

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE DERECHO**



**“GOBIERNO ELECTRÓNICO  
EN COSTA RICA”**

**PRESENTADA POR  
LEYNEL ALVARADO RODRÍGUEZ  
ANGELA M° GARRO CONTRERAS**

**DIRIGIDA POR  
LIC. GUILLERMO PÉREZ MERAYO**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN DERECHO**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, SEDE RODRIGO FACIO, 2009**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida y la de mis seres queridos. A mis padres, por su amor incondicional y apoyo, por inculcarme el gusto por el estudio y guiarme en los tiempos difíciles. A mis hermanos por su amor, comprensión, compañía y consejos. Andrea gracias por tu amor, ayuda y tu paciencia. A mis compañeras y compañeros que siempre me apoyaron, creyeron en mí y me dieron su aliento para seguir adelante. A don Guillermo Pérez por ser el inspirador para esta tesis. A Don Guillermo Solórzano por su ayuda y su estímulo. Gracias a todos.

Leynel Alvarado Rodríguez

## **Dedicatoria**

A Dios que ha sido el gran inspirador de mi vida, me ha guiado y dado la oportunidad de escoger el camino a recorrer. A mis padres, que me han brindado su apoyo, así como su sabiduría a través de las experiencias vividas, me otorgaron una buena educación e inculcaron valores que llevaré como estandarte y aplicaré en todas las situaciones que se me presenten. A mis hermanos por su comprensión, compañía, apoyo y consejos, los cuales hicieron de mí la persona que soy ahora. A Esteban por recordarme siempre que el límite está más allá del cielo. A Leynel por su confianza, entereza y paciencia, en el transcurso de este viaje. A mis amigos por su compañía en los años de estudio, por darme siempre fuerza y ayudarme a cumplir mis metas.

Angela M° Garro C.

## **Agradecimiento**

Prof. Guillermo Pérez Merayo, por ser pieza fundamental en esta travesía, brindando consejos y guiando nuestros pasos.

“Sin usted nada de esto sería posible.”

Los autores.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>v</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>GENERALIDADES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>13</b>
<b>SECCIÓN I .....</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>SECCIÓN II .....</b>	<b>17</b>
<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>17</b>
<b>MARCO HISTÓRICO.....</b>	<b>28</b>
<b>SUBSECCIÓN III.....</b>	<b>29</b>
<b>NACIMIENTO EN EUROPA .....</b>	<b>29</b>
<b>NACIMIENTO EN AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDA .....</b>	<b>44</b>
<b>NACIMIENTO EN AMÉRICA .....</b>	<b>50</b>
<b>SUBSECCIÓN IV .....</b>	<b>59</b>
<b>NACIMIENTO EN AMÉRICA LATINA .....</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>70</b>
<b>DERECHO DE ACCESO UNIVERSAL .....</b>	<b>70</b>
<b>SECCIÓN I .....</b>	<b>70</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>70</b>
<b>SECCIÓN II .....</b>	<b>72</b>
<b>DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>72</b>
<b>SECCIÓN III .....</b>	<b>82</b>
<b>DERECHO DE ACCESO UNIVERSAL .....</b>	<b>82</b>
<b>SECCIÓN IV.....</b>	<b>93</b>
<b>RECONOCIMIENTO DEL DERECHO DE ACCESO EN EL DERECHO     POSITIVO.....</b>	<b>93</b>
<b>SECCIÓN V .....</b>	<b>111</b>
<b>BRECHA DIGITAL.....</b>	<b>111</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>122</b>
<b>ESTRUCTURA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>122</b>
<b>SECCIÓN I .....</b>	<b>122</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>122</b>
<b>SECCIÓN II .....</b>	<b>126</b>
<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>126</b>
<b>SECCIÓN III .....</b>	<b>130</b>
<b>DELIMITACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>130</b>
<b>SECCIÓN IV .....</b>	<b>145</b>
<b>TIPOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>145</b>
<b>SECCIÓN V .....</b>	<b>149</b>
<b>DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>149</b>

<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>163</b>
<b>ORGANIZACIONES INTERNACIONALES Y GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	<b>163</b>
<b>SECCIÓN I .....</b>	<b>163</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>163</b>
<b>SECCIÓN II .....</b>	<b>167</b>
<b>ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS.....</b>	<b>167</b>
<b>UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>177</b>
<b>SUBSECCIÓN II.....</b>	<b>180</b>
<b>COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL) .....</b>	<b>180</b>
<b>SUBSECCIÓN III.....</b>	<b>196</b>
<b>UNESCO .....</b>	<b>196</b>
<b>SECCIÓN III .....</b>	<b>209</b>
<b>ORGANIZACIÓN DE ESTADO AMERICANOS (OEA).....</b>	<b>209</b>
<b>SECCIÓN IV .....</b>	<b>218</b>
<b>BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID).....</b>	<b>218</b>
<b>SECCIÓN V .....</b>	<b>225</b>
<b>RIF-GE: RED INTERAMERICANA DE FORMACIÓN EN GOBIERNO ELECTRÓNICO..</b>	<b>225</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>234</b>
<b>GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COSTA RICA.....</b>	<b>234</b>
<b>SECCIÓN I .....</b>	<b>234</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>234</b>
<b>SECCIÓN II .....</b>	<b>236</b>
<b>NACIMIENTO EN COSTA RICA .....</b>	<b>236</b>
<b>SECCIÓN III .....</b>	<b>240</b>
<b>PLANES DE GOBIERNO.....</b>	<b>240</b>
<b>ADMINISTRACIÓN CALDERÓN FOURNIER .....</b>	<b>240</b>
<b>ADMINISTRACIÓN FIGUERES OLSEN .....</b>	<b>247</b>
<b>ADMINISTRACIÓN RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA .....</b>	<b>252</b>
<b>ADMINISTRACIÓN PACHECO DE LA ESPRIELLA .....</b>	<b>261</b>
<b>SECCIÓN IV .....</b>	<b>269</b>
<b>ADMINISTRACIÓN ARIAS SÁNCHEZ .....</b>	<b>269</b>
<b>PROYECTO DE GOBIERNO DIGITAL .....</b>	<b>269</b>
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>284</b>
<b>ACTUALIDAD.....</b>	<b>284</b>
<b>SECCIÓN I .....</b>	<b>284</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>284</b>
<b>SECCIÓN II .....</b>	<b>286</b>
<b>ESTRUCTURA.....</b>	<b>286</b>
<b>SECCIÓN III .....</b>	<b>290</b>
<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL.....</b>	<b>290</b>
<b>SECCIÓN IV .....</b>	<b>308</b>
<b>MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA .....</b>	<b>308</b>
<b>SECCIÓN V .....</b>	<b>315</b>
<b>MARCO JURÍDICO .....</b>	<b>315</b>
<b>SECCIÓN VIII .....</b>	<b>330</b>
<b>ESTADO DE LA SITUACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>330</b>

<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>358</b>
<b>SINOPSIS Y CRÍTICA .....</b>	<b>358</b>
<b>SECCIÓN I .....</b>	<b>358</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>358</b>
<b>SECCIÓN II .....</b>	<b>360</b>
<b>SINOPSIS.....</b>	<b>360</b>
<b>SECCIÓN III .....</b>	<b>375</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>375</b>
<b>CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>388</b>
<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>390</b>
<b>GLOSARIO DE DEFINICIONES.....</b>	<b>403</b>
<b>ACRÓNIMOS.....</b>	<b>413</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>420</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>436</b>

## Introducción

Durante el último medio siglo, se ha manifestado una transición en la sociedad: la información, a través de Internet, se está convirtiendo en una fuerza de transformación que provoca un cambio paradigmático, la tecnología transforma la economía y altera la dinámica de la población.

En la actualidad, el Gobierno Electrónico (“e-gobierno”) está suplantando los medios tradicionales de acceso a la información basados en visitas personales, llamadas telefónicas o entregas de correspondencia.

Algunos han visto esta nueva tecnología como una herramienta de comunicación que puede llegar a miles, otros lo ven como una herramienta de desarrollo económico que facilita la comercialización de las empresas y la comunidad.

Mientras algunos ven en la Internet una forma de hacer negocios o de invertir fondos, otros ven en ella la opción de crear nuevas posibilidades para mejorar el servicio al cliente y la productividad de los empleados.

La frase “Gobierno Electrónico”, ha sido un tema para la modernización del sector público desde los años 1990, lo cual tenido como consecuencia la transformación del Estado y de sus objetivos ante los ciudadanos, los cuales se han visto como un cliente y no como una carga. Este cambio de perspectivas hace que los requerimientos del ciudadano sean los que marcan la pauta sobre el destino de las políticas públicas y de las estrategias del gobierno.



Además de ello, el Gobierno Electrónico ha permitido el nacimiento de un nuevo tipo de democracia, la “democracia electrónica”, la cual lleva implícita la transparencia y la participación del ciudadano por medio del uso de las tecnologías de la información y comunicación, además de la rendición de cuentas y su respectiva fiscalización por medio de los ciudadanos.

El nuevo siglo, caracterizado por la información y el acceso a ella, ha visto el surgimiento de una nueva rama del derecho, encargada de estudiar los fenómenos de la sociedad que se encuentren relacionados con la informática y el derecho. Esta es una rama incipiente y por lo general carece de regulación en la mayoría de los estados, incluyendo el nuestro.

Esta nueva rama incluye temas como el Gobierno Electrónico, la democracia electrónica, el comercio electrónico (“e-comercio”), derechos de autor, delitos informáticos, firma digital, derecho de acceso, derecho a la información, entre muchos otros que se podrían mencionar.

Cabe señalar que en nuestro país, se han empezado a regular estos temas (como el caso de la ley de firma digital), pero aun no se les ha dado una verdadera inclusión en nuestra agenda política y, por consiguiente, en nuestro derecho positivo, por lo cual se hace necesario que nuestros legisladores tomen cartas en el asunto y generen normas que los regulen.

Cabe mencionar, como parte de lo anteriormente citado, que el tema de Gobierno Electrónico se ha incluido de manera superficial en las agendas políticas y que ha sido hasta en la presente administración que se ha dado un gran avance con la creación de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital,

además del surgimiento de una estrategia a nivel nacional sobre gobierno electrónico; sin embargo, aún queda mucho trabajo por delante, en especial a la hora de hacer comprender a nuestros políticos el potencial que tiene el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en la Administración Pública.

Sobre la base de los temas mencionados, el presente trabajo trata de investigar el Gobierno Electrónico en Costa Rica, mediante la recolección de información bibliográfica existente tanto a nivel nacional como internacional.

La investigación tiene el objetivo general de analizar el Gobierno Electrónico en nuestro país, su nacimiento, implementación y desarrollo.

Además contempla los siguientes objetivos específicos:

1. Hacer un recuento histórico sobre el desarrollo del e-gobierno y su implementación a nivel internacional.
2. Analizar y estudiar el derecho universal a la información y su relación con los Derechos Humanos y el derecho positivo.
3. Estudiar la estructura del Gobierno Electrónico, así como la participación e importancia de sus distintos actores.
4. Determinar las principales iniciativas políticas internacionales relativas al Gobierno Electrónico, generadas por distintas organizaciones internacionales.
5. Hacer un recuento sobre las principales iniciativas de Gobierno Electrónico y la utilización de las TICs en nuestro país, abarcando las últimas cinco Administraciones.

6. Analizar la situación actual del Gobierno Electrónico en el país, la visión política al respecto y su marco jurídico.
7. Considerar las posibles implementaciones en el futuro del Gobierno Electrónico en Costa Rica.
8. Determinar las falencias de la legislación costarricense frente a estas nuevas figuras jurídicas.
9. Proponer soluciones alternativas a las deficiencias presentes en el e-gobierno actual.

Como hipótesis se plantea el demostrar que nuestro país está yendo por la buena senda en el tema de Gobierno Electrónico, aunque hace falta una regulación y una estrategia de aplicación efectivas.

La investigación se divide en siete capítulos, el primero de los cuales trata sobre las generalidades del Gobierno Electrónico en el que se dará una serie de definiciones del concepto, continuando con el marco histórico que dio origen al e-gobierno, haciendo un recorrido por Europa, pasando a mencionar su auge en Australia y Nueva Zelanda, el surgimiento en Norteamérica y finalizando con su inclusión en América Latina.

En el segundo capítulo, se consideran las concepciones del Derecho de acceso universal a la información como un derecho constitucional, la brecha digital y la democracia electrónica.

En el tercer capítulo se analizará la estructura del Gobierno Digital, tomando en cuenta las fases del Gobierno Electrónico, las TICs, los beneficios del

e-gobierno, las políticas de acceso y las componentes de una estrategia de e-gobierno.

En el cuarto capítulo, se analizará la posición y propuestas de distintas Organizaciones Internacionales, entre las cuales se mencionan la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de Estados Americanos (OEA), con relación al e-gobierno y sus estrategias con sus estados miembros.

En el capítulo quinto, se analizarán las propuestas de las últimas Administraciones de Gobierno, rescatando los aspectos principales y correspondientes al tema en estudio, tomado de los planes de gobierno.

En el capítulo sexto se hará un análisis de la actualidad del Gobierno Electrónico en el país, tomando en cuenta las propuestas y estrategias de las instituciones encargadas del tema en nuestro país, como el Ministerio de Ciencia y Tecnología, la Comisión Nacional de Tecnología de la Información y la Comunicación, además de la Secretaría de Gobierno Digital, cerrando el mismo con un análisis del marco jurídico existente en el país que regula la materia en estudio.

Por último, en el capítulo siete, se hace una crítica general del tema, concluyendo con una serie de propuestas para aplicar en nuestro país.

Con lo anterior, se pretende hacer saber al lector sobre el estado actual del Gobierno Electrónico en el país, además de la necesidad de crear conciencia política sobre la importancia y beneficios del e-gobierno y, por consiguiente, de la necesidad de contar con una legislación adecuada.

## Capítulo I

### Generalidades del Gobierno Electrónico

**Sumario:** I. Introducción II. Definiciones III. Marco Histórico: subsección I. Nacimiento en Europa; subsección II. Australia y Nueva Zelanda; subsección III. Nacimiento en América; subsección IV. Nacimiento en América Latina.

#### *Sección I*

#### *Introducción*

La sociedad está evolucionando, dirigiéndose hacia la denominada Sociedad de la Información, la modernidad y el desarrollo. Esta transformación empezó en la última década del siglo XX, la cual consistió en la implementación de la tecnología en el quehacer diario como una “nueva forma” de hacer las “viejas cosas”<sup>1</sup>. En este proceso, el Estado no fue la excepción; por el contrario, fue uno de los primeros en utilizar las Tecnologías de Información en provecho de sus funciones y productos.

Esta evolución es parte de la transformación del Estado y del mundo en general, producto de la apertura de mercados, la conformación de una economía mundial, el surgimiento de uniones internacionales, como la Unión Europea (UE) y bloques económicos, sumado todo esto al gran avance de la tecnología y las comunicaciones en todo el mundo.

---

<sup>1</sup> No se habla de una Reforma del Estado, sino de la implementación de la TICs para realizar las mismas tareas pero de forma más novedosa acarreado que sea más barato, más rápido, más flexible, menos rígido y generando soluciones universales.

Todo esto ha permitido que se modifiquen los papeles del Estado y se dé una flexibilización de sus políticas y de su forma de operar con el fin de estar al día con el mundo actual.

Para principios de los años noventa, algunos países desarrollados, tomando como base el éxito en el sector económico, vieron la necesidad de buscar soluciones al estancamiento del Estado (ocasionado por las “Reformas” de este) y comenzaron a notar las ventajas de aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación para sus funciones y en beneficio del ciudadano, lo cual se conoce en la actualidad como Gobierno Electrónico o Digital.

El concepto de Gobierno Electrónico es algo muy nuevo e innovador, tal es así que hace unos diez años no se conocía este término pues siempre se hablaba de “Reforma del Estado”, entendiendo a esta como la medida capaz de modernizar al Estado en pro de la realización de sus objetivos. Actualmente, hablar de “Gobierno Electrónico” significa cambio, transformación y flexibilización de la maquinaria del Estado, para adaptarla a los usos de la tecnología, lo cual incluye a su vez conceptos como reeducación, tanto de sus ciudadanos como de los servidores públicos.

Aunado a ello, sugiere un proceso cuyo objeto es una forma de gobernar, implica una revolución, una redefinición de los marcos espaciales, temporales y de relaciones que permitirá hablar de una nueva administración del Estado, distinta de las que la han antecedido<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> La nueva administración de Estado implica un nuevo eje de acción el cual gira en torno al ciudadano: se vela por el mejoramiento del servicio sin importar su costo.

Para este concepto, se utilizan diversos sinónimos y términos como “Gobierno Digital”, “gobierno en línea”, “e-gobierno”, “gobierno conectado”, entre otros, los cuales se considerarán como un mismo concepto. Lo anterior implica que no se utilicen, solamente, los otros tipos de tecnologías electrónicas implementadas por los gobiernos para hacer referencia al concepto en estudio; por ejemplo, el teléfono, el fax, los mensajes de texto, la utilización de redes inalámbricas, entre muchas otras.

El Gobierno Electrónico no solo se basa en la utilización de la Internet como el medio a través del cual los ciudadanos de determinado país pueden acercarse a sus gobiernos, sino que es un concepto más amplio que implica más que una oficina pública con Internet y una página web. Implica una estrategia nacional, regional, local e institucional comprometida con los usos de las nuevas tecnologías de información y comunicación para mejorar el servicio que se brinda al ciudadano, crear un mejor gobierno y fomentar la participación y la democracia.

Con esto, no se quiere decir que sea la solución a todos los problemas del país, sino que es un medio por el cual se puede procurar un mejor desarrollo para nuestra sociedad, y con ello obtener, por parte del Estado, una mejor forma de brindar los servicios de manera que estos sean más eficientes.

Por otra parte, se ha malinterpretado que este tipo de gobierno lo que produce es la “governabilidad”<sup>3</sup> de un país a través de los medios electrónicos, siendo

---

<sup>3</sup> Capacidad para la continua adaptación entre la regla y el acto, entre la regulación y sus resultados, entre la oferta y la demanda de políticas públicas y servicios; depende De la Gobernanza, es decir, del nivel de madurez en una sociedad organizada y su capacidad para

esto una confusión de términos ya que en realidad el gobierno electrónico es una herramienta para la gobernanza<sup>4</sup>.

Es por lo anterior que se considera conveniente acercar a los lectores a una concepción de “Gobierno Electrónico”, que les ayude comprender mejor el término así como sus ventajas a través del desarrollo de una serie de definiciones dadas por distintos expertos en el tema.

Seguidamente, se desarrollará el concepto de TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) sumado a un recorrido por la historia del surgimiento del e-gobierno en distintos países y regiones del mundo.

---

asumir responsabilidades compartidas en la implementación de decisiones y en el arte de gobernar correctamente.

<sup>4</sup> Cuando esta última se hace por medio del uso de las TICs, se le llama “Gobernanza Electrónica”



## ***Sección II***

### ***Definiciones***

Para tratar de explicar el modelo que se está implementando en todo el mundo, es necesario determinar o fijar un concepto bajo el cual se condense la mayor cantidad de información y que, a su vez, resulte de fácil manejo por parte de los lectores.

Para ello, se hará mención a algunas de las tantas concepciones que, a través de los años y dependiendo del lugar en donde se apliquen, han llegado a dar un enfoque práctico y más real al llamado “Gobierno Electrónico”.

Por un lado, se suele hacer referencia al Gobierno Electrónico como “aquellas instituciones gubernamentales que utilizan la tecnología para intercambiar, ya sea información o servicios, con los ciudadanos, empresas y otras instituciones”<sup>5</sup>.

En el ámbito internacional, se pueden encontrar distintas definiciones para el término, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- El Banco Mundial resume el concepto de gobierno electrónico como el “uso de las TICs para incrementar la eficiencia, efectividad, transparencia y rendición de cuentas del gobierno”<sup>6</sup>.
- El Banco Interamericano de Desarrollo, por su parte, concibe el gobierno electrónico como “una posibilidad de obtener servicios gubernamentales

---

<sup>5</sup> es.wikipedia.org

<sup>6</sup> <http://www.worldbank.org/publisecor/egov/>

a través de medios electrónicos, permitiendo el acceso a la información y completando transacciones en cualquier lugar, en cualquier momento y con los mismos requerimientos de acceso”<sup>7</sup>.

- Ricardo Monge, señala que “un Gobierno Electrónico es aquel que cuenta con infraestructura de telecomunicaciones y acceso a Internet en todas las dependencias del Gobierno de tal forma que cada una esté totalmente interconectada por medio de conexiones de banda ancha en forma confiable y segura entre sí y hacia Internet”<sup>8</sup>.
- Abraham Simon Jury, considera que “el gobierno electrónico es el conjunto de servicios y, eventualmente, de bienes que la administración coloca al servicio de los ciudadanos mediante el uso de Internet o de cualquier otra TIC, con el fin de satisfacer necesidades públicas de manera rápida y eficiente”.<sup>9</sup>
- La Asociación Norteamericana Politics Online (Políticas en línea), lo ha definido como “el desarrollo del Estado basado en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del Gobierno de un marco jurídico mucho más transparente que el actual”.

---

<sup>7</sup> [http://www.iadb.org/sds/ict/site\\_6198\\_s.htm](http://www.iadb.org/sds/ict/site_6198_s.htm)

<sup>8</sup> Monge, Ricardo. (2002). Gobierno electrónico: Costa Rica hacia la Economía Basada en el Conocimiento, 1 ed. San José, Costa Rica: Fundación CAATEC.

<sup>9</sup> Jury, Abraham Símon, (2005) El Gobierno Electrónico: el concepto de e-government y la experiencia chilena. Breve aproximación. Publicado en Web Complementario de Historia del Derecho, <http://hdeld.blogspot.com/2005/11/el-gobierno-electrnico.html>

- Michael Backus, estudioso del Gobierno Electrónico en los Estados Unidos, aporta el siguiente significado: “Se define la ‘gobernación electrónica’ como compuesto de la Democracia Electrónica (entrega de información para facilitar los procesos democráticos) y el Gobierno Electrónico (mejoramiento de la administración del gobierno por la entrega de servicios electrónicos), así como el uso de las TICs para facilitar la administración interna del Gobierno”.
- Arturo Serrano Santoyo, de la Revista NET@, define el Gobierno Electrónico de la siguiente manera: “e-gobierno es conocido como el conjunto de procesos o métodos electrónicos basados en Internet para mejorar la manera en que un Gobierno realiza sus operaciones”<sup>10</sup>.
- Mila Gascó, analista del Instituto Internacional de Gobernabilidad<sup>11</sup>, lo define como aquel que: “incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública”.

Por otra parte, en nuestro país, la concepción de Gobierno electrónico que se utiliza se extrae del *Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010*, el cual ha sido implementado por el actual gobierno de la República y en el que se hace

---

<sup>10</sup> Serrano Santoyo, Arturo. (2000) “La evolución hacia un gobierno digital: e-gobierno”. *Revista NET@*, Fundación Teledes. Septiembre 2003.

<sup>11</sup> Centro público de investigación y formación, integrado por un consorcio entre la Generalitat de Catalunya, la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), y la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE), configurando una empresa no lucrativa para la producción de recursos de conocimiento en el campo de la Gobernabilidad y el Desarrollo Humano, que basa su labor en la utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación para la generación y gestión de redes y comunidades virtuales. <http://www.iigov.org/>

referencia a este concepto definiéndolo como: “el uso creativo de las tecnologías de información para transformar la manera como interactúa el Gobierno con las empresas y los ciudadanos. Es una forma de modernizar al Estado, simplificando y haciendo más eficiente la prestación de servicios y la realización de trámites en la administración pública”.

De esta concepción se pueden resaltar los siguientes elementos:

- Uso de las TICs.
- Interacción.
- Destinatarios: empresas y ciudadanos.
- Modernización del Estado.
- Eficiencia del servicio público.

Con ello, se visualiza que la Administración actual concibe la e-gobierno como una herramienta para modernizar su estado y, por ende, los servicios públicos para beneficiar a los ciudadanos y a las empresas.

Dentro de la legislación nacional, encontramos el Proyecto de Ley número 17046 *Ley Marco sobre el Resguardo de la Neutralidad Tecnológica en el Gobierno Electrónico y los Derechos de los Usuarios*, cuyo artículo 4 hace referencia a lo que debe entenderse como Gobierno Electrónico: “denominase Gobierno Electrónico al conjunto de servicios y actividades públicas que se realicen por medios digitales, electrónicos y telemáticos”.

Siempre en el ámbito nacional, cabe resaltar la definición dada por el Informe final del *Proyecto Diagnóstico sobre el Gobierno Digital en Costa Rica*, el cual enfatiza que el Gobierno Digital, es “el uso de las tecnologías de la información

y de las comunicaciones y en particular Internet como instrumento para lograr un mejor gobierno, lo que implica mejores resultados en las políticas públicas, mejor calidad de servicios y una mayor participación de los ciudadanos”.<sup>12</sup>

Esta definición introduce, en el concepto de Gobierno Electrónico, el objetivo de lograr un buen gobierno, lo cual le dispone de un fin.

Con los aportes de estas diversas concepciones, se llega a indicar que el e-gobierno se refiere al “uso de las tecnologías de información (TICs) como medio a través del cual la ciudadanía, las empresas y el Gobierno mismo interactúan entre sí, de forma simplificada y eficiente, promoviendo la prestación de servicios y la realización de trámites, acarreando, como consecuencia, la utilización las TIC’s para desarrollar un buen gobierno”.

El término “buen gobierno” se refiere al esfuerzo de la Administración para llegar a mayores niveles de eficacia y eficiencia<sup>13</sup> dentro del quehacer del Estado, lo que implica la mejora de los procesos y procedimientos, produciendo un aumento de la calidad de las políticas públicas y permitiendo una mejor gobernabilidad.

Como elementos del Gobierno Electrónico y sobre la base de las anteriores definiciones, se destacan los siguientes:

- Tecnologías de Información y Comunicación.

---

<sup>12</sup> Universidad de Costa Rica, Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. (2006). Informe final del Proyecto Diagnóstico sobre el Gobierno Digital en Costa Rica. San José.

<sup>13</sup> Se acuñan estos términos en relación con la fluidez de los procesos, que a su vez permiten la transparencia del estado con respecto a los servicios otorgados a los ciudadanos.

- Internet.
- Servicio público.
- Buen Gobierno.
- Administración.
- Información.

Como se mencionó anteriormente, uno de los elementos comunes en las definiciones de e-gobierno es el concepto de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Este concepto es un elemento esencial y una de las razones de ser de todo el movimiento de evolución del Estado en los últimos años, por ello resulta importante definirlo y estudiarlo en esa sección.

Al hablar de Tecnologías de Información y Comunicación, hacemos referencia a todas aquellas innovaciones, inventos, herramientas y tecnologías en general, que permiten el envío y recepción de información, por diferentes métodos y protocolos de comunicación como lo son los datos, voz, imágenes, caracteres, símbolos, audio, microondas, señales de radio, entre otros<sup>14</sup>.

Aunado a ello, se pueden señalar diferentes tipos de tecnologías actualmente aplicadas, como lo son:

- Computadores personales.
- Servidores o computadores centrales (*mainframe*).
- Las redes de comunicación, teniendo entre estas principalmente:

---

<sup>14</sup> Se habla, de esta forma, de una Plataforma Común de Interacción por cuanto esos dispositivos permiten tanto el envío como la recepción de la información.

- **Internet:** Red informática de alcance mundial que conecta computadoras a través de un protocolo especial de comunicación (TCP/IP) y comparte estándares de software para el uso del correo electrónico, la transferencia de archivos y la publicación de información.
- **Intranet:** Red de computadoras conectadas en una red de área local (LAN, por sus siglas en inglés) privada que utiliza el mismo protocolo que Internet y sus herramientas. Permite compartir información de manera segura dentro de una organización.
- **Extranet:** Es una parte de la intranet de una organización que se extiende a usuarios fuera de ella.
- **Redes locales:** incluye tanto el hardware como el software necesario para la interconexión de los distintos dispositivos y el tratamiento de la información.
- Tecnologías de comunicación por voz (teléfonos fijos, celulares)<sup>15</sup>.
- El software, que permite utilizar los equipos anteriormente mencionados, teniendo en este aspecto:
  - **Middleware:** el cual permite la interacción entre las aplicaciones del software, y el
  - **Betweenware:** que permite la interacción entre el hardware.

---

<sup>15</sup> Voz sobre Protocolo de Internet, también llamado Voz sobre IP, VoZIP, VoIP (por sus siglas en inglés), es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Internet Protocol). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital en paquetes en lugar de enviarla (en forma digital o analógica) a través de circuitos utilizables solo para telefonía como una compañía telefónica convencional.

Es importante mencionar que la tecnología de la información se empezó a desarrollar desde principios del siglo pasado, con un especial impulso durante la Segunda Guerra Mundial y la Guerra Fría, además de la Revolución Informática de los años setenta. Pero es hasta que la tecnología se abarató y llegó a las manos de los particulares, cuando se convirtió en la herramienta esencial de las sociedades y de su desarrollo, además de ser el medio ideal para que los estados modernos interactúen con sus ciudadanos.

Para este concepto, en la literatura, se pueden encontrar varias definiciones entre las que vale la pena mencionar las siguientes:

- El libro *TIC en las PYMES de Centroamérica*<sup>16</sup> define el término como: “los medios e instrumentos que empleamos para hacer posible la transmisión de la voz, datos, videos e imágenes en forma digital. Es decir, aquellos medios digitales que nos permiten comunicarnos, así como tener acceso, crear y procesar todo tipo de información en tiempo real. Ejemplos de TICs son: los teléfonos (fijos o móviles), el fax, las computadoras, los programas de cómputo, la televisión y la Internet”.
- El Banco Mundial se refiere a las TICs como las “tecnologías que poseen el potencial para transformar las relaciones con los ciudadanos, empresas, y otras ramas de gobierno. Estas tecnologías pueden tener diversos fines: mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover las interacciones con las empresas e industrias,

---

<sup>16</sup> Monge González Ricardo, et al. (2005), *TICs en la PYMES de Centroamérica*. 1. ed. Cartago Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica, Pág. 9.



fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y más eficiente administración gubernamental”.

- Según el sitio [www.transformando.com](http://www.transformando.com) (el cual se dedica al asesoramiento de empresas en el uso de Internet), se denomina “‘Tecnologías de la Información y la Comunicación’ al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o electromagnética (datos alfanuméricos)”.<sup>17</sup>
- Otra definición que refleja un uso común en la red, aparece en la enciclopedia en línea Wikipedia, que hace referencia a las TICs como “un conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario”.<sup>18</sup>
- Por otra parte, el artículo de la revista *Rhombus*, de la autora Cecilia Villalobos, las define como aquellos “Sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores”.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> <http://www.transformando.com/minisites/tecnologia/escritorio/paginas/Cont1D.htm>

<sup>18</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/tecnolog%C3%adas\\_de\\_la\\_informaci%C3%b3n\\_y\\_la\\_comunicaci%C3%b3n](http://es.wikipedia.org/wiki/tecnolog%C3%adas_de_la_informaci%C3%b3n_y_la_comunicaci%C3%b3n)

<sup>19</sup> Cecilia Ivette Villalobos Soto. (2007). “Usos y beneficios de las TIC’s en la educación universitaria de los privados de libertad en Costa Rica”. *Revista Rhombus Issn*, volumen 3, n° 10: Pág. 47-55. Sep/Dic. 2007

- La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, por su parte, contiene un conjunto de conceptos que permiten señalar a las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como “herramientas coadyuvantes de la mejora de la gestión pública”.<sup>20</sup>

En nuestro medio, en especial en los últimos años, se le ha dado atención y énfasis a este concepto, como por ejemplo el expresidente Miguel Ángel Rodríguez, en su discurso de plan de gobierno para el período 1998-2002, se refirió a las TICs en los siguientes términos “...hablar de tecnologías de información y del conocimiento es hablar de oportunidades para ser más productivos, es hablar de ventajas competitivas en el comercio internacional y en la atracción de inversiones. En síntesis, hablar de las tecnologías de información y del conocimiento en el contexto actual, es hablar de las oportunidades para el desarrollo humano de nuestros pueblos”.<sup>21</sup>

Es claro que las TICs traen muchos beneficios y retos a las administraciones de los países, en especial a los que se encuentran en vías de desarrollo. A manera de ejemplo, en nuestro Gobierno, en el plan de Gobierno Digital 2008-2010, y en alusión al uso de las TICs, se señala que: “la experiencia ha demostrado que con una estrategia del uso y aplicación de las tecnologías de información dentro una organización detallada de forma clara, sencilla y con resultados en el corto, mediano y largo plazo, se podrían obtener mejoras sustanciales en cuanto al nivel de competitividad y eficiencia del Estado, la

---

<sup>20</sup> José Luis Tesoro.(2008). La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico como hito hacia un nuevo paradigma de e-gobierno, Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5923>

<sup>21</sup> Discurso del expresidente Rodríguez, Plan de Gobierno 1998- 2002.

calidad de los servicios prestados, la productividad de sus empresas y la calidad de vida del ciudadano”.

Como conclusión, y sobre la base de lo expuesto, es necesario rescatar que las Tecnologías de Información y Comunicación, son “todos aquellos medios o herramientas electrónicas que permiten el adquirir, almacenar, elaborar, registrar, facilitar, procesar, presentar y enviar información, además de permitir una mejor comunicación, dando como resultado que se mejore la calidad de vida de las persona”.

## **Sección III**

### ***Marco histórico***

En este apartado, se realiza un breve repaso por la historia del e-gobierno, sintetizando los aspectos más relevantes desde su paso por la Unión Europea, ejemplificando su aplicación en algunos de los estados en los que se ha venido conformando el concepto; pasando por la situación de Nueva Zelanda y Australia; después, se analizará la situación del continente americano, en específico de Estados Unidos y Canadá para, luego, señalar el desarrollo de esta idea en América Latina y mencionar algunos de los países en los que ya se implementa con bastante éxito.

### ***Subsección III***

#### ***Nacimiento en Europa***

Una vez terminada la Segunda Guerra Mundial, surge la idea de lograr que, dentro del continente europeo, se eliminen toda clase de diferencias entre los Estados y, de esta manera, evitar que se repitieran las acciones del pasado.

Esta idea hace que, en 1950, se elabore una propuesta tendiente a brindar una organización al continente europeo, a través de una organización supranacional<sup>22</sup>.

Para 1951, el Tratado de París da cabida a lo que se llamaría la Comunidad Económica del Carbón y del Acero, esto por cuanto eran las materias primas de diversos productos de gran importancia en esa época.

En los años posteriores, se dieron diversos cambios que fueron dando lugar al surgimiento de la llamada “Comunidad Europea”, permitiendo que se agruparan diversos estados en busca de la obtención de beneficios que se acreditaban solo a los miembros de aquello. Aunado a esto, surgieron nuevas organizaciones tendientes a unificar a los estados sobre la base de planes temáticos como lo son la seguridad, la creación de un mercado común y de

---

<sup>22</sup> Hablamos de *organizaciones internacionales* cuando dos o más estados del mundo se asocian de forma voluntaria para tratar cuestiones que les interesan, cooperar entre sí y tomar decisiones de común acuerdo. Los motivos que les llevan a asociarse pueden ser muy diversos: económicos, políticos, ecológicos...

políticas para reducir las diferencias económicas que existen entre los estados, entre otras.

Los cambios más significativos surgieron a partir de la década de los noventa, época en la cual se aprueba el Tratado de la Unión Europea y con ello se consolida la idea de una unificación monetaria y los ideales de política exterior, cooperación y seguridad común y se da estructuración común Transaccional entre los estados que conforman la UE <sup>23</sup>.

Si bien, en el contexto de la Unión Europea, aún existen varias cuestiones por mejorar, es claro que desde hace mucho tiempo se plantaron las semillas de una unificación de estados, no solo a nivel de políticas económicas o sociales, sino también de las nuevas tendencias tecnológicas.

Tenemos así que, en 1993, se solicita la elaboración de un informe tendiente a definir medidas que permitan a los estados miembros de la Comunidad Europea sentar las bases de una estructura social capaz de solventar las necesidades emergentes de una sociedad cada vez más inmersa en la informática.

---

<sup>23</sup> Es una comunidad singular de veintisiete estados europeos que fue establecida el 1 de noviembre de 1993, cuando entró en vigor el Tratado de la Unión Europea (TUE), siendo la sucesora *de facto* de las Comunidades Europeas, creadas en los años 50 del siglo XX. Su singularidad reside en su carácter en parte supranacional y en parte intergubernamental, lo que ha desarrollado especiales relaciones políticas entre sus miembros que se traducen en el establecimiento de un mismo ordenamiento jurídico, y en la existencia y funcionamiento de sus propias instituciones comunitarias.

Para diciembre de 1999, la Comisión Europea decide crear una iniciativa denominada “eEurope initiative”, tendiente a “brindar a todos los europeos los beneficios que acarrea la Sociedad de la Información llevando, así, a los europeos dentro de la era en línea y digital.”<sup>24</sup>

Asimismo, en 2003, surge la iniciativa ECHO (European Cultural Heritage Online), con el propósito de sentar las bases infraestructurales permanentes para garantizar el acceso libre a la herencia cultural de Europa a través de las TICs, como uno de las tantas formas de aplicación de la tecnología a la vida cotidiana que, a su vez, se manifiesta en la “Declaración de Berlín para el acceso libre al conocimiento en las ciencias y humanidades”<sup>25</sup>.

Pasaremos, a continuación, a señalar algunos ejemplos de estados miembros de la Unión Europea que ya implementan técnicas dirigidas a fomentar el Gobierno Electrónico.

---

<sup>24</sup> Senkel, Stefan y Werner, Ingo. (2001). Investigation on Electronic Government in Europe. The Institute of Juridical Investigations Faculty of Law of the University of Costa Rica. supervision by Lic. Guillermo Pérez Merayo.

<sup>25</sup> <http://www.zim.mpg.de/openaccess-berlin/signatories.html>; <http://echo.mpiwg-berlin.mpg.de>

## INGLATERRA

Para la administración del primer ministro Tony Blair, se hizo un diagnóstico negativo sobre la situación del Estado en el ámbito de la tecnología, por lo que, para remediar la situación y hacer que el país compitiera nuevamente a nivel internacional, se resaltó la necesidad de fomentar las habilidades y la creatividad típicas de la economía del conocimiento.

Para ello, se generó una serie de proyectos sobre la modernización del Estado y la construcción de un gobierno digital, con la misión de que el Gobierno pudiera enfrentar el nuevo milenio. Esto se reflejó en un programa que requería de políticas y reformas que permitieran asegurar servicios públicos con una disponibilidad de 24 x 7<sup>26</sup>, además de eliminar la regularización innecesaria y garantizar que todos los asuntos que tuvieran que ver con los ciudadanos y el Estado estuvieran disponibles electrónicamente.

Aunado a ello, se solicitó, a la Unidad de Desempeño e Innovación, preparar una estrategia para crear uno de los mejores ambientes para el comercio electrónico, la cual también exigía asegurar el impulso de la prestación electrónica de servicios y compras del Estado.

Para construir el gobierno digital, se escogió una estrategia centralizada, la cual puso énfasis en la interconexión de las distintas agencias del Estado para que, con ello, el esfuerzo de modernización y puesta en línea estuvieran basados en las verdaderas necesidades del ciudadano y de las empresas. Además se hizo

---

<sup>26</sup> Se hace referencia a la disponibilidad de los servicios públicos, es decir, que estos se brinden las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



una serie de alianzas con el sector privado para poder afrontar y desarrollar la estrategia de e-gobierno.

En el sector público se impulsó especialmente el uso de la intranet, con el fin de fomentar la existencia del trabajo interinstitucional; también se fortaleció la protección de derechos como la privacidad y los derechos humanos, con lo cual se garantizó compartir los datos entre las instituciones de una mejor forma, sin violar dichos derechos.

Una vez puesta en acción la estrategia, los ciudadanos y empresas tienen la posibilidad de conectarse mediante canales de entrega estructurados por sectores o regiones.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> <http://www.ukonline.gov.uk>.

## ESPAÑA

En España, la Agencia Tributaria, la seguridad social y el catastro son magníficos ejemplos de cómo lograr que los ciudadanos reciban y realicen trámites tan esenciales como el pago de impuestos, asuntos laborales y propiedades con comodidad, seguridad y eficacia.

En línea con los planes de la UE y desde el año 2000, España ha venido elaborando una estrategia gubernamental específica para el desarrollo de la Sociedad de la Información. El gobierno español adoptó, en noviembre de 2005, el *Plan Avanza*<sup>28</sup>, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre las comunidades autónomas.

Con mayor nitidez que en los planes anteriores, dicho Plan convierte en uno de sus principales objetivos el desarrollo de la e-administración en España. Su gran aporte, respecto de los planes anteriores, radica en que se trata de un programa que acierta en convertir, en un objetivo central, la importancia de corregir las disparidades existentes entre España y la UE, pero también entre las comunidades autónomas. Para ello, se incluyen objetivos cuantificables e indicadores que permiten la evaluación de las actuaciones previstas.

El intento más serio para definir una metodología y un conjunto de indicadores de referencia para evaluar el gobierno digital en el ámbito autonómico, lo constituye la iniciativa del Observatorio de la Administración

---

<sup>28</sup> El Plan Avanza fue diseñado para poner a España en una situación de preferencia dentro de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, para mejorar su productividad económica y el bienestar de todos los ciudadanos españoles.

Electrónica<sup>29</sup> (OAE), en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica. Hasta ahora, se ha publicado solo el estudio correspondiente al año 2005, basado en el análisis de tres bloques temáticos: e-administración, e-gobierno y e-democracia. En la administración local, la falta de referencias públicas globales respecto de la oferta de servicios en línea ha incentivado la realización de múltiples estudios, excepcionalmente de ámbito nacional.<sup>30</sup>

En la administración autonómica española, esta dimensión queda encuadrada en dos ejes principales: 1) incluir información general y de actividad institucional bastante completa, y 2) digitalizar los servicios encaminándolos hacia la realización de transacciones económicas en línea relacionadas con la tributación o el pago de sanciones.

En este aspecto, España ha organizado la aplicación de gobierno electrónico en una estructura basada en tres dimensiones:

- **Dimensión interna / transformadora:** Aporta referencias sobre el impacto de las TICs en la mejora del rendimiento interno y de la relación con otras entidades (públicas y privadas). Las intranets se convierten en el epicentro de la actividad interna en las organizaciones. Esta dimensión constituye el gran desafío para un e-gobierno realmente funcional, por cuanto no existen criterios de evaluación claros actualmente. En definitiva, se trata de relanzar una estrategia enfrentada

---

<sup>29</sup> Tiene como objetivo cubrir y proporcionar conocimiento sobre la situación, evolución y posibles líneas de actuación en materia de Administración Electrónica en España: indicadores, noticias, documentación, etc., de todos los ámbitos de las Administraciones Públicas: local, regional, nacional, europeo e internacional. <http://www.obsae.map.es/jahia/Jahia/pid/11>

<sup>30</sup> Esteves, 2005, eEspaña 2006

con el modelo de islas tecnológicas<sup>31</sup> imperante actualmente en muchas iniciativas de Gobierno Digital.

- **Dimensión de promoción:** engloba las actividades orientadas a potenciar la transparencia y la participación de los ciudadanos en la elaboración de políticas públicas y la cohesión social (reducir la brecha digital) fomentando el uso de las TICs.
- **Dimensión de impactos / resultados:** Orientada a captar y recolectar información capaz de evaluar los resultados obtenidos: eficiencia interna (tiempo de respuesta, productividad) y efectividad (satisfacción de los ciudadanos y las empresas con la calidad de servicios y su nivel de implicación en las instituciones).

---

<sup>31</sup> En la práctica no se está imponiendo una única tecnología en las viviendas que permita interconectar todos los dispositivos de la misma o de sus usuarios. Se usa el concepto de isla tecnológica, que cubre la demanda de interconexión entre un conjunto reducido de dispositivos. En una misma vivienda pueden convivir diferentes tecnologías formando las islas respectivas. Por ejemplo, el Bluetooth permite conectar teléfonos móviles, agendas PDAs y ordenadores, formando una isla.

[http://74.125.113.132/search?q=cache:HuEdDTaBJKUJ:casafutura.diatel.upm.es/rrssmd/trabajos/2003/powerpoint/t15\\_%2520PDAs\\_%2520TABLET%2520PCs\\_%2520Aplicaci%C3%B3n%2520en%2520dom%C3%B3tica%2520\(A\\_Garz%C3%B3n\).pdf+concepto+de+islas+tecnologicas&hl=es&ct=clnk&cd=4&gl=cr](http://74.125.113.132/search?q=cache:HuEdDTaBJKUJ:casafutura.diatel.upm.es/rrssmd/trabajos/2003/powerpoint/t15_%2520PDAs_%2520TABLET%2520PCs_%2520Aplicaci%C3%B3n%2520en%2520dom%C3%B3tica%2520(A_Garz%C3%B3n).pdf+concepto+de+islas+tecnologicas&hl=es&ct=clnk&cd=4&gl=cr)

## FRANCIA

Francia se constituye como uno de los estados pioneros en la conformación de la Unión Europea. Sin embargo, es de rescatar que en relación con la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, su aporte fue lento si se compara con los demás estados miembros, lo que conllevó a que tuviera una entrada tardía dentro de la llamada Sociedad de la Información<sup>32</sup>.

En 1984, se sientan las bases que fomentaron el desarrollo del Gobierno Electrónico, a través de la distribución de las terminales de “Minitel”<sup>33</sup> hacia los usuarios de la telefonía, permitiéndoles el acceso a los teléfonos electrónicos y a los directorios de direcciones de manera gratuita, además de brindarles otros servicios públicos basados en la forma de Videotex (video) y servicios comerciales, a través de conexiones cerradas.

Sin embargo, no es sino hasta 1997, en que Francia reconoce la importancia de esta materia, dando énfasis en los temas de educación, cultura, desarrollo de tecnologías, servicios públicos, innovación tecnológica y marco jurídico<sup>34</sup>.

Para el año 2000, se inaugura el portal [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), que provee un punto de acceso simple a los servicios públicos en línea. Esta se lanza con el propósito de intercambiar información bajo un trabajo unificado.

---

<sup>32</sup> Es una sociedad en la que la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades culturales y económicas.

<sup>33</sup> Es un servicio de Videotex en línea, accesible a través de las líneas telefónicas. Es considerado como el servicio en línea más exitoso del mundo antes de las World Wide Webs. <http://en.wikipedia.org/wiki/Minitel>.

<sup>34</sup> *Gobierno electrónico: su manifestación en la Unión Europea*. Pág. 247

El *Programa de Acción Gubernamental para la Sociedad de la Información*, se publica en 1998: las prioridades en él descritas se convierten en la base de la implementación de una administración electrónica y en el desarrollo de los servicios públicos en línea.

En el año 2000 fue creada una misión interministerial, encargada de desarrollar las TICs en la Administración Pública. Una de sus tareas más importantes era proveer a los ministerios de un soporte técnico para que se desarrollaran e implementaran los proyectos relacionados con las TICs.

En mayo de 2001, se creó el Foro sobre los derechos en Internet<sup>35</sup>, diseñado con la intención de unir a los usuarios de Internet para que discutieran y sugirieran usos y reglas para las actividades desarrolladas en línea.

En noviembre de 2001, se lanza la “segunda fase para el desarrollo del e-gobierno” con cinco objetivos clave:

1. Generalizar el servicio público para el 2005 y hacerlo accesible a la ciudadanía por medio de una interfaz personalizada.
2. Reforzar la protección de la información personal.
3. Hacer los servicios públicos accesibles para todos.
4. Hacer de la Internet, una herramienta para la democracia.

---

<sup>35</sup> El FDI fue creado en mayo de 2001 y se trata de un organismo independiente cuyo rol es informar y familiarizar sobre las cuestiones jurídicas vinculadas a las nuevas tecnologías. [http://www.mininterior.gov.ar/elecciones/noticias/m\\_2007/m\\_noticia407.asp](http://www.mininterior.gov.ar/elecciones/noticias/m_2007/m_noticia407.asp)

5. Convertir a los usuarios en actores en cuanto al desarrollo del servicio.

Para el 2002, el Primer Ministro lanza un nuevo plan “para una sociedad de la Información basada en una República Digital”<sup>36</sup>, cuyos objetivos incluyen la habilitación completa de los procedimientos administrativos y promueven un liderazgo más fuerte y coordinado.

Actualmente, la Administración Tributaria Francesa, cuenta con una nueva página en la cual permite la presentación de declaraciones en línea.

Como se puede ver, a pesar de su ingreso tardío en la Sociedad de la Información y con respecto al tema de las TICs, Francia ha demostrado que, con las políticas adecuadas y con un interés en su correcta aplicación, se puede brindar al ciudadano, en poco tiempo, no solo la información necesaria y de su interés, sino que se le brinda una gama de posibilidades que le permitan interactuar con su Gobierno y, a la vez, realizar trámites en línea de manera tal que no le sea obligatorio acudir de forma física a los centros.

---

<sup>36</sup> Esta comprendería la realización de las tareas convencionales en forma digital para promover la eficacia y efectividad de las mismas, conllevando la estructuración de una e-democracia.

## NORUEGA

“El portal de Noruega es una excelente presentación de Noruega y el Ministerio ante el mundo, y nos ayuda a comunicarnos con los ciudadanos noruegos más eficientemente”<sup>37</sup>. De esta manera, describe el portal de Noruega, el Ministro de Relaciones Exteriores, Jan Petersen, haciendo alusión al Concurso de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información de las Naciones Unidas.

Su propósito es identificar y promover los mejores sistemas de información digitales, llevado a cabo por la Academia Europea de Medios Digitales y el Centro Internacional de Nuevos Medios, teniendo como principal objetivo reducir la diferencia actual entre quienes tienen y quienes no tienen acceso al mundo digital.

El sitio oficial de Noruega estuvo primero en la categoría de e-gobierno, una categoría para proyectos que ayudan al estado a servir a sus ciudadanos de manera más efectiva, utilizando nuevos medios. Los proyectos se clasifican en proyectos que incrementan la calidad, la facilidad de acceso a la información pública y los servicios; proyectos que contribuyen a la eficiencia de la administración pública, y proyectos que fortalecen las posibilidades de los ciudadanos de participar en el proceso de toma de decisiones en la sociedad de la información.

---

<sup>37</sup> <http://www.noruega.org.ar/culture/news/premio+portal+de+noruega.htm>



## SUECIA

Desde 1814 cuando se desarrolló una guerra contra Noruega, Suecia no ha participado en ningún enfrentamiento bélico; asimismo, ha mantenido, desde la Primera Guerra Mundial y como línea explícita de política exterior, una no alianza en tiempos de paz, con vistas a una neutralidad en tiempos de guerra.

Esa política no fue obstáculo para que Suecia se adhiriese a la Sociedad de Naciones en 1920 y a la ONU en 1946 y que, en el seno de esta última, participara en varias acciones de mantenimiento de la paz.

Para 1991, Suecia solicitó su plena adhesión a la Comunidad Europea (CE) y se convirtió en miembro de la Unión Europea (UE) en 1995, a raíz de un referendo popular en 1994<sup>38</sup>.

A inicios del presente siglo, Suecia emerge como una potencia respecto a la introducción y aplicación de las TICs de forma eficiente y eficaz, teniendo como política ser “una sociedad de la información persistente y sostenible para todos”.

Lo anterior conduce a una sociedad con amplio acceso a la información, con una infraestructura moderna y con unos servicios apoyados en las TICs que brindan beneficios al público, de manera tal que simplifica el quehacer diario y mejora la calidad de vida de los usuarios.

---

38

[http://www.sweden.se/upload/Sweden\\_se/spanish/factsheets/SI/Historia\\_de\\_Suecia\\_DI106f.pdf](http://www.sweden.se/upload/Sweden_se/spanish/factsheets/SI/Historia_de_Suecia_DI106f.pdf)

Por ello es que, ante el Congreso de Telecomunicaciones (ANDICOM) <sup>39</sup> y durante cuatro años consecutivos, Suecia fue calificada como el país número uno en informática del mundo.

Aunado a ello, estudios realizados por la IDC <sup>40</sup> que miden diferentes variables sobre el acceso y uso de las TICs (las cuales están basadas en cuatro pilares básicos: computadoras, Internet, telecomunicaciones y aspectos sociales), y otro realizado por la UIT<sup>41</sup>, llamado “Índice de Acceso Digital”, le dan también a Suecia el primer lugar.

Algunos factores determinantes para que Suecia sea calificada como primer lugar en este tema, son:

1. La **educación**: el apoyo a la educación en relación con las TICs, es valorado por la nación; se ha creado el trinomio Gobierno-Universidad– Empresa, el cual ha adquirido una especial fortaleza y dinamismo. Aunado a ello, se han creado universidades especializadas en TICs, las cuales tienen como misión principal reaccionar rápidamente a las necesidades de las cambiantes tecnologías y del mercado.

---

<sup>39</sup> El Congreso Internacional de Telecomunicaciones ANDICOM es el encuentro anual localizado en el Caribe que reúne a los actores más representativos del sector TIC durante 3 días para analizar y presentar el estado del arte y las tendencias de la industria. ANDICOM es el congreso académico y de negocios que le permite a sus participantes conocer las tendencias de la industria. (<http://www.andicom.org.co/>)

<sup>40</sup> International Data Corporation: “Corporación Internacional de Datos” es una firma dirigida hacia la investigación y análisis de mercados especializada en Tecnologías de la Información, telecomunicaciones y tecnologías para el consumidor, localizada en Framingham, Massachusetts. [http://en.wikipedia.org/wiki/International\\_Data\\_Corporation](http://en.wikipedia.org/wiki/International_Data_Corporation).

<sup>41</sup> Unión Internacional de Telecomunicaciones: realizó un Índice de acceso digital determinando la primera clasificación de las TIC en el mundo.

2. Presencia de la **Fundación Conocimiento** (Knowledge Foundation), creada por el Parlamento sueco en 1994 y cuya prioridad es respaldar estrategias y planes que fortalezcan la competitividad del país, dentro de las que figuran todas aquellas que guardan relación con el desarrollo de la educación y capacitación en TICs.
3. La existencia de una **visión compartida** por los líderes del país (políticos, empresarios, ciudadanía) acerca de la trascendencia de las TICs en su desarrollo.
4. Un **Parlamento activamente involucrado** en la temática, atento a expedir leyes apropiadas para el desarrollo de la visión y a crear mecanismos para medir y evaluar los resultados de las acciones del Estado.
5. Las **políticas públicas** enfocadas hacia un conjunto de acciones prioritarias y contundentes, alineadas e identificadas con la visión general y con la activación de correlaciones entre instituciones públicas y privadas para avanzar hacia los mismos objetivos.

A partir del 2000, se estableció como objetivo el plan llamado “Sociedad de la información para todos”, para lograr que todos los suecos tuvieran acceso de banda ancha.

Suecia es otro de los países que se debe observar, obligatoriamente, a la hora de identificar estrategias exitosas en materia de TICs<sup>42</sup>.

---

42

[http://www.eltiempo.com/participacion/blogs/default/un\\_articulo.php?id\\_blog=3172&id\\_recurso=3268732](http://www.eltiempo.com/participacion/blogs/default/un_articulo.php?id_blog=3172&id_recurso=3268732)

## ***Subsección II***

### ***Nacimiento en Australia y Nueva Zelanda***

#### **NUEVA ZELANDA**

Nueva Zelanda es pionero con respecto al tema del Gobierno Electrónico. Para mediados de 1990, la mayoría de los Departamentos Gubernamentales de Nueva Zelanda, establecieron un portal electrónico.

El desarrollo temprano de los servicios en línea que ofrecería el Gobierno de Nueva Zelanda, en un inicio, se dieron de forma individual y desorganizada puesto que cada uno de los departamentos creó su propia iniciativa electrónica.

Para 1995, se comenzó a organizar la estrategia acerca de los beneficios que las TICs traerían a Nueva Zelanda como unidad: el Ministro de Comercio, que actualmente desempeña el cargo de Ministro de Economía, fue el encargado de lanzar el primer “directorio electrónico”<sup>43</sup> para cumplir con tal fin.

En 1997, el directorio electrónico emergió con ayuda del “Proyecto Páginas Azules en línea”, desarrollado por el Departamento de Asuntos Internos, haciendo del portal de Gobierno de Nueva Zelanda, <http://www.govt.nz>, el precursor de todos los portales electrónicos, en relación con los demás gobiernos.

Reconociendo la necesidad de contar con una estrategia que aproximara a los gobiernos a una presencia en la web, la Comisión de Servicios del Estado

---

<sup>43</sup> Contempla los nombres, direcciones y demás información de las compañías, empresas e instituciones pertenecientes a la región.

estableció, en 1997, una Política de trabajo sobre Información Tecnológica, encargada de indicar a los gobiernos la necesidad de estructurar y desarrollar una estrategia guiada para las iniciativas y servicios de los distintos sectores de trabajo.

Dicha política favoreció, subsecuentemente, al desarrollo de innumerables documentos con distintas políticas de trabajo, culminando con la Declaración llamada “Vision Statement“, en mayo de 2000, que logra demarcar una dirección estratégica para la aplicación del e-gobierno y, a la vez, solventa algunos de los problemas que esta implementación acarrearía:

1. Estableció una serie de principios que determinó al Programa de Gobierno Electrónico.
2. Consideró la necesidad de proveer al Estado de una plataforma para la realización de críticas necesarias para mejorar el liderazgo.
3. Promovió que, tanto el Gobierno como los departamentos de servicios públicos, coordinaran sus esfuerzos para el mejoramiento de los servicios otorgados en línea.

Los principios que dicha Declaración determina, como pilares esenciales para el ejercicio efectivo de un Gobierno Electrónico, son:

- A) Un metódico y gradual acercamiento, en coordinación con el Gobierno, hacia los servicios en línea.
- B) El compromiso de utilizar las TICs de manera que incrementaran las oportunidades de participación ciudadana.

- C) La determinación de asegurar, a los ciudadanos, que la tecnología sería solo un instrumento para mejorar los servicios públicos.

Siguiendo la concepción de la Declaración, la aplicación del Gobierno Electrónico fue formalmente establecida en Nueva Zelanda en Julio de 2000.

Para abril de 2001, el trabajo unitario de Nueva Zelanda dio como resultado la publicación de la “Primera estrategia de Gobierno Electrónico”, definiendo la estrategia del programa aplicado, además de incluir y establecer a Nueva Zelanda como “el líder mundial en Gobierno electrónico”.

Esta estrategia ha venido actualizándose según las necesidades emergentes de los ciudadanos. La más reciente fue en 2003, donde se marcó énfasis en el desarrollo de una estrategia tendiente a definir las metas y propuestas que cubran las necesidades básicas, incluyendo las previstas hasta el 2010.

Dentro de esas propuestas, cabe mencionar las siguientes:<sup>44</sup>

- A) Desarrollo de redes y de la Internet de manera que estas sean integrales con respecto al suministro de información gubernamental, servicios y procesos.
- B) La operación del Gobierno será transformada de manera que se pueda realizar toda a través de la Internet.
- C) Se pretende que para el 2010, el Gobierno electrónico pierda el uso del denominativo “electrónico”, y pase a ser considerado con el “Gobierno” convencional actual.

---

<sup>44</sup> <http://www.e.govt.nz/about-egovt/strategy/strategy-june-2003/>

## AUSTRALIA

En 1999, el Comité de Asistencia en Desarrollo descubrió que el “Programa de Desarrollo y Cooperación” de Australia “había logrado un progreso increíble en cuanto a renovación y reestructuración, colocándolo a la vanguardia con respecto a la práctica de la OECD” (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico).

Según el estudio realizado por la OECD, las razones por las cuales algunos de los países, más que todo de las regiones europeas y asiáticas, han tenido éxito en cuanto al crecimiento económico, se han basado en<sup>45</sup>:

- Crecimiento económico fuerte: lo que conduce a un mayor desarrollo y a una reducción de la pobreza.
- Estrategia dirigida hacia el exterior: los países que han tomado ventaja de la Globalización y se han integrado a la economía mundial liberalizando el mercado, han obtenido mayores niveles de desarrollo.
- “Buena Gobernanza”: nuevas y fuertes políticas, instituciones maduras y con sistemas de rendición de cuentas del Gobierno son prerequisites para determinar el crecimiento económico y la reducción de la pobreza.

Con la adopción y la aplicación de estas tres estrategias, los países logran atraer más inversionistas que ayudarán con la innovación y, a la vez, permitirán el desarrollo social y económico.

---

<sup>45</sup> *Poverty, Security, and the Australian Aid Program: from the Simons Review to the White Paper.*

Australia ha tenido siempre una simple y sola meta: lograr el interés nacional a través de la asistencia hacia otros países para promover el desarrollo y reducir la pobreza. Para ello, se concentró en cinco áreas temáticas:

- Buena gobernanza, incluyendo el Gobierno Central, las Administraciones locales, tanto públicas como privadas, y la sociedad civil.
- Ayudar a los demás países a través de la apertura de sistemas de intercambio y acceso a las TICs.
- Otorgar, de manera efectiva, servicios básicos primordialmente en las áreas de la salud y la educación.
- Desarrollar capacitaciones acerca de prevención de conflictos.
- Desarrollo sostenible de los recursos.<sup>46</sup>

Para 2006, se preparó una estrategia para la aplicación del e-gobierno, denominada *Estrategia para el e-gobierno: Gobierno interesado en una nueva agenda de servicios*. Con dicha estrategia, se pretendió mejorar los servicios que previamente otorgaba el Estado tomando en cuenta las deficiencias que se presentaron a la hora de implementar el plan estratégico anterior, que se denominaba *Better Services, Better Government* (mejores servicios, mejor Gobierno), de manera que los esfuerzos esbozados en las iniciativas de Gobierno, se concentraran en el ciudadano.

Aunado a ello, se determinó que el uso y la aplicación estratégica de las TICs permitirían reestructurar y mejorar los procesos gubernamentales; es decir, se establecían las siguientes premisas:<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Australian Aid: Investing in Growth, Stability and Prosperity Parliament House, Canberra, 24 September 2002 [http://www.foreignminister.gov.au/speeches/2002/020901\\_ausaid.html](http://www.foreignminister.gov.au/speeches/2002/020901_ausaid.html)



- Una mayor conexión para aproximar la entrega efectiva de los servicios significa un Gobierno eficiente.
- Un mejor uso en la entrega de los servicios de voz, en línea o electrónicos implica una reducción en los costos.
- Las inversiones más específicas y las estratégicas dirigidas a la tecnología reducen la duplicación de procesos y eliminará procesos innecesarios dentro de las instituciones Gubernamentales.
- Los proyectos son más manejables e implican la reducción de los costos y ahorro de tiempo.

---

<sup>47</sup> Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office. (2006). 2006 e-Government Strategy, Responsive Government: A New Service Agenda.

### ***Subsección III***

## ***Nacimiento en América***

### **ESTADOS UNIDOS**

En los Estados Unidos, el Gobierno Electrónico se empezó a gestar cuando, en 1993, el presidente Clinton encargó al vicepresidente Al Gore una reforma de la gestión pública. En marzo de ese mismo año, se puso en operación una iniciativa denominada *Revisión del Desempeño Nacional* (National Performance Review), con el objetivo de crear un Gobierno que trabajara mejor y costara menos.

Para esto, se estructuraron grupos de trabajo que centraron sus acciones en identificar acciones que pudieran mejorar el desempeño de la burocracia en la línea de gestión de calidad. Por lo cual, se implementó un rediseño de los procesos en la atención de los usuarios y en la incorporación de las tecnologías de información para aumentar la capacidad del Gobierno.

Posteriormente, se redactó el informe *Reengineering through Information Technology*<sup>48</sup>, el cual hizo una serie de recomendaciones para utilizar las tecnologías de información en la reforma del Gobierno, entre las que destacan las siguientes:

- Resolver la falta de liderazgo tecnológico en la burocracia federal.
- Introducción del Correo Electrónico.

---

<sup>48</sup> Elaborado por la National Performance Review y el Government Information Technology Services Board, en 1997.

- Implementación de la transferencia electrónica integrada de beneficios e información.
- Establecimiento de mecanismos para la declaración y pago electrónico de impuestos.
- Facultar un sistema de comercio internacional electrónico.

En el mismo año de 1993, la Administración Clinton publicó lo que se llamó *Agenda para la Acción*, con el objeto promover el crecimiento, mejorar la calidad de vida de la población y permitir al Gobierno proveer de mejores servicios e información al público. Esta agenda consideró a las TICs como los medios habilitantes y transformadores para conseguir los objetivos económicos, sociales y políticos.

Como resultado del rediseño de los procesos y con ayuda de las TICs, se lograron modificaciones sustanciales de la forma y capacidad administrativa del Estado, lo cual llevó a la reducción de la jerarquización y el trabajo de la burocracia, produciendo la reducción del papeleo y los trámites burocráticos.

Para 1997, se documentó una estrategia que tenía como fin la aplicación de las TICs dentro del Gobierno para desarrollar el “Gobierno Electrónico” de manera tal que favoreciera a los ciudadanos como receptores de los servicios por ofrecer.

Dicho documento se denominó *The Blair House Papers* (Documentos de la Casa Blair) cuyo promotor fue el entonces vicepresidente Al Gore.

Esta propuesta señala como principales objetivos y, por lo tanto, premisas los siguientes aspectos:

- **Brindar un servicio eficiente:** ello estaría dado a través de diversas acciones, que ponen al ciudadano como principal actor dentro de la estrategia.

En este aspecto, Al Gore señaló que se debía:

Identificar los clientes potenciales y llamar su atención; averiguar, constantemente, el funcionamiento adecuado de la estrategia aplicada, desde el punto de vista del receptor del servicio y no desde el punto de vista del emisor del mismo; y, finalmente, utilizar inteligentemente las TIC's.<sup>49</sup>

- **Fomentar la asociación y soluciones comunitarias:** esto se dará a través de la remoción de barreras, de manera tal que las comunidades generen los resultados esperados, centrando las regulaciones de modo que sean acuerdos entre las partes involucradas y no mandatos; y lograr que las actividades laborales y las gerenciales formen grupos de cooperación y encuentren formas alternativas de dirimir los conflictos.
- **Reinventar la obtención de mayor trabajo a menor costo:** además de lo anterior, Al Gore señaló, que habría de:

“Obtener lo mejor de la gente; buscar soluciones ahorrrativas que financien las nuevas ideas; dividir gastos con otros departamentos para impulsar la reducción de trámites (*one stop service*); eliminar las políticas innecesarias; reestructurar el sistema de manera que se obtenga un departamento que lidere las operaciones, en lugar de existir varios; dirigir recursos hacia los puestos de servicio; utilizar políticas que procuren el sentido común; expandir la competencia en aras de disminuir gastos; y crear organizaciones basadas en el rendimiento”.

---

<sup>49</sup> Clinton, Bill y Gore, Al. (1997). *The Blair House Papers*. National Performance Review. USA.

Estas estrategias fueron aplicadas en ese entonces pero, aún hoy reformadas y complementando las necesidades actuales de los ciudadanos, siguen siendo la base del Gobierno Electrónico de Estados Unidos.

Posteriormente, con la llegada de un nuevo Gobierno, comandado por el ex presidente Bush, se identificaron varios puntos en los cuales la reforma del Estado era urgente. Para ello, se gestaron varias iniciativas, siendo una de ellas el expandir el Gobierno Electrónico.

En ellas, se propuso avanzar en la construcción de un e-gobierno apoyado en proyectos que generaran beneficios a través de las fronteras de agencias, como las compras públicas vía Internet, concesión de becas, regulación electrónica y la firma digital.

Producto de lo anterior, y en la actualidad, el Gobierno de Estados Unidos ofrece a los ciudadanos un medio novedoso para recorrer sus laberintos burocráticos gracias a un portal en la Internet llamado FirstGov, en la dirección [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov).

Al inaugurar este portal, se describió como “un servicio que permitiría a los ciudadanos el acceso a la información y a los servicios del gobierno las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los 365 días al año”.

La conexión en línea electrónica con el portal en mención, pone al alcance de los estadounidenses los recursos de una colección de numerosas páginas en la red mundial, con información de 20.000 sitios cibernéticos del gobierno de Estados Unidos, el cual posee 50 estados, 3.100 gobiernos en condados y más de 12.000 ciudades y pueblos en todo Estados Unidos. La decisión de conectar

en línea electrónica al Gobierno, se ha puesto en práctica de muchas maneras lo que refleja que no existe solo una estrategia de Gobierno Electrónico, sino que se han dado de muchas formas a partir de las primeras iniciativas del Gobierno Federal.

Como ejemplo de algunas iniciativas que se han dado, se puede mencionar el caso del condado de Fairfax, en Virginia, que estableció su portal en la Internet<sup>50</sup> como un proyecto piloto en 1995, en el cual los funcionarios del Gobierno de este condado comenzaron a promover “un gobierno sin paredes, puertas ni horarios”, dirigiéndose a una población más receptiva a la idea que en otros condados rurales o menos pudientes del país.

Otro ejemplo es el sitio electrónico de Maryland, en la web: Capital Electronic<sup>51</sup>, que ofrece información y enlaces con toda la amplia gama de servicios del Estado, además de consejos útiles para el consumidor sobre “cómo se hacen las cosas en Maryland”. El visitante encuentra ahí información sobre un lugar para tomar vacaciones en el llamado “Estado libre”, ofertas de empleo en el Gobierno Estatal o la situación de un proyecto de ley en la legislatura estatal.

Este sitio también facilita la navegación a otros sitios fuera de la burocracia estatal, tales como instituciones de enseñanza superior, universidades, empresas y el gobierno local.

El director de información de Maryland, Alisoun Moores, destaca que las más recientes tecnologías de información ofrecen a los ciudadanos una mayor oportunidad de participar en el gobierno. “En Maryland se transmiten todas las

---

<sup>50</sup> <http://www.co.fairfax.va.us/fairfax.htm>

<sup>51</sup> <http://www.mec.state.md.us/>

sesiones legislativas por la audio difusión por la Internet. Se pueden comunicar con cada uno de nuestros legisladores y funcionarios, de modo que todo ciudadano tiene acceso”.

El condado ha establecido un sistema de seguimiento de la comunicación que se recibe por correo electrónico. “Cuando los supervisores reciben cartas o correo electrónico, pueden hacer seguimiento del tema para ver si se responde a los ciudadanos”.

Los requerimientos de acceso del ciudadano y la eliminación de la brecha digital entre los que tienen computadoras y los que no, son consideraciones que se aplican también al tipo de tecnología que usan estos gobiernos. Al reconocer que no todo hogar tiene una computadora, el condado de Fairfax y el estado de Maryland han incluido la tecnología de respuesta vocal integrada (IVR) <sup>52</sup> a sus esfuerzos para establecer una mejor comunicación con los ciudadanos.

La IVR permite el acceso de los ciudadanos a una amplia variedad de servicios, así como a información pregrabada sobre programas de Gobierno, que se logra con una llamada por medio de un teléfono con teclas.

El intento por cerrar la brecha digital es otro objetivo de los servicios en línea electrónica del Gobierno de Maryland. “Es más importante errar por el lado de la apertura, en lugar de hacerlo por cerrados y restrictivos”.

---

<sup>52</sup> Es una poderosa plataforma de desarrollo de aplicaciones telefónicas, que permite diseñar, integrar, implementar y administrar sistemas de respuesta interactiva de voz, utilizando un amigable lenguaje gráfico y en muy corto tiempo.

El servicio del condado de Fairfax por la Internet, ofrece un catálogo con los servicios electrónicos en línea para el ciudadano, que incluyen la recreación, los servicios humanos, la seguridad pública, el Gobierno y los Tribunales. Al consultar la página de recreación, por ejemplo, el visitante puede localizar todos los parques e instalaciones recreativas del condado, revisar las actividades de recreación y hasta reservar tiempo para usar el campo de golf.

Si bien la mayor parte del contenido del sitio cibernético es puramente informativo, se tiene como objetivo el añadir servicios interactivos para hacer posible que los ciudadanos paguen contribuciones o se inscriban en una clase en línea para seguir un plan de ejercicios.



## CANADÁ

En 1999, las autoridades de Canadá tomaron la decisión política de lograr que este se reconociera como el mejor Gobierno con conexión con el ciudadano.

En el Discurso desde el Trono <sup>53</sup> de 1999, el Gobierno de Canadá declaró que: “Para 2004, nuestra meta es que se nos conozca en todo el mundo por ser el gobierno que está más conectado con sus ciudadanos y que los canadienses puedan tener acceso en línea a todos los servicios y la información del gobierno en el momento y en el lugar que ellos deseen”. El Gobierno creía que esta visión, pese a ser ambiciosa, resultaba viable.

El objetivo global de la iniciativa GEL consiste en aumentar la disponibilidad de los servicios federales en línea. Esta iniciativa gira en torno del ciudadano-cliente y compete a todo el Gobierno; esto último quiere decir, en la práctica, “aumentar la satisfacción del ciudadano-cliente diseñando, para ello, servicios que atiendan a sus necesidades y no a las de las organizaciones del Gobierno, y aumentando, al mismo tiempo, la eficiencia de la prestación de esos servicios”.

Desde el punto de vista del Gobierno, el objetivo global de la iniciativa GEL consiste en transformar los servicios, es decir, modificar en lo esencial la forma en que el Gobierno actúa y prestar un mejor servicio a los canadienses.

La oferta de servicios del Gobierno en línea tiene diversos niveles de madurez según el **servicio** y el **tipo de transacción** concretos:

---

<sup>53</sup> Es un acontecimiento en ciertas monarquías en que el monarca lee un discurso preparado al parlamento para resumir los planes del gobierno para el año próximo.

- Los niveles de madurez del **modelo de servicios informativos** oscilan entre la simple presencia en la web y la adquisición de información entre muchos niveles de información, de los que el cliente puede escoger uno que se ajuste a sus necesidades.
- El modelo de **servicios operativos** también va desde la simple presencia en la web hasta los medios de tramitar operaciones en tiempo real con confirmación inmediata.

El señor **Jacques Bouchard**, del Centro Canadiense de Recursos en Ciberpolíticas, manifestó en una conferencia que lograr la posición que poseen actualmente no fue sencillo: “en el 95 hubo una necesidad de mejorar el servicio porque los canadienses lo exigían. Y nuestro pensamiento fue que si nosotros como empleados del Estado no hacíamos nuestro trabajo de manera correcta, alguien lo iba a hacer y no queríamos perder nuestro salario ni la jubilación, entonces nos capacitamos para responder eficientemente las expectativas del ciudadano”.

Por su parte, el coordinador general del Consejo Federal de la Función Pública, **Néstor Enrique Iribarren**, sostiene que: “El gobierno electrónico puede dar vuelta por completo a la función pública”.

Bajo este pensamiento, Canadá logró un constante progreso y en la actualidad es uno de los líderes del gobierno electrónico<sup>54</sup>.

---

<sup>54</sup> [http:// www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)

## ***Subsección IV***

### ***Nacimiento en América Latina***

América Latina, en materia de Gobierno Electrónico, se ha quedado atrás con respecto a los países desarrollados, con la excepción de Chile y Brasil. Esto puede ser debido a que muchos gobernantes no tenían idea de lo que era el concepto de Gobierno Electrónico y lo confundían con la automatización de las Instituciones Públicas. Aunado a ello, otro aspecto que influye aun en la actualidad, es que muchos países no cuentan con una agenda ni, menos aun, con una estrategia de Gobierno Electrónico.

Pese lo anteriormente mencionado, en los últimos años se han dado diferentes iniciativas en los países de la región, lo cual evidencia una entrada en conciencia acerca del correcto uso de las tecnología de la información, la reforma del Estado, el servicio público y la nueva visión de un mundo interconectado, lo que pareciera permitir la reducción de la brecha entre los países líderes en la materia y los latinoamericanos.

Se ha empezado a dar una valoración especial y una utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), las cuales han contribuido a un mejor tratamiento de la información y, por consiguiente, de la Administración Pública.

A continuación, se hace referencia a los principales casos de la aplicación del Gobierno Electrónico y algunos de sus resultados.

## ARGENTINA

Según el ranking del desarrollo del Gobierno Electrónico elaborado por las Naciones Unidas<sup>55</sup>, Argentina se posicionó como líder en Sudamérica en esta materia, ubicándose en el puesto 39 de un total mundial de 192 estados.

Dicho informe, destaca que Argentina “es uno de los pocos países que ha designado a alguien como responsable de todas las políticas de Gobierno Electrónico”, en alusión a Juan Manuel Abal Medina, secretario de Gestión Pública.

El presidente argentino, Néstor Kirchner, firmó un decreto por medio del cual lanzó, oficialmente, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Es un “llamado” para que los organismos de la Administración Pública Nacional presenten un informe de “Diagnóstico de la situación del Organismo”, con respecto del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Dentro de este mismo Plan, se explica una serie de medidas; por ejemplo, la confección de una guía de trámites, la implementación de una ventanilla única y un muy creativo directorio de sitios oficiales y funcionarios.

En Argentina, los beneficios esperados son claros: disminuir los costos, promover la transparencia y, por tanto, reducir la corrupción.

Como todo proceso de transformación, es de imaginar que se presentarán un gran número de desafíos y frenos, entre los cuales los más comunes son:

- Corrupción.

---

<sup>55</sup> Fuente: Boletín del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de la República Argentina

- Burocracia.
- Analfabetismo digital.
- Limitaciones técnicas.
- Falta de desarrollo de la sociedad de la información.
- Profundo desconocimiento y falta de voluntad en la clase política<sup>56</sup>.

---

<sup>56</sup> Gigli, Juan . (2005). El plan argentino de gobierno electrónico. Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/415>

## CHILE

La modernización del Gobierno en Chile, comienza con la administración Frei Ruiz-Tagle. Sin embargo, su materialización se logra con la administración Lagos en el 2001, tras la publicación del *Instructivo presidencial para el desarrollo del Gobierno Electrónico*, siendo el canal de este ideal el portal <http://www.gobiernodechile.cl/>, portal único de acceso a los servicios de la administración.

Pero previo a la creación de dicho portal, en Chile se analizó la sustentabilidad del e-gobierno, el cual surge de la implementación paulatina aprovechando el desarrollo de nuevas tecnologías y de cómo estas son recibidas por la comunidad.

De este modo, se distinguen tres etapas para alcanzar el e-gobierno<sup>57</sup>:

- **Primera etapa:** preparación del gobierno electrónico, caracterizado por la interacción y la interoperabilidad entre el sistema público burocratizado con la alternativa en línea.
- **Segunda etapa:** integración de los servicios ofrecidos por las administraciones en un solo portal oficial del Gobierno. Se introducen nuevas tecnologías dentro de la Administración Pública y se comienzan a digitalizar los documentos dándoles un tratamiento automatizado. Además, se adecua la legislación a las nuevas necesidades de los ciudadanos, por ejemplo, la firma digital y la factura electrónica con un marco legal definido.

---

<sup>57</sup> Sotelo, Abraham. (2001). e-Government and Government Innovation. Mexico

- **Tercera etapa:** existencia del Gobierno Electrónico como una entidad independiente y con autonomía, donde el funcionario público es ejecutor de tareas facilitadas por el uso de la tecnología.

Aunado a esto, todos los ministerios cuentan con un portal de acceso, con servicios tan variados como la resolución de trámites y hasta información sobre la entidad pública por la que se navega, lo cual permite una mayor transparencia; hasta las transacciones en línea han encontrado cabida en este terreno con sitios tales como <http://www.chilecompra.cl/>, <http://www.dor.cl/> y <http://www.trámitefácil.cl/>.

Actualmente, Chile cuenta con una Ley de Firma y Documentación Electrónica, lo que permite dar mayor seguridad al sistema: el carné de identidad con lectura electrónica abre nuevas alternativas<sup>58</sup>.

En materia de servicios, las autoridades impulsan el llamado “Gobierno Electrónico”. No solo el presidente de la República y la primera dama tienen sus propios sitios web en los cuales reciben cartas y consultas, sino que los extranjeros que entran al portal del gobierno de Chile pueden conocer numerosos datos sobre el país, recorrer la sede de Gobierno y el Palacio de La Moneda con la ayuda de una cámara de video y conectarse a sitios que entregan información cultural, turística e histórica.

---

<sup>58</sup> Jury, Abraham Símon, (2005) El Gobierno Electrónico: el concepto de e-government y la experiencia chilena. Breve aproximación. Publicado en: Web Complementario de Historia del Derecho, <http://hdeld.blogspot.com/2005/11/el-gobierno-electrnico.html>

Los chilenos tienen la posibilidad de hacer sus trámites a través de tres grandes portales:

- **Trámite Fácil** que organiza la información por áreas.
- **Chilecompra** que permite participar en las licitaciones y cotizaciones estatales.
- **Tesorería** que facilita la realización de pagos de impuestos y otras tareas.

El **Servicio de Impuestos Internos (SII)**, dependiente del Ministerio de Hacienda, ha logrado desde 1999 que numerosos contribuyentes hagan su declaración de renta a través de Internet y ha incorporado nuevos servicios.

Entre estos últimos, se pueden mencionar la factura electrónica y la emisión de boletas de honorarios a través de la Internet, lo cual evitará a los profesionales independientes tener que hacer largas filas y trámites en oficinas públicas.

Por su parte, el Ministerio de Educación ha impulsado el **Programa Enlaces**<sup>59</sup>, destinado a masificar el uso de computadoras en los colegios. Actualmente estos equipos están presentes en 8.300 establecimientos educacionales del país, tanto municipales como particulares subvencionados.

---

<sup>59</sup> Fue creada por el Ministerio de Educación en 1992, con el objetivo de constituir una red educacional nacional entre todas las escuelas y liceos subvencionados del país e incorporar las nuevas tecnologías de información y comunicación a la educación. El objetivo fue enriquecer los programas de estudio, proveer a los docentes de nuevas herramientas didácticas y ofrecer a todos los estudiantes las mismas oportunidades de acceder a una mayor cantidad y una mejor calidad de recursos de aprendizaje, independientemente de la ubicación geográfica o nivel socioeconómico de sus establecimientos.



Finalmente y aunado a lo anterior, empresarios privados chilenos crearon la **Fundación País Digital**, que persigue “desarrollar una Cultura Digital en conjunto con los sectores empresarial, gubernamental y educacional, llevando las innovaciones tecnológicas a todas las actividades de la sociedad”<sup>60</sup>.

Todo ello ha permitido que Chile sea de los pocos países donde la era digital no solo involucra al Estado, sino que se ha denotado el interés y la participación de la ciudadanía en esta materia, a través de empresas privadas e individuales.

---

60

[http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/specials/2003/la\\_brecha\\_digital/newsid\\_3291000/3291859.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/specials/2003/la_brecha_digital/newsid_3291000/3291859.stm)

## PERÚ

A inicio de los años noventa, con el objetivo de estabilizar la situación macroeconómica nacional, se inició en el Perú un período de reformas estructurales impulsadas desde el Poder Ejecutivo.

Al finalizar el primer quinquenio de los noventa, era claro que, aunque saneado el escenario macroeconómico, la mayor parte de la población seguía siendo afectada en forma directa y cotidiana por las carencias económicas.

Surgió así la necesidad de implementar una segunda serie de reformas, también denominadas “de Segunda Generación”, en las cuales, como señala Mayén Ugarte, “se comprendieran prioridades tales como mejorar las condiciones sociales, aumentar la competitividad internacional y mantener la estabilidad macro económica”.

Como parte de la agenda de la reforma de segunda generación, se encontrarían la reconstrucción institucional del Estado, fortaleciendo su gobernabilidad y eficiencia interna; mayor presencia de la sociedad en los mecanismos de control del ámbito público; optimización, según estándares internacionales, de las prestaciones públicas a cargo del Estado; reconstrucción de la esfera pública de acción; entre otros.

Este proceso de institucionalización implicaba una “reconstitución de la capacidad estatal”<sup>61</sup>.

---

<sup>61</sup> Se configura en términos del *Informe sobre el desarrollo mundial*, de 1997 del Banco Mundial.

En tal contexto, con la tarea de diseñar un plan estratégico aplicable a cada uno de los sectores, así como de hacer más eficientes los sistemas administrativos estatales y bajo la dirección y responsabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministros, fue creado en 1996 el denominado *Programa de Modernización de la Administración Pública*<sup>62</sup>.

Debe ser mencionado que este Programa fracasó debido a que, como bien explica Mayén Ugarte, “(...) la reforma fue concebida como un mero cambio de normas y reducción del gasto público. En ningún momento se diseñaron, por ejemplo, mecanismos para fomentar la participación ciudadana en las decisiones de políticas públicas”.

A ello agregó que “...no se tomó en cuenta que la modernización es un proceso político y que, por ende, solo la participación de la sociedad podría hacer sostenible la implantación de reformas radicales y probablemente costosas políticamente”.

Se puede tomar esta experiencia peruana como un ejemplo de que la incorporación de este modelo de Gobierno debe darse en forma gradual, en el que inicialmente debe crearse un campo limitado para ofrecer información, para

---

<sup>62</sup> El objetivo del proyecto es apoyar el desarrollo de un proceso eficaz de modernización y descentralización de la administración pública en el Perú, mediante la redefinición de reglas institucionales clave y la implantación de nuevas estructuras y sistemas administrativos. Estas reformas conducirán a un incremento de la calidad de los servicios públicos ofrecidos tanto por el gobierno nacional como por los gobiernos regionales y municipales. Asimismo mejorará la rendición de cuentas de los funcionarios ante la población y se incrementará la transparencia en la gestión pública y la participación de los ciudadanos en asuntos de su interés.

luego avanzar por más complejas formas de interacción virtual entre el ciudadano y el Estado.

## Conclusión

Se puede observar que el Gobierno Electrónico ha sido una tendencia de los Estados del mundo en los últimos veinte años, los cuales han dado paso al uso de las tecnologías de información y comunicación.

Uno de los principales resultados ha sido el mejoramiento de los servicios públicos, en los cuales las TICs han permitido hacer llegar de una manera más eficiente y rápida el servicio al ciudadano.

Es de consenso, según las definiciones vistas de gobierno electrónico, que este se refiere al uso de las tecnologías de la información y comunicación en las funciones de estado.

Aunado a ello, se determina que tiene como principal objetivo el mejorar la administración, brindando un mejor gobierno.

A su vez, se definió que las TICs son todos aquellos medios a través de los cuales se da la transmisión de datos e informaciones<sup>63</sup>, permitiendo una mejora en los servicios que brinda la Administración y a un bajo costo.

---

<sup>63</sup> Resaltando que se incluye la recepción, difusión y envío de información a través de cualquier medio.

## **Capítulo II**

### **Derecho de acceso universal**

**Sumario: I. Introducción II. Derechos Humanos III. Derecho de acceso a la información IV. Reconocimiento del Derecho de acceso en el derecho positivo V. Brecha digital**

#### ***Sección I***

##### ***Introducción***

El tener acceso a la información se convierte en una herramienta fundamental para la participación ciudadana en un sistema democrático. Asimismo, es un componente esencial para promover la responsabilidad y la transparencia en la Administración Pública, además de permitir la demarcación del camino hacia el desarrollo de una mejor gestión del Estado y de los servicios públicos que este brinda, incluyendo sus actividades internas de manera tal que beneficien y promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

En nuestros días, la información se ha convertido en una necesidad social debido a su importancia, su valor y su potencial; a causa de esto, ha surgido un nuevo derecho, inspirado tanto en la necesidad del ciudadano de estar informado, como en la facultad de exigir una rendición de cuentas por parte de la Administración.

A esta nueva facultad se le ha llamado “Derecho de acceso” y se ha incluido como un derecho fundamental tanto en la mayoría de los instrumentos

internacionales de Derechos Humanos, como dentro nuestra Constitución Política.

En el presente capítulo, se hará referencia al Derecho de acceso como derecho fundamental y como Derecho Humano, por lo que se hace un recorrido, en primer término, por su definición y surgimiento en el mundo, pasando luego a las clasificaciones que se hacen de este, para después analizar la presencia de este derecho en los instrumentos de derecho internacional, en la Constitución Política y, en general, dentro del ordenamiento jurídico.

Por último, se procede a analizar un problema que enfrenta este derecho en la sociedad, en el contexto del Gobierno Electrónico, como lo es la brecha digital y la alfabetización digital.

## ***Sección II***

### ***Derechos Humanos***

Bien se sabe que los Derechos Humanos se fueron gestando con el transcurso de la historia y como respuesta a movimientos sociales cuyo objetivo final era el reconocimiento de estos, pero que tuvieron mayor auge a raíz de lo acontecido en la Segunda Guerra Mundial. A raíz de la idea de que las personas merecemos el reconocimiento de ciertos derechos como fundamentales y nace la necesidad de clasificarlos y organizarlos.

Pero se ha de rescatar que los Derechos Humanos, como tales, surgieron y adquirieron su nivel de importancia según el momento histórico en el que se encontraba una determinada sociedad, región o país.

Se ha de señalar, primordialmente, que los Derechos Humanos son un conjunto de potestades que tiene todo ser humano, por el simple hecho de serlo, además de ser aquellos que satisfacen requerimientos mínimos para tener una vida digna y que se caracterizan por ser universales y prioritarios.

Su universalidad radica en que se deben de reconocer a todos los seres humanos, sin formular ninguna excepción. Son prioritarios ya que poseen un rango superior en comparación con otros derechos, por cuanto, de existir algún conflicto, tienen que ser protegidos de una manera prioritaria.



## Orígenes de los Derechos Humanos

Pese a que en la actualidad los Derechos Humanos son reconocidos por la mayoría de ordenamientos e Instrumentos Internacionales, no se puede alegar que estos son una concepción puramente del Derecho Positivo moderno. Los valores y principios que concibieron los Derechos Humanos tienen sus orígenes en las antiguas culturas, las cuales heredaron a la nuestra no solo su pensamiento sino también su conocimiento. Puede decirse que la teoría que sustenta a los Derechos Humanos tiene una tradición bimilenaria en occidente: nacen con los antiguos pensadores griegos y romanos y adquirieron más fuerza con las ideas de la Ilustración y la Revolución Francesa, las cuales permitieron el surgimiento de las repúblicas democráticas actuales.

### Grecia

Se debe mencionar que fue en la antigua Grecia donde, de manera incipiente, se desarrollaron los primeros elementos constitutivos de la democracia, definida esta como “el gobierno del pueblo que se basó en igualdad política y social”. Además, es aquí donde se desarrolló la idea de libertad como un concepto tanto en el ámbito individual (no ser esclavo), como en el civil (abolición de la prisión por deudas), jurídico (protección al ciudadano con el *habeas corpus*) y político (sufragio).

### Roma

Por su parte, en la antigua Roma, una vez hecha la conquista militar de Grecia y con la introducción del pensamiento griego, se crea el Derecho Romano, que

convierte al ciudadano romano en ostentador de una serie de derechos civiles, políticos y económicos.

## **Edad Media**

Ya en la Edad Media, con la caída del Imperio Romano, se levantaron nuevos Estados que repartieron las tierras conquistadas, dándolas en depósito a los señores feudales para gozar de su protección, creándose, así, grandes extensiones de territorio que se denominaron feudos <sup>64</sup>.

En este sistema, el poder político estaba totalmente descentralizado, se gobernaba con prácticas basadas en la costumbre y prevalecían las decisiones personales y caprichosas del señor feudal. El trabajador tenía que luchar para obtener algunos medios de subsistencia. Las relaciones entre patronos y trabajadores eran de amo a esclavo, basadas en decisiones autocráticas, donde el señor feudal era amo absoluto y su poder de decisión, ilimitado.

Esta época constituyó lo que se considera un estancamiento en el desarrollo de los Derechos Humanos y, en muchos casos, significó un retroceso.

---

<sup>64</sup> Contrato por el cual los soberanos y los grandes señores concedían tierras u otros bienes a sus vasallos a cambio de que ellos, y sus descendientes, les prestaran servicios y les jurasen fidelidad.

## **Revolución Francesa**

Con la llegada de la Revolución Francesa, en el siglo XVIII o “Siglo de las Luces”<sup>65</sup>, se integraron los intelectuales del Ilusionismo en torno al Enciclopedismo, denominando a este nuevo movimiento con el nombre de Ilustración<sup>66</sup>. En este período, las clases burguesa y comercial se rebelaron contra la Monarquía y promovieron un cambio profundo de la sociedad, basados en una transformación del hombre bajo los principios de la Igualdad, Fraternidad y Libertad.

Estos mismos principios sirvieron como base para la creación de la Declaración de Independencia de los Estados Unidos de Norte América de 1776 y la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano en 1789, la cual constaba de 17 artículos y que fue aprobada por los miembros de la Asamblea Constituyente Francesa, así como lo hizo el pensamiento filosófico de Rousseau, Montesqueau y Condorcet.

## **Revolución Industrial**

Este período, pese a las luchas anteriores, estuvo muy lejos de dignificar al ser humano; más bien, enfatizó las diferencias y acentuó los privilegios. El descubrimiento, la invención y el uso de nuevas tecnologías que aumentaban la productividad significaron una mayor opresión. Los trabajadores fueron los

---

<sup>65</sup> Término que alude al movimiento cultural que se desarrolló en Europa entre 1715 y 1789 que propuso disipar las tinieblas de la humanidad mediante las luces de la razón.

<sup>66</sup> Movimiento cultural difundido en Europa a finales del siglo XVII e inicios del XVIII, centrado principalmente en Francia, basado en la confianza en la razón humana y en la noción de progreso histórico, moral y material; designa también el propio periodo histórico.

más afectados pues debían cumplir con jornadas laborales que sobrepasaban las dieciséis horas diarias; se daba una gran explotación de la mano de obra femenina e infantil, los cuales obtenían una menor remuneración en la ejecución de trabajos peligrosos y dañinos para ambos.

Todo ello evidenció la necesidad de proteger y regular los derechos de los trabajadores, por lo que empiezan a surgir luchas dirigidas a lograr condiciones de trabajo dignas: el establecimiento de una jornada laboral de ocho horas, la sindicalización, la protección al trabajo infantil, la igualdad en el trabajo de las mujeres, entre otras. Vale destacar que estas condiciones tuvieron su máxima expresión en la jornada del 1° de mayo de 1887, en Chicago<sup>67</sup>.

Para finales del siglo XIX y principios del siglo XX, se produjeron movimientos sociales que alcanzaron la dimensión de revoluciones con fuerte contenido de defensa de derechos sociales: la Revolución Mexicana en 1910 y la Revolución Rusa en 1917. Ambas proclamaban el logro de la justicia social como objetivo principal, lo cual significó un mayor impulso al reconocimiento de derechos como el trabajo, la salud, la educación y la tierra.

## **Segunda mitad del siglo XX**

Tras la Segunda Guerra Mundial <sup>68</sup> y la derrota del nazismo, en la Asamblea General de la ONU, compuesta entonces por cincuenta y ocho estados, se aprobó la Declaración Universal de los Derechos Humanos (proclamada el 10

---

<sup>67</sup> Día el cual perdieron la vida varios dirigentes laborales que lucharon por consolidar la jornada laboral de ocho horas.

<sup>68</sup> Conflicto armado más grande y sangriento de la historia mundial, en el que se enfrentaron las Potencias Aliadas y las Potencias del Eje, entre 1939 y 1945.

de diciembre de 1948), la cual dio paso a la primera positivización de los Derechos Humanos, con objeto de universalizarlos y difundirlos en todo el mundo.

## **Siglo XXI**

Para nuestro tiempo, se habla de una consolidación de los Derechos Humanos y de una clasificación en tres generaciones, lo cual permite una mayor conceptualización de lo que estos son, a la vez de permitir su ubicación en tiempo y espacio.

Cabe mencionar que muchos autores coinciden en el surgimiento de una cuarta Generación consistente en la aplicación y utilización de las tecnologías de la Información en la modernidad y la implementación del concepto de Globalización.

## Clasificación de los Derechos Humanos

En esta materia, se habla de tres generaciones aceptadas por la parte dominante de la doctrina. Estas se basan en el momento histórico en que surgen y de acuerdo con el tipo de derechos que contienen. Aunado a esto, es dado mencionar que existe otra parte de la doctrina que se inclina por la concepción de una Cuarta Generación de Derechos Humanos.

Así, se considera que la Primera Generación de Derechos Humanos surge a raíz de la Revolución Francesa <sup>69</sup>, en la cual se abogó por los principios generales de Libertad, Igualdad y Fraternidad, siendo estos los que conforman los derechos civiles y políticos tales como el Derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad y al sufragio, entre otros. Estos derechos inciden sobre la expresión de libertad de los individuos y defienden a los ciudadanos frente al poder del Estado. Se encuentran recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y en los Pactos Internacionales de 1966.

Por su parte, la Segunda Generación surge con la Revolución Industrial, integrada por los derechos sociales, económicos y culturales<sup>70</sup>. Se puede decir

---

<sup>69</sup> Conflicto social y político, con diversos periodos de violencia que convulsionaron Francia. Se inició con la autoproclamación del Tercer Estado como Asamblea Nacional en 1789 y finalizó con el golpe de Estado de Napoleón Bonaparte en 1799, el cual marcó el final definitivo del absolutismo. Además significó el tránsito de la sociedad estamental, heredera del feudalismo, a la sociedad capitalista, basada en una economía de mercado, creando un nuevo modelo de sociedad y estado, además de permitir la difusión de un nuevo modo de pensar por la mayor parte del mundo.

<sup>70</sup> La Constitución Mexicana de 1917 fue la primera Carta Magna en el mundo que los incorporó.

que son una concepción del pensamiento humanista y socialista de naturaleza económica y social, que inciden sobre la expresión de igualdad de los individuos pero exigen una intervención del Estado para garantizar un acceso igualitario a estos y, así, compensar las desigualdades naturales creadas por las ventajas y desventajas de clases, etnia y religión.

Dentro de estos podemos citar, como ejemplos, el salario justo, la libertad de asociación, el derecho a tomar parte en la vida cultural, el acceso a la educación, el trabajo, la salud y la protección social.

En cuanto a la Tercera Generación, tenemos que esta corresponde a los derechos de los pueblos o de la solidaridad, los cuales surgen en nuestro tiempo a causa de la globalización y por la necesidad de cooperación entre las naciones, así como de los distintos grupos que las integran.

Se concreta en la segunda mitad del siglo XX, siendo su motor de acción la colectividad al reclamar sus derechos. Estos se configuran en forma de declaraciones sectoriales que protegen los derechos de sectores colectivos discriminados ya sea por grupos etarios, minorías étnicas o religiosas, o por pertenecer a países del llamado Tercer Mundo.

Entre los derechos que lo conforman se encuentran:

- El uso de los avances de las ciencias y la tecnología.
- La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos.
- El medio ambiente.
- Los derechos del consumidor.

- El desarrollo que permita una vida digna.
- El libre desarrollo de la personalidad.
- La autodeterminación.

## **Teoría de la cuarta generación de Derechos Humanos**

Actualmente, un sector de la doctrina y algunos autores, como David Vallespín Pérez<sup>71</sup>, Antonio Pérez Luño y Javier Bustamente Donas, consideran que ha surgido una cuarta Generación de Derechos Humanos.

Este último autor considera que, la nueva generación de derechos es el producto de la relación entre los Derechos Humanos y las Nuevas Tecnologías<sup>72</sup>, lo que hace que estos derechos tengan una nueva perspectiva, uso y aplicación en la vida diaria y en el ciberespacio.

Entre los derechos que integran esta cuarta Generación, están los referentes a la manipulación genética, la libertad de expresión en la Red, la libertad de acceso a la red, entre otros.

Con ello, las posibilidades que se abren a partir de la tecnología en la vida social son diversas, de manera tal que se exige una protección más amplia de los derechos de los individuos, es decir, exige que se considere a estos como

---

<sup>71</sup> Vallespín Pérez, David (2002). El modelo constitucional de juicio justo en el ámbito del proceso civil. 1. ed. Barcelona: Editorial Atelier. p. 31

<sup>72</sup> Bustamante Domas, Javier. (2001). “Hacia la Cuarta Generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica” Revista Interamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. Número (1). Sep/Dic.



fundamentales y, por ende, merecedores de ser considerados parte de una Cuarta Generación de Derechos Humanos.

## **Sección III**

### ***Derecho de acceso universal***

#### **Historia**

El Derecho de acceso a la Información tiene una relación directa con los medios de comunicación. Se comienza a gestar con la necesidad del ser humano de comunicarse a grandes distancias para disminuir tanto el tiempo como el espacio (lo cual constituía un gran problema hace unos 150 años).

Es por esto que, en el siglo XIX, varios científicos desarrollaron teorías e invenciones que permitieron el desarrollo de las telecomunicaciones tal y como las conocemos en la actualidad.

A modo de reseña, es importante mencionar que el físico inglés James Clerk Maxwell<sup>73</sup>, para 1873, en su libro *Treatise on Electricity and Magnetism*, predijo que era posible propagar ondas por el espacio libre utilizando descargas eléctricas. Esto fue, más adelante, probado por otro científico, Heinrich Hertz<sup>74</sup>, en 1887.

---

<sup>73</sup> James Clerk Maxwell, Nació en Edimburgo 13 de junio de 1831 y murió en Cambridge, Reino Unido, 5 de noviembre de 1879. Físico escocés reconocido principalmente por haber desarrollado la teoría electromagnética clásica.

<sup>74</sup> Heinrich Rudolf Hertz, Nació en 22 de febrero de 1857 y murió 1 de enero de 1894, físico alemán por el cual se nombra al hercio, la unidad de frecuencia del Sistema Internacional de unidades (SI).

Por su parte, Samuel Morse <sup>75</sup> desarrolló el telégrafo eléctrico <sup>76</sup> (primer sistema de comunicación electrónica existente en el mundo), el cual permitió el envío de mensajes que contenían letras y números. Este fue el medio que permitió la masificación de las comunicaciones, con lo cual, según el profesor Guillermo Pérez Merayo<sup>77</sup>, se permitió introducir el concepto básico del derecho de acceso.

En este sentido, acota que “la concepción de acceso universal se gesta cuando el telégrafo entra en su época de oro, se consolida al momento de que el telégrafo se convierte en la primera herramienta de comunicaciones electrónicas masivas para el mundo industrializado”. Además, agrega que para “finales del siglo XIX quedaron inscritas en la Oficina de Patentes de los EE.UU., diversidad de patentes para aparatos de telégrafo que fuesen utilizadas en todas las casas y oficinas de la época y que con ello ‘todos’ pudiesen tener acceso a la información”<sup>78</sup>, con lo cual se dio una primera configuración del “Derecho de acceso” a través del uso de los medios por parte de las personas.

---

<sup>75</sup> Samuel Finley Breese Morse, nacido el 27 de abril de 1791, en Charlestown, barrio de Boston, Massachusetts, fallecido el 2 de abril de 1872, en Nueva York),

<sup>76</sup> El telégrafo es un dispositivo de telecomunicación destinado a la transmisión de señales a distancia.

<sup>77</sup> Profesor Derecho Informático, Facultad de Derecho Universidad de Costa Rica e investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas.

<sup>78</sup> Derecho de acceso universal, Versión 1.01, San José, Costa Rica, 31 de diciembre de 2001

Posteriormente, en 1876, Graham Bell <sup>79</sup> y su asistente Thomas A. Watson, transmitieron una conversación humana a través de dos cables metálicos y denominaron esto “sistema telefónico”. Con este medio, se terminan de masificar las comunicaciones y el Derecho de acceso, siendo no solo el de mayor uso sino el que ha perdurado hasta nuestros días.

Cabe rescatar que el término de “telecomunicación” se definió, por primera vez, en la reunión conjunta de la XIII Conferencia de la UTI (Unión Telegráfica Internacional) y la III de la URI (Unión Radiotelegráfica Internacional) efectuada en Madrid el 3 de setiembre de 1932.

En ella, se definió como telecomunicación “toda transmisión, emisión o recepción, de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos”.

Esto significó para el mundo un gran avance en las telecomunicaciones, debido a que, a partir de la segunda mitad del siglo XX, aparecieron las primeras computadoras y, con ello, el módem (dispositivo periférico que revolucionó las telecomunicaciones), que hizo posible la transmisión de datos entre computadoras y otros dispositivos.

Sumado a lo anterior, en la décadas del sesenta y setenta, se inicia la conformación de redes de telecomunicaciones informáticas, que utilizaban satélites y las redes de conmutación.

---

<sup>79</sup> Alexander Graham Bell, nació en Edimburgo, Escocia, Reino Unido el 3 de marzo de 1847 y murió en Beinn Bhreagh, Canadá, el 2 de agosto de 1922, fue un científico, inventor y logopeda británico y estadounidense.

Posteriormente, en los ochenta, aparecen las redes de computadoras, los protocolos y las arquitecturas que sirvieron de plataforma para las telecomunicaciones modernas. Un ejemplo de ello fue ARPANET<sup>80</sup>, el predecesor de Internet.

Además aparecen las redes de área local y, uno de los logros más importantes, la aparición en el mercado de la computadora personal (PC, por sus siglas en inglés) lo que permitió a todas las personas, por medio de una módica inversión, poder manipular la información en forma personal y sencilla.

Para la última década del siglo XX, aparece la Internet<sup>81</sup>, lo cual significó la oportunidad de acceder a una gran gama de información de forma rápida y a costo reducido.

A partir del presente siglo, la Internet se ha convertido en una herramienta de uso común en la mayor parte del mundo, además de que su masificación ha permitido un crecimiento en el desarrollo de las computadoras y el comienzo de la interconexión total, a través de todo tipo de dispositivos cada vez más rápidos, compactos y eficaces.

Lo anterior nos permite determinar que, en el último siglo, se ha dado una evolución de las comunicaciones y, con ellas, un desarrollo del Derecho de

---

<sup>80</sup> La red de computadoras (*Advanced Research Projects Agency Network*) fue creada por encargo del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, como medio de comunicación para los diferentes organismos del país, esta fue la espina dorsal de Internet hasta 1990, tras finalizar la transición al protocolo TCP/IP en 1983.

<sup>81</sup> Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

acceso, tanto como derecho individual como colectivo, el cual debe ser debidamente normado para que permita acceder a una mejor calidad de vida y al beneficio de una economía digital.

Para esto, es de vital importancia que el Derecho de acceso deje de ser meramente un ideal jurídico, pasando a ser real y aplicable, no solo a través de una regulación explícita, sino que sea plenamente aplicado y ejercitado por todos los ciudadanos, convirtiéndose así en universal.

## **Definición**

Sobre la base de lo anterior, se puede definir el Derecho de acceso como la potestad del ciudadano a acceder a un derecho, cualquiera que este sea, que se encuentre constituido por las leyes positivas y en instrumentos internacionales, además de los principios generales del derecho. En este sentido podemos hablar de derecho de acceso al expediente, a la salud, a la educación, a la información, a los departamentos administrativos, entre otros.

Se pretende, en este caso, orientar el Derecho de acceso en lo concerniente a la información, el cual es tanto la potestad del ciudadano de acceder como de obtener información, englobando con ello la posibilidad de enviar, recibir y almacenar la información, por cualquier medio de comunicación existente.

## **Principios rectores del Derecho de acceso a la información**

Este derecho, al igual que otros, se rige por diversos principios que lo orientan y guían.

Vale destacar que estos principios son tomados de diversas legislaciones que tienden a hacer de este derecho, uno regulado y protegido a nivel Internacional:

- **Mejorar la calidad de vida:** a través de este principio, se pretende establecer que el ejercicio efectivo de la libertad de acceso permita y promueva que las personas utilicen la información como un medio para mejorar su calidad de vida.
- **Utilización efectiva de los medios:** con ello se promueve la participación ciudadana en aspectos como la toma de decisiones o en lo concerniente a la fiscalización de las actuaciones gubernamentales, además de promover la organización interna de la información, permitiendo una mejor clasificación y manejo de esta.
- **Procedimientos expeditos:** ello facilitaría tanto el acceso sencillo a la información, como la pronta respuesta solicitada por los ciudadanos.
- **Transparencia:** esta se da, ya sea por la emisión y difusión de información útil para la ciudadanía, como de aquella información concerniente a las actuaciones y desarrollo de proyectos que realice la Administración.
- **Accesibilidad:** esto implica que se generen los medios tecnológicos adecuados y al alcance de la población que faciliten su acceso y, por ende, faciliten el acceso a la información deseada.
- **Regulación:** si bien deben existir los medios adecuados para acceder a la información, también se deben crear las normas adecuadas que regulen, protejan y sancionen las relaciones que de estos se generen, además de proponer métodos efectivos con respecto a la rendición de cuentas.

## **Acceso a Internet como Derecho**

La tecnología, en relación con los Derechos Humanos, es un aspecto de gran importancia que hace referencia, entre otras cosas, a la libertad de expresión, considerándolo no solo como un derecho fundamental, sino también como una condición que posibilita la defensa y el desarrollo de los demás derechos.

Se hace evidente que el manejo de la información, de cualquier clase, es un recurso estratégico por excelencia y del cual surgen otras libertades como, por ejemplo, la libertad de pensamiento y, la más importante debido a que es el objeto de estudio, la libertad de buscar y recibir información.

Como se ha venido mencionando en apartados anteriores, se ha reconocido este derecho desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948, cuando el reconocimiento de la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión, la libertad de investigar y de recibir información y la libertad de opinión y de difundirla sin limitación de fronteras y por cualquier medio de expresión, se convierten en las bases para sustentar que la Internet y las demás Tecnologías de la Información y Comunicación están incluidas, de forma implícita, dentro de los medios capaces de permitir la divulgación de la información.

Dado que la Internet se ha democratizado y convertido en una estructura orientada a proporcionar una cobertura de comunicación barata, horizontal y de ámbito global, permite que la libertad de expresión no solo encuentre una aplicación mucho más amplia y global, sino que induce a una aplicación en todas las actividades personales que se llevan a cabo en la red.



Con la llegada de la Internet, los métodos de acceso y difusión de información han cambiado radicalmente, generando grandes consecuencias para las personas, la sociedad civil y los gobiernos<sup>82</sup>:

- Surgen comunidades de intercambio que transforman el concepto de negocio y de intercambio de bienes, eliminando la separación de roles entre productor y consumidor.
- Los nuevos medios reúnen las características de alcance, anonimato, interactividad y reproducibilidad, las cuales crean la necesidad del desarrollo de una ética en línea que dé razón de los intercambios humanos sin mediación de una presencia física.
- Sin acceso a medios de alcance internacional, no tiene sentido hablar de libertad de opinión y de difusión de estas sin limitación de fronteras, puesto que, sin el desarrollo de una nueva ética, no se podrá profundizar en los usos solidarios del poder que las nuevas tecnologías ponen en las manos de los individuos.

Ahora bien, con su introducción, cabe preguntarse qué lugar ocupará el concepto de “servicio universal” y si debe o no incluir el acceso por parte de los hogares a un grupo de “información específica”, de manera tal que estos puedan efectivamente integrarse a la Sociedad de la Información o economía basada en el conocimiento.

Claro está que esta nueva concepción implica ya no solo que se facilite a cada hogar un teléfono, sino también una computadora conectada a una red pública

---

<sup>82</sup> <http://www.centrodeconocimiento.com/acceso/> Versión 1.01 San José, Costa Rica, 31 de diciembre de 2001

de telecomunicaciones y que esta última se adapte a sus necesidades y requerimientos especiales.

La idea de que los hogares puedan tener acceso a una computadora conectada a una red pública de telecomunicaciones, es facilitar su acceso a programas de computación, información, entretenimiento y otros.

Sin embargo, a diferencia del servicio telefónico, la Internet dependerá de las características propias del hardware y de la red pública a que cada hogar tenga acceso. Pero esto, al menos en nuestro país, no será una realidad pronta, pues actualmente lo que existe es un proyecto de ley en la Asamblea Legislativa tendiente a normar una posible apertura en el servicio de Internet. (Ley de Derecho de acceso a Internet, Expediente No. 14.029).

## **Derecho de acceso como parte de la cuarta generación de Derechos Humanos**

Como se mencionó anteriormente, como producto del surgimiento de las nuevas tecnologías y de la situación del mundo actual se ha considerado el surgimiento de una nueva Generación de Derechos Humanos, los cuales implicarían tomar los Derechos Humanos de primera, segunda y tercera generación y aplicarlos a las nuevas tecnologías de información y, por ende, protegerlos en el ciberespacio, ya que las posibilidades que se abren a partir de la tecnología en la vida social son diversas; por lo cual, al realizarse esta tarea, se modifica su forma de aplicación, se crean nuevos usos e implica una nueva esfera de protección.

Por lo mencionado, el Derecho de acceso a la información, como tal, se ha visto modificado ya que la aplicación para el cual nuestro constituyente lo instauró en la Constitución Política y el uso que se le dio en el mundo anterior a la revolución de la computadoras, fue muy distinta debido a que este derecho ha evolucionado hacia nuevas perspectivas, usos y aplicaciones, convirtiéndose en un concepto abierto.

Como consecuencia de la evolución mencionada, se concibe el Derecho de acceso como un derecho de cuarta generación.

Por otra parte, el que se considere el acceso a la Internet como coadyuvante del ejercicio efectivo del Derecho de acceso, implica que se considere la protección de los datos que se encuentren en el “ciberespacio”.

Al respecto, tenemos que existe regulación relativa al llamado *Hábeas Data*, el cual debe ser entendido como “una acción constitucional o legal que tiene cualquier persona que figura en un registro o banco de datos, de acceder a tal registro para conocer qué información existe sobre su persona, y de solicitar la corrección de esa información si le causara algún perjuicio”. Es decir, se pretende dar una seguridad jurídica al ciudadano con respecto a la información que deposite en los medios informáticos, de manera tal que le sean protegidos sus derechos en este espacio.

De ahí, surge su finalidad: “proteger al individuo contra la invasión de su intimidad, ampliamente, su privacidad y honor, a conocer, rectificar, suprimir y prohibir la divulgación de determinados datos, especialmente los sensibles,

evitando, pues, calificaciones discriminatorias o erróneas que puedan perjudicarlo”<sup>83</sup>.

La Jurisprudencia, ha estipulado una serie de principios que rigen el *Hábeas Data* como protector de los Derechos de Acceso a la Información; entre ellos se pueden destacar<sup>84</sup>:

- **Principio de limitación de la recolección de datos:** tendiente a establecer un plazo en el cual los datos queden almacenados.
- **Principio que limita la recolección a la finalidad de creación del registro:** determina que la información que se solicite debe ser utilizada específicamente para los fines con que fue creado su registro.
- **Principio de seguridad:** relacionado con la seguridad que el sitio ofrezca a las personas con respecto al resguardo de su información frente a posibles intromisiones ilegítimas o a su uso inadecuado.
- **Principio de libre acceso:** determinada por la posibilidad que se le brinde al usuario de modificar o bloquear su información.
- **Principio de Transparencia:** posibilidad de conocer aquellos datos personales que se encuentren en los archivos y de examinar el uso que se le ha dado a estos.
- **Principio de consentimiento:** las personas deben consentir la recopilación de sus datos así como la cesión que de ellos haga el titular del registro o archivo o bien su uso para otros fines.

---

<sup>83</sup> Boletín Consejo Universitario, Universidad Estatal a Distancia, Sesión 1938-2008, 22 de agosto de 2008. sobre el proyecto de “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, Expediente No. 16.198

<sup>84</sup>Idem.

## **Sección IV**

# **RECONOCIMIENTO DEL DERECHO DE ACCESO EN EL DERECHO POSITIVO**

### **Reconocimiento Internacional**

El Derecho de acceso está reconocido en instrumentos Internacionales como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto de San José.

En lo que aquí respecta, el artículo 13 inciso 1 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos (o Pacto de San José) y el artículo 19.2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, expresan que “Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección”.

Ambos consideran que el Derecho de acceso, en toda la amplitud de su término, es merecedor de una tutela no solo a nivel nacional, sino también internacional, de forma tal que se considere a este como un derecho fundamental de todo individuo, además de ser una necesidad imperante en la sociedad actual, que bien es denominada por la doctrina como Sociedad de la Información.

## **Concepción desde la legislación costarricense**

El Derecho de acceso a la información se encuentra consagrado en nuestra Constitución Política, la cual garantiza a los ciudadanos el acceso a la información de la Administración en asuntos de interés público.

El artículo 30 de este cuerpo normativo, hace referencia a dicho derecho al señalar que: “Se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. Quedan a salvo los secretos de Estado”.

Lo anterior, permite a los ciudadanos tener acceso a las instancias públicas para obtener información referente al actuar de la Administración, lo cual a su vez conduce a establecer una sociedad más democrática puesto que convierte el acceso en una facultad para los ciudadanos en cuanto a su derecho de recibir información y a fiscalizar la gestión pública, permitiendo una mayor transparencia y reducción de la corrupción de aparato estatal.

En relación a lo anterior, es importante vincular el Derecho a la información con el Derecho de Expresión, establecido en nuestra Constitución en el artículo 28 en su primer párrafo, el cual expresa que: “Nadie puede ser inquietado ni perseguido por la manifestación de sus opiniones ni por acto alguno que no infrinja la ley”.

La unión de estos dos derechos configura un arma de grandes dimensiones para el ciudadano ya que se le permite el acceso a la información del Estado y, además, se le da luz verde para expresar sus opiniones y conclusiones al

respecto. Por ello, el ciudadano se convierte tanto en un receptor como en un emisor de la información.

Es aquí donde se presenta el Gobierno Electrónico como una de las mejores formas de ejercer el derecho al acceso y por consiguiente el derecho de expresión y participación del ciudadano.

### **Derecho de información y la Administraron Pública**

Este derecho le genera a la Administración Pública obligaciones para con el ciudadano: nace de lo estipulado en el artículo 30 de nuestra Constitución Política y de la Jurisprudencia Constitucional que determinan la obligación de permitir el acceso a los departamentos administrativos y a su información, por lo que se está garantizando tanto al ciudadano la obtención de la información, como la obligación de la Administración de dar la información solicitada.

Además, se da una relación entre lo establecido por el artículo 30 con lo estipulado por el artículo 27 del mismo texto constitucional, el cual dicta que: “Se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener una pronta resolución”.

En este artículo se le garantiza al ciudadano el derecho de petición, lo que lo faculta a solicitar información, además de generar la obligación de la administración de proveer esa información de la manera más pronta posible.

Por su parte, en el artículo 29 de la Constitución se determina que “todos pueden comunicar sus pensamientos de palabra o por escrito y publicarlos sin previa censura; pero serán responsables de los abusos que cometan en el ejercicio de este derecho, en los casos y del modo que la ley establezca”.

Esto último da pie a que las personas, sin distinción de su profesión, puedan expresar una opinión ya sea relativa a sus propios pensamientos o a las informaciones que obtengan. A la vez, claro está, se limita este derecho al sentarse las responsabilidades que resulten de estas actuaciones.

## **Dimensiones del Derecho de la Información**

El Derecho de acceso a la información tiene diferentes dimensiones de aplicación:

- **Dimensión subjetiva:** implica el elemento individual, es decir, es la persona como tal.
- **Dimensión objetiva o institucional:** se configura como el elemento estructural del sistema jurídico, bastión del sistema democrático, es decir, se configura con los entes, los órganos y las instituciones que conforman el Estado.
- **Dimensión de comunicación:** se presenta una doble dirección o doble dimensionalidad ya que se desarrolla la posibilidad de emitir y de recibir información:
  - **Emitir información:** el titular de este derecho es el individuo en general; es producto del fenómeno informativo de los últimos años



en el que se le ha quitado el derecho exclusivo de los profesionales en comunicación de informar y se ha ampliado a todas las personas en general. Se entiende esta dimensión no solo como la posibilidad de emisión de la información, sino también engloba la posibilidad de su búsqueda y obtención.

- **Recibir información:** Los titulares de esta dimensión son todas las personas.

## **Excepciones al ejercicio del Derecho de acceso a la información**

Excepcionalmente, se le restringe el Derecho de acceso a la información al ciudadano en dos casos específicos:

- **Secretos de Estado:**

Sobre este apartado, la Sala Constitucional, en su resolución 2003-12719, de las 15:42 horas del 31 de octubre de 2003, se manifestó sobre estos como aquellos “referidos a asuntos de seguridad, defensa o relaciones exteriores de la Nación”.

Por su parte, la Ley General de Administración Pública hace referencia al secreto de Estado, en su artículo 273 inciso 1 en estos términos: “No habrá acceso a las piezas del expediente cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o información confidencial de la contraparte o, en general, cuando el examen de dichas piezas confiera a la parte un

privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente”.

- **Actuaciones judiciales:**

En este sentido, debe entenderse como actuaciones judiciales aquellas decisiones tomadas dentro del Poder Judicial que comprenda la realización de sus funciones.

## **Límites del ejercicio del Derecho de acceso a la información**

Si bien es cierto que la Constitución Política permite que los ciudadanos accedan a la información y hagan uso de ella, también se debe mencionar que, para balancear tales facultades, se impusieron límites a su ejercicio. Es así como tenemos como parte de las limitaciones las siguientes:

- Derechos fundamentales como por ejemplo:
  - **Derecho de Imagen:** el artículo 47 del Código Civil estipula que “La fotografía o la imagen de una persona no puede ser publicada, reproducida, expuesta ni vendida en forma alguna si no es con su consentimiento, a menos que la reproducción esté justificada por la notoriedad de aquella, la función pública que desempeñe, las necesidades de justicia o de policía, o cuando tal reproducción se relacione con hechos, acontecimientos o ceremonias de interés público o que tengan lugar en público. Las imágenes y fotografías con roles estereotipados que refuercen

actitudes discriminantes hacia sectores sociales no pueden ser publicadas, reproducidas, expuestas ni vendidas en forma alguna”.

En este caso, el acceso que pueda tener cualquier persona y que tenga relación con imágenes o fotografías de otras personas, es restringido al señalar la necesidad de contar con una autorización previa de los involucrados en estas, quedando salvo las imágenes de figuras públicas y de imágenes relacionadas con actividades públicas. Si no se da ninguna de las situaciones mencionadas, se habilita la posibilidad de solicitar el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por la publicación de tal información.

- **Honor:** este punto la restricción se hace en tanto el derecho de acceso a la información, pueda afectar la esfera privada de una persona y con ello afecte su honor y buena reputación.
- **Dignidad:** el Derecho de acceso no puede, por ende, afectar la dignidad humana de las personas, por lo que se le limita en este sentido.
- **Derecho a la intimidad:** con respecto a esto, nuestra Constitución estipula, en el artículo 24, lo siguiente: “Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones.

»Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República. Sin embargo, la ley fijará en qué casos podrán los

Tribunales de Justicia ordenar el secuestro, registro o examen de los documentos privados, cuando sea absolutamente indispensable para esclarecer asuntos sometidos a su conocimiento”.

Sobre el particular, la Sala Constitucional ha señalado que la garantía de “inviolabilidad de documentos privados”, encuentra su límite tanto en el respeto de los otros derechos fundamentales como de los principios establecidos en la Constitución Política.

Es por ello que, en diversas resoluciones, ha considerado como constitucional el acceso de las autoridades administrativas a tales documentos privados. Por ejemplo, podemos citar las resoluciones No. 6776 de las 14:57 horas del 22 de noviembre de 1994 relativa a la facultad del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de revisar documentos de los comerciantes para comprobar el costo de las mercaderías establecido en el inciso d) del artículo 9 de la Ley de Protección al Consumidor; y la N° 6497 de las 11:42 horas del 2 de diciembre de 1996, en relación con los artículos 89 y 94 de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, y del artículo 20 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense del Seguro Social.

- **Otros bienes jurídicamente importantes:** por ejemplo, protección de la infancia, a la mujer y al adulto mayor.
- **Defensa nacional:** si bien existe el Derecho de acceso a la información, el ejercicio de este derecho fundamental no puede comprometer la

defensa del país, en caso de un estado de guerra, o riesgo de la democracia nacional.

- **Seguridad pública:** este punto se relaciona con el anterior ya que limita al derecho fundamental, con el fin de velar por la seguridad de toda la nación.
- **Prestación de servicio público:** esto significa que la prestación no podría verse entorpecida por el ejercicio del Derecho de información, como por ejemplo el uso del espacio de radio electrónico, el cual es limitado y se da en concesión.
- **Tratados internacionales sobre televisión y radiodifusión.**

Aunado a lo anterior, la Sala Constitucional ha señalado, en la resolución número 2005-016992 de las 14:46 horas del 13 de diciembre de 2005, lo siguiente: “en lo relativo a los límites intrínsecos al contenido esencial del Derecho de acceso a la información administrativa, tenemos los siguientes:

- 1) El fin del derecho es la ‘información sobre asuntos de interés público’, de modo que cuando la información administrativa que se busca no versa sobre un extremo de tal naturaleza el derecho se ve enervado y no se puede acceder.
- 2) El segundo límite está constituido por lo establecido en el párrafo 2º del ordinal 30 constitucional al estipularse ‘Quedan a salvo los secretos de Estado’.

El secreto de Estado como un límite al derecho de acceso a la información administrativa es reserva de ley (artículo 19, párrafo 1º, de la Ley General de la Administración Pública)...”. Es importante mencionar que las restricciones que establece el ordenamiento jurídico se deben interpretar de manera restrictiva.

## **Tutela civil y penal del Derecho a la información**

Nuestra legislación presenta una protección al Derecho de acceso, por doble vía, tanto en materia de Derecho público como civil, con el fin de dar una mayor protección al ciudadano ante abusos y restricciones.

### **Tutela penal**

En materia penal, se da una protección en los casos de que el Derecho de acceso a la información se utilice de forma desmedida y con fines ilícitos. Entre los principales puntos podemos mencionar, los siguientes casos:

- El artículo 288, referido al espionaje, dicta de la siguiente forma: “Será reprimido con prisión de uno a seis años, el que procurare u obtuviere indebidamente informaciones secretas políticas o de seguridad concernientes a los medios de defensa o a las relaciones exteriores de la Nación”. Con ello se establece que existe una pena a todo aquel que utilice la información secreta del Estado para fines de develarlos a naciones que pudieran utilizarla en perjuicio de nuestro país.
- Por su parte, el artículo 346, sobre el enriquecimiento ilícito, en su inciso dos, se refiere a la utilización del acceso a la información y su uso indebido, para fines de lucro. Este artículo dicta de la siguiente forma: “2) Utilizarse con fines de lucro para sí o para un tercero informaciones o datos de carácter reservado de los que haya tomado conocimiento en razón de su cargo”.

Además, nuestro Código Penal sanciona los abusos al Derecho de acceso a la información y de publicación de pensamientos, en el tanto se utilice este como vía para violentar derechos de la intimidad de otras personas.

Ejemplo de ello es el artículo 152 que se refiere a publicación de ofensas, el cual dicta lo siguiente: “Será reprimido como autor de las mismas, el que publicare o reprodujere por cualquier medio ofensas al honor inferidas por otro”. Ello limita al que utilice los medios de comunicación para ofender, lo que acarrearía una obligación de reparar el daño, tal y como se dicta en el artículo 155 del mismo cuerpo normativo.

Por otra parte, el Código Penal reprime la adquisición y el uso de la información para obtener beneficios ilegales, como sucede en los artículos 245 que se refiere al uso de información privilegiada y el 289 que habla de la intrusión.

El primero de ellos reza de la siguiente manera: “será sancionado con pena de prisión de tres a ocho años quien conociendo información privilegiada relativa a los valores negociables en bolsa, sus emisores o relativa a los mercados de valores, adquiera o enajene, por sí o por medio de un tercero, valores de dichos emisores con el fin de obtener un beneficio indebido para sí o para un tercero.

»Para los efectos de este artículo, se considera como información privilegiada la que por su naturaleza puede influir en los precios de los valores emitidos y que aun no ha sido hecha del conocimiento público”.

Por su parte, el segundo se refiere a la Intrusión en los siguiente términos “Será reprimido con prisión de seis meses a tres años el que indebidamente levantare

planos, o tomare, trazare o reproducere imágenes de fortificaciones, buques, establecimientos, vías u obras militares o se introdujere con tal fin, clandestina o engañosamente en dichos lugares, cuando su acceso estuviere prohibido al público”.

Los anteriores fueron ejemplos de la protección penal al Derecho de acceso a la información, pero se debe rescatar que además de ellos se pueden mencionar los artículos:

- 296, referido a la propaganda contra el orden constitucional.
- 359, que versa sobre la falsificación de documentos públicos.
- 360, aplicado a la falsedad ideológica.
- 61, en relación con falsificación de documentos privados.
- 365, con respecto al uso de documentos falsos.

Por otro lado, la jurisprudencia penal, se refirió al Derecho de informar de la siguiente forma: “Ejercicio legítimo del derecho de informar. Si existe un interés público en la noticia y se constata que la misma se apegó a la realidad, no se dan los elementos típicos requeridos para tener por configurado el delito de injurias, calumnias y difamación por la prensa”<sup>85</sup>.

## **Tutela civil**

De forma muy sucinta, se debe tener presente que el Derecho Civil es “en términos generales, el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan las relaciones más generales y cotidianas de la vida de las personas, considerándolas como sujeto de derecho; además de que regla sus relaciones

---

<sup>85</sup> Resolución N° 345-2003 de las 10:48 horas del 16 de mayo de 2003.



con sus semejantes y con el Estado, cuando este actúa en su carácter de simple persona jurídica y en tanto esas relaciones tengan por objeto satisfacer necesidades de carácter genéricamente humanas”.

Con respecto a la interacción de las personas entre sí, el Derecho Civil nos viene a indicar una serie de límites con respecto al ejercicio de nuestros derechos, siendo así que, dentro de nuestro Código Civil, encontramos las siguientes restricciones con respecto al tema de nuestra competencia:

- **Derecho de imagen:** ya se ha hecho mención en lo que respecta a la autorización requerida para la utilización de imágenes y fotografías que no sean de contenido de interés público, estipulada en el artículo 47 de nuestra Constitución.
- **Artículo 1022:** aquí se nos señala que “los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes”. A partir de ello se llega a la conclusión de que lo pactado en los contratos suscritos por sujetos de derecho privado solo interesará a estos, por lo tanto solo ellos tendrán acceso a esa información, haciendo la salvedad cuando en dichos acuerdos se vea afectado el interés público.

Por su parte, el Código Procesal Civil nos hace referencia a disposiciones relativas a los tipos de información y a los tipos de documentos en los que se encuentran incluidas, clasificándolos en públicos o privados y, de ahí, determina limitaciones en el acceso a ellas. Es así como tenemos que:

- **Artículo 368,** nos señala que, por “documento”, se ha de entender lo establecido por nuestro Código Procesal Civil en su, es decir, que es

aquel que “comprende escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, fotocopias, radiografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnéticas, y en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo”.

Guillermo Cabanellas nos señala que, por “documento público”, debe entenderse “el otorgado o autorizado, con las solemnidades requeridas por la ley, por notario escribano, secretario judicial u otro funcionario público competente, para acreditar algún hecho, la manifestación de una o varias voluntades y la fecha en que se producen”<sup>86</sup>.

De lo anterior se desprende que el documento público reúne ciertos requisitos formales y debe confeccionarse ante un tercero (notario público o funcionario público) que cuente con fe pública.

Al respecto, la Procuraduría General de la República, en su pronunciamiento número C-036-92 del 25 de febrero de 1992, relaciona los artículos 369 del Código Procesal Civil con el 370 del mismo cuerpo normativo, y el numeral 82 bis, párrafo segundo de la Ley Orgánica del Notarial, al estipular que las certificaciones son documentos públicos y que en razón de dicha circunstancia, se le tiene como plena prueba hasta tanto no se le demuestre lo contrario.

Es con ello que determinamos que el Código Procesal Civil nos señala, en el artículo 369, que son documentos públicos “...todos aquéllos que hayan sido redactados o extendidos por funcionarios públicos, según las formas requeridas y dentro del límite de sus atribuciones. Las fotocopias de los documentos

---

<sup>86</sup> Cabanellas de Torres, Guillermo. (2001). Diccionario Jurídico Elemental. 15a.ed. Argentina: Editorial Heliasta. p.112

originales tendrán el carácter que este artículo establece, si el funcionario que las autoriza certifica en ellas la razón de que son copias fieles de los originales, y cancela las especies fiscales de ley”.

El Derecho de acceso a la información está referido, expresamente, a los documentos públicos y a la información que sea de “interés público”, entendida en los términos fijados por la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, como aquella que es útil y de conveniencia para la sociedad y que, por ende, es de su interés. Esta Sala concluyó que “en lo que ahora interesa, el artículo 30 de la Constitución Política garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público, lo que a contrario sensu significa que esa garantía no comprende los asuntos de interés privado. Corrientemente se define el interés privado como: 1° la conveniencia individual de una persona frente a otra, y 2° el bien de los particulares contrapuesto al de la colectividad, al social. Por su parte, el interés público es la utilidad, la conveniencia de la colectividad o sociedad ante los particulares, o de los más ante los menos; también se le entiende como conveniencia o necesidad de carácter colectivo en el orden moral o material”<sup>87</sup>.

De allí que la Sala Constitucional haya afirmado como obligación del Estado democrático el “...preservar esa libre comunicación formadora de la voluntad política del pueblo, y es a través de esa interrelación entre los receptores pasivos de la información o de quienes la demandan, que se realiza no solo el

---

<sup>87</sup> Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, N. 29 de las 14:30 hrs del 13 de abril de 1984

pluralismo político sino la intervención de un pueblo en la formación de proyectos que puedan afectar sus derechos fundamentales”<sup>88</sup>.

Mientras, como no existe una definición legal, por exclusión, un documento privado será aquél que no sea documento público, es decir, aquel en el que no intervengan funcionarios públicos.

Con ello tenemos que tanto la Constitución Política, como la Procuraduría General de la República han coincidido al estipular que los documentos privados son una limitante al Derecho de acceso a la información:

- La Sala Constitucional, en sus resoluciones Número 1261-90 de las 15:30 horas del 9 de octubre de 1990 y 678-91 de las 14:17 horas del 27 de marzo de 1991, ha señalado que el citado derecho comprende: “...el derecho del individuo a tener un sector personal, una esfera privada de su vida inaccesible al público salvo expresa voluntad del interesado”.
- Por su parte, la Procuraduría General de la República, en diversos dictámenes, entre los cuales podemos citar los números C-126-93 del 17 de setiembre de 1993, C-172-90 de 16 de octubre de 1990, C-126-87 del 17 de junio de 1987 y C-127 del 2 de mayo de 1983, ha concordado que, “en relación con los documentos privados, la Constitución les atribuye carácter confidencial. Dicha confidencialidad significa, efectivamente, una prohibición de acceso a esos documentos, salvo los casos de excepción previstos en el texto constitucional, por una parte; así como un impedimento de suministrarlos o de suministrar los datos allí

---

<sup>88</sup> Sala Constitucional, N. 2331-96 de las 14:33 horas del 14 de mayo de 1996

contenidos al público, de manera que terceros puedan identificar a quién corresponde la información, por otra parte. Lo que significa una salvaguarda de la esfera privada del particular; en especial, una defensa a su intimidad y al derecho a la vida privada”.

En la actualidad, el Derecho de acceso a la información, la libre circulación de información y de las ideas, son objetivos centrales para una democracia. El acceso a la información incrementa la participación por parte de todos los sectores de la sociedad e invita a la opinión pública y a la participación, lo que en la actualidad se denomina como “e-democracia”.

Sin acceso a la información no hay diálogo sobre posibles opciones, discusión pública de políticas ni un debate político bien informado. Los valores democráticos no tendrán ningún sentido si el público permanece ignorante. Los cuerpos públicos deben mantener la información solo como representantes del público y no para ellos mismo, este es un requisito central para la noción de que el libre movimiento de la información ayuda a garantizar el ejercicio democrático.

El Derecho de acceso también combate y trata de erradicar a la corrupción, uno de los obstáculos principales para el desarrollo, el cual abunda al no existir un verdadero acceso a la información; en el caso opuesto, tenemos que se promueve la transparencia y la responsabilidad pues permite al ciudadano vigilar el trabajo llevado a cabo por su Gobierno.

Mantener a las personas bien informadas es una contribución importante para lograr el cumplimiento de los objetivos de desarrollo. La información permite

que quienes tienen menos ventajas estén más involucrados en las iniciativas que los afectan y permite a los individuos buscar información sobre diversos asuntos que afectan sus condiciones de vida, incluyendo la posibilidad de acceder a los servicios básicos, la educación, el cuidado médico y el derecho al voto.

La información que es accesible a las personas, trae como resultado que los gobiernos manejen mejor sus recursos, lo que, a su vez, implica el potencial de crear confianza en los inversionistas extranjeros.

## **Sección V**

### **Brecha digital**

La era de la tecnología y la Sociedad de la Información, han generado un fraccionamiento social basado en el acceso a las nuevas tecnologías de la información. A este fenómeno social se le ha denominado “brecha digital”<sup>89</sup>, que a su vez ha permitido el aumento de la división social, violando el derecho a la igualdad de oportunidades, además de agudizar las diferencias económicas y culturales de los grupos históricamente menos favorecidos.

El factor económico, educativo, cultural y las diferencias entre el acceso a nuevas tecnologías, junto a la desigualdad social y la marginación, son barreras que impiden a los ciudadanos el pleno goce del Derecho de acceso universal a la información.

En relación a esto, se han dado múltiples de definiciones de este término. Una de las mejores descripciones del concepto brecha digital ha sido dada por el Departamento de Comercio de los Estados Unidos, quienes afirman que: “algunas personas tienen las más poderosas computadoras, el mejor servicio

---

<sup>89</sup> Este término procede del inglés *digital divide*, utilizado durante la Administración Clinton, aunque su autoría no puede ubicarse con toda precisión. Mientras que en algunas referencias, se cita a Simon Moores como acuñador del término, pero autores como Hoffman, Novak y Schlosser se refieren a Lloyd Morriset como el primero que lo empleó para hacer referencia a la fractura que podía producirse en los Estados Unidos entre “conectados” y “no conectados”, si no se superaban las serias diferencias entre territorios, razas y etnias, clases y géneros, mediante inversiones públicas en infraestructuras y ayudas a la educación.

telefónico y el más rápido servicio de Internet, así como una riqueza de contenido en este servicio y una capacitación apropiada para sus vidas... Otro grupo de personas... no tiene acceso a las más modernas y mejores computadoras, al más confiable servicio telefónico o al más rápido o más conveniente servicio de Internet, la diferencia entre estos dos grupos de personas constituye... la brecha digital”<sup>90</sup>.

Otra definición de brecha digital la brinda la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), la cual la definió como: “la distancia tecnológica entre individuos, familias, empresas y áreas geográficas, en sus oportunidades en el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación y en el uso de la Internet para un amplio rango de actividades...”. Aunado a ello, agrega que esta se “...produce entre países y al interior de las naciones. Dentro de ellos, se encuentran brechas regionales, brechas entre segmentos socioeconómicos de la población y entre los sectores de actividad económica”

En relación a este concepto, el informe Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica 2006, del Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento Universidad de Costa Rica (PROSIC), después de hacer un recorrido sobre varias definiciones de brecha digital, menciona que: “...más allá del enfoque con que se prefiera definir y abordar la brecha digital, parece existir común acuerdo en que esta afecta de modo negativo el tránsito comunitario, regional, nacional o supranacional hacia la Sociedad de la Información...”

---

<sup>90</sup> Monge González, Ricardo y Chacón Loaiza Federico. (2002) Cerrando la Brecha Digital. Primera Edición. San José, Costa Rica: Editorial GraphiCom Soluciones S.A.



Por lo anterior, brecha digital se puede entender como el conjunto de dos situaciones: la primera como la posibilidad física de tener acceso y uso de las aplicaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) entre los ciudadanos de un país, entre los diferentes países y regiones del mundo.

La segunda como la posibilidad intelectual o conocimiento de utilizar las TICs; la carencia de este último se llama “Analfabetización Digital” la cual consiste en el desconocimiento sobre las computadoras, aplicaciones y redes, entre otros.

El concepto de brecha digital está estrechamente relacionado con el nivel de ingreso, género, nivel de educación, lugar de residencia, edad, idioma, discapacidades físicas y otras dimensiones socioeconómicas<sup>91</sup>.

La relación con estos factores, hace que se puede hablar de tipos de brecha digital entre los que podemos mencionar:

- Entre los habitantes de un mismo país.
- Entre las zonas rurales y urbanas.
- Entre países desarrollados y los en vías de desarrollo.
- Entre regiones de económicas, como por ejemplo entre la Unión Europea y América Latina.

---

<sup>91</sup> Monge, Ricardo y Chacón, Federico (2002) La Brecha Digital en Costa Rica: Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 1. ed. San José, Costa Rica: Editorial GraphiCom Soluciones S.A.

Otra clasificación de los tipos de brecha digital, la hace Stefany Blandon Endo<sup>92</sup>, de la Universidad ICESI<sup>93</sup>, de Cali Colombia, en la propone tres tipos de brecha digital, a saber son:

- **La de acceso:** basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las TICs.
- **La de uso:** basada en las personas que saben utilizarlas y las que no. Este tipo de brecha digital se basa en la capacidad o la dificultad que una persona tiene para usar las tecnologías.
- **La Calidad del uso:** basada en la limitación o falta de posibilidad que las personas tengan acceso a las diferentes herramientas que proporciona la red, eso se define como por ejemplo el saber que existen recursos en la red como medicina, redes sociales o bien de negocios por medio de la red.

Además, también se ha calificado a la brecha digital como Internacional y Domestica<sup>94</sup>, a saber:

- **Internacional:** se refiere a las diferencias entre la difusión tecnológica entre los países generadores de la tecnología y el resto de ellos.
- **Doméstica:** es la que muestra las diferencias existentes en el interior de un país determinado, observando diferentes factores como el

---

<sup>92</sup> [http://www.icesi.edu.co/blogs\\_estudiantes/stephany/2009/02/05/%c2%bfcuales-son-los-tipos-de-brechas-digitales/](http://www.icesi.edu.co/blogs_estudiantes/stephany/2009/02/05/%c2%bfcuales-son-los-tipos-de-brechas-digitales/)

<sup>93</sup> <http://www.icesi.edu.co/>

<sup>94</sup> ALADI. (2003) La brecha digital y sus Repercusiones en los Países Miembros de la ALADI, Estudio 157. Rev. 1, 2003.

socioeconómicos, niveles educativos o distribución espacial de la población

En síntesis, se puede mencionar que la brecha digital no surge por medio de las tecnologías, sino más bien “esta es consecuencia de una serie de factores tales como el nivel de ingreso y su distribución, la dotación de la infraestructura de comunicaciones y el nivel de educación<sup>95</sup>”.

Entre las principales repercusiones de la brecha digital están:

- Desequilibrio entre la productividad nacional y el desarrollo tecnológico.
- Exclusión de grupos del mercado laboral.
- Marginación del sistema de convivencia social y política.
- Disminución de la capacidad para participar activamente en procesos políticos a través de la red.
- Interacción con las instituciones y servicios públicos.
- Disminución en la posibilidad de acceder a la educación.
- Imposibilidad de entrar en el comercio electrónico.

Como consecuencia de lo anterior, se puede considerar que la esencia de la brecha digital se centra en las capacidades que deben poseer los ciudadanos para hacer uso de las TICs.

---

<sup>95</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2007) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2006 San José, Costa Rica.

Debido a ello, las políticas de un país no deben ir destinadas a brindar un mayor acceso de la Internet, sino, en primera instancia, a dar educación en materia de uso de TICs y, en segunda instancia, a la reducción de costos adquisición del hardware y las mensualidades de los accesos a redes.

En este sentido, Costa Rica desde hace ya varios años se ha dedicado a la educación y alfabetización respecto al uso de las TICs, por medio de la labor desarrollada por la Fundación Omar Dengo<sup>96</sup> (FOD) y el Ministerio de Educación Pública<sup>97</sup> (MEP), Instituciones que han desarrollado, desde 1988, programas como el de “Informática Educativa”<sup>98</sup> e “Informática para las Comunidades”<sup>99</sup>; el primero enfocado en los niños y niñas de primaria, el segundo enfocado en los adultos.

El país reúne algunas condiciones que benefician la disminución de la brecha digital, como lo son:

---

<sup>96</sup> <http://www.fod.ac.cr/>

<sup>97</sup> <http://www.mep.go.cr/>

<sup>98</sup> El Programa Nacional de Informática Educativa (MEP-FOD), es una iniciativa nacional conjunta entre el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica y de la Fundación Omar Dengo. La cual tiene el propósito de lograr equidad en el acceso a las tecnologías digitales, este prioriza la incorporación de los centros educativos públicos de las zonas socialmente más vulnerables y de las áreas rurales. Llevado a cabo desde 1988, beneficia a un significativo grupo de población estudiantil, que va desde el preescolar hasta el noveno año de la Educación General Básica, en un rango de edades de cinco a quince años.

<sup>99</sup> Creado en 1989, con el objetivo de educar a las comunidades rurales y urbano marginales del país en el uso de la computación.

- La promoción, por parte del sector educativo, del acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- La afluencia de inversión extranjera directa, especialmente en los campos de alta tecnología, ha habido un desarrollo significativo de una industria del software en el país, con orientación exportadora y de capital costarricense.
- La existencia de uno de los mejores servicios en Latinoamérica de telefonía fija, además de la inversión, en los últimos años, en tecnología de conectividad y de telefonía móvil.
- Además de la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología y sus políticas tendientes a combatir cerrar la brecha digital.

Las políticas relacionadas con un mayor acceso y uso de la Internet pueden catalogarse en tres grupos:

- Las relacionadas con la reducción de los costos de acceso.
- Las que pretenden incorporar la Internet en la educación, la salud y Gobierno Digital.
- Y las destinadas a universalizar el uso de la Internet con la participación del sector público, gobiernos locales y la sociedad civil.

Además de las anteriores políticas, es conveniente, dado que las tecnologías de la información se han convertido en la herramienta indispensable de acceso a la esfera cultural, económica y política del planeta, que su accesibilidad se vea garantizada a todos los ciudadanos para que puedan desarrollarse plena y democráticamente como individuos de la sociedad civil.

También es necesario generar políticas internacionales que fomenten el acceso universal de todos a las nuevas tecnologías, sumado a propuestas que impulsen el reconocimiento de los Derechos Humanos de cuarta generación, que garanticen el Derecho de acceso universal y acaben con las barreras técnicas y educativas existentes.

### **La brecha digital y la nueva forma de analfabetismo**

Con el surgimiento de las nuevas tecnologías de información, el surgimiento de la Sociedad de la Información y las políticas de gobernanza y Gobierno Electrónico, se ha dado en nuestra sociedad, y en la mayoría de los países latinoamericanos, un nuevo tipo de analfabetismo. Este es el “e-analfabetismo” o “analfabetismo digital” producido por la brecha digital existente en nuestras sociedades.

Se define como el desconocimiento de los elementos comunes y sus procesos que permiten la comunicación por medio de las TICs, como lo es un sistema o la Internet<sup>100</sup>.

Si bien en la era industrial, con saber leer y escribir era suficiente para acceder a la sociedad civil de ese entonces, hoy en día ya no son capaces de sufragar los requerimientos básicos para lograr acceder a la nueva Sociedad de la Información y Comunicación, puesto que, para ello, la persona debe ser capaz de interactuar en niveles informatizados que solo son accesibles por medio del uso de las TICs.

---

<sup>100</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Analfabetismo\\_digital](http://es.wikipedia.org/wiki/Analfabetismo_digital)

Al respecto, se puede entender que existen tres tipos de analfabetismo digital en relación a:

- **Computadoras:** se refiere a la persona que no sabe, del todo, usar un equipo de cómputo.
- **Aplicaciones:** contiene a los ciudadanos que no tienen conocimiento de uso de ciertas clases de aplicaciones, como por ejemplo el uso de paquetes de cómputo, programas y aplicaciones de servicios públicos, sistema de correos, navegador de Internet y bases de datos, entre otros.
- **Redes:** esta clase se refiere a quien desconoce el uso y funciones de las redes, tales como intranet, extranet e Internet.

El desconocimiento del uso de las TICs en nuestro tiempo, impide a los ciudadanos el disfrute de del derecho fundamental de acceso universal a la información.

Este es uno de los nuevos problemas que tienen los Estados modernos, puesto que sus esfuerzos se deben orientar hacia la alfabetización digital para así reducir la brecha digital y sus consecuencias.

Para enfrentar este problema, el Estado debe tener políticas de acceso para los ciudadanos entre las que pueden estar:

- Los centros de acceso.
- Fortalecimiento y equipamiento de los programas de informática educativo en las escuelas y colegios.
- Fomento de Cafés Internet.

- Eliminación de los impuestos a los equipos de computo para los ciudadanos, en particular para estudiantes, profesores, empresarios de PYMES.
- Apertura de portales web con servicios públicos del última generación que incentiven el acceso a estos sitios.
- Apertura de programas en línea de educación a distancia virtual. Para esto se puede aprovechar la plataforma de la Universidad Estatal a Distancia.



## Conclusión

En nuestro mundo moderno, el Derecho de acceso a la información, la libre circulación de información y de las ideas, son centrales para una democracia.

El acceso a la información, incrementa la participación por parte de todos los sectores de la sociedad e invita a la opinión pública y a la participación, fenómeno al que se le conoce, en la actualidad, como e-democracia.

El derecho de acceso también combate y trata de erradicar a la corrupción, uno de los obstáculos principales para el desarrollo, la cual abunda al no existir un verdadero acceso a la información.

Se promueve la transparencia y la responsabilidad, elementos esenciales para el desarrollo de la e-democracia, permitiendo, a su vez, crear una interacción eficiente y directa entre Administración y el administrado.

Mantener a las personas bien informadas es una contribución importante para lograr un cumplimiento mayor de los objetivos del desarrollo. La información permite que quienes tienen menos ventajas estén más involucrados en las iniciativas que los afectan y permite a los individuos buscar información sobre diversos asuntos que afectan sus condiciones de vida, incluyendo la posibilidad de acceder a los servicios básicos, la educación, el cuidado médico y el derecho al voto. El acceso a la información permite crear una sociedad más justa y equitativa.

## Capítulo III

### Estructura del Gobierno Electrónico

**Sumario: I. Introducción II. Delimitación del Gobierno Electrónico III. Tipos de Gobierno Electrónico IV. Desarrollo del Gobierno Electrónico**

#### *Sección I*

#### *Introducción*

La tecnología, en los últimos 30 años, ha permitido dar todo un revuelo a la forma en que vivimos modificando cada rincón de nuestro entorno, en cada lado que se mira se puede ver la huella de la tecnología.

La Internet y las tecnologías de información y comunicación permitieron modificar la forma en que se comunican e interactúan las personas, siendo que ya no hay tiempo, espacio y distancia entre estas puesto que las comunicaciones viajan a la velocidad de la luz.

El comercio fue la primera actividad del ser humano que se vio grandemente modificada por la revolución electrónica, la unión entre este y la Internet creó el comercio electrónico, el cual consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos<sup>101</sup>, lo que significa una nueva forma de hacer las cosas resultando ser más eficiente.

---

<sup>101</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio\\_electr%C3%B3nico](http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_electr%C3%B3nico)

Entre las ventajas que el comercio electrónico trajo al sector empresarial, se encuentran:

- **Eficiencia:** este es uno de los puntos esenciales ya que las TICs permiten al comercio ser mucho más eficiente, por cuanto permite colocar y distribuir el producto de una mejor forma.
- **Abaratamiento de costos:** la Internet y las TICs permiten la disminución de costos, entre ellos los de distribución, publicidad, salas de demostración de productos, desplazamiento del cliente, entre otros.
- **Personalización de productos y servicios:** es un efecto único del e-commerce, ya que el cliente tiene la oportunidad de hacer el producto como quiera por medio de páginas web interactivas a través de las cuales puede tomar el producto base y ponerle las características y mejoras que desee.
- **Mejoras en la distribución:** la Internet permite la posibilidad de participar en un mercado interactivo, en el que los costos de distribución o ventas tienden a cero y se da una mejor distribución de los productos.
- **Estandarización de las comunicaciones:** se ha dado una estandarización del medio que se utiliza para comunicarse, debido a que la mayor parte de las empresas utiliza la Internet para informar a los clientes sobre la compañía, productos y servicios. Además se utiliza la intranet para las comunicaciones internas con sus empleados y distintos departamentos, y la extranet para comunicaciones a redes de

proveedores y colaboradores, todo esto por medio de comunicaciones de tipo IP<sup>102</sup>.

- Disponibilidad: las 24 horas del día están disposición de las demandas de los clientes, lo que se conoce como disponibilidad 24 por 7.
- Desaparece el tiempo y la distancia para comercializar.
- Se da una mejor publicidad, promoción y servicio al cliente a la medida.
- La web también ofrece la oportunidad de competir sobre la base de la especialidad, en lugar de hacerlo mediante el precio.
- Beneficios operacionales: el uso empresarial de la web reduce errores, tiempo y sobrecostos en el tratamiento de la información.

Para los clientes se dan varias ventajas, entre las que destacan:

- **Acceso a la información:** la naturaleza interactiva de la web y su entorno de hipertexto permite la accesibilidad a una mayor gama de información del producto y distribuidores.
- **Facilita la investigación y comparación del mercado:** la Internet permite acumular y analizar grandes cantidades de datos especializados, esto ayuda al cliente a la compra por comparación y acelera el proceso de encontrar los artículos.

---

<sup>102</sup> Es el protocolo estándar, que se utiliza por los sistemas que se comunican por medio de redes, utilizado por computadoras, teléfonos, faxes, entre otras TICs, para transmitir datos, voz, video, audio.

Para finales de los años noventas, las ventajas del comercio electrónico, su eficiencia, logros y su influencia en la sociedad, hacen surgir la necesidad de aplicar, en las actividades típicas del Gobierno, esta tecnología.

Con ello se deja de un lado la “Reforma del Estado” que se venía gestando hasta ese momento, por abogar a una nueva forma de hacer las cosas en la actividad estatal, orientándose hacia el uso de las tecnologías de información, con el fin de buscar eficiencia, bajar los costos, beneficiar al ciudadano, entre otros fines para el e-gobierno o Gobierno Electrónico.

Es así que se pretende, con el presente capítulo, hacer un recorrido por las tecnologías de información y comunicación, la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico, destacando sus fundamentos, beneficios y modos de aplicación.

## **Sección II**

### **Tecnologías de la información**

Para poder hablar de Gobierno Electrónico, es necesario hacer referencia a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) ya que estas han sido la razón del surgimiento de la este nuevo tipo de Administración Pública.

Las TICs se convirtieron, en los últimos años, en herramientas indispensables en nuestra sociedad puesto que son su medio de desarrollo, al permitiendo a los ciudadanos obtener una mejor calidad de vida y, tanto a las empresas como al Gobierno, una mejor gestión.

Aunado a ello, permite que la sociedad avance hacia el siglo XXI y se transforme de tal modo que no exista marcha atrás, embarcándose embarcado en una carrera hacia el desarrollo, utilizando las TICs como el medio de avanzar hacia el futuro y mejorar en el presente.

Las TICs, pueden ser definidas como el “conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario”<sup>103</sup>.

Es conveniente aclarar que las TICs son más que una computadora, también engloban el software, la Internet, extranet, intranet (Red LAN<sup>104</sup>), los tipos de

---

<sup>103</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n)

<sup>104</sup> Una red de área local, red local o LAN (del inglés Local Area Network) es la interconexión de varios ordenadores y periféricos

conexión como RTC<sup>105</sup>, RDSI<sup>106</sup>, ADSL<sup>107</sup>, cable<sup>108</sup>, satélite, redes inalámbricas<sup>109</sup>, LMDS<sup>110</sup>; además los teléfonos, los faxes, el correo electrónico y algunos electrodomésticos tal y como el televisor, la radio, la PC, entre otros.

Es correcto destacar que las TICs permiten una debida interacción entre los ciudadanos y la Administración Pública, siendo que por medio de estos se crea la nueva y verdadera democracia<sup>111</sup>, permitiendo la posibilidad de que el ciudadano sea escuchado debidamente y hasta pueda participar de en la tomas de decisiones.

Las TICs han permitido el surgimiento de la “Sociedad de la Información”, que puede definirse como un “determinado nivel de desarrollo social, económico y tecnológico caracterizado por la participación de diversos agentes (gobierno, empresas, investigadores, centros tecnológicos, organizaciones sociales y

---

<sup>105</sup> La Red Telefónica Conmutada (RTC), también llamada Red Telefónica Básica (RTB), es la red original y habitual.

<sup>106</sup> La Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) envía la información codificada digitalmente, por ello necesita un adaptador de red, módem o tarjeta RDSI que adecúa la velocidad entre el PC y la línea.

<sup>107</sup> ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line o Línea de Abonado Digital Asimétrica) es una tecnología que, basada en el par de cobre de la línea telefónica normal, la convierte en una línea de alta velocidad. Permite transmitir simultáneamente voz y datos a través de la misma línea telefónica.

<sup>108</sup> Es la utilización de cable coaxial que también es capaz de conseguir tasas elevadas de transmisión. Se utiliza la infraestructura de las empresas de televisión por cable.

<sup>109</sup> Las redes inalámbricas o “wireless” permite montar redes locales sin emplear ningún tipo de cableado, utilizando infrarrojos u ondas de radio.

<sup>110</sup> El LMDS (Local Multipoint Distribution System) es un sistema de comunicación de punto a multipunto que utiliza ondas radioeléctricas a altas frecuencias, en torno a 28 ó 40 GHz. Las señales que se transmiten pueden consistir en voz, datos, internet y vídeo.

<sup>111</sup> Relacionado el término con el concepto de E-democracia que se ha venido estudiando en apartados anteriores.

ciudadanos) dispuestos a generar, difundir y usar la información para la producción de conocimiento económicamente útil (innovación) a los fines del desarrollo”<sup>112</sup>.

La sociedad de la información surge debido al hecho de poder transformar la información en valor económico y social (esto por medio de las TICs), en conocimiento útil, creando nuevas industrias, nuevos y mejores puestos de trabajo y mejorando la forma de vida de la sociedad en su conjunto.

## Las TICs y la Administración Pública

Antes de entrar al tema de Gobierno Electrónico, se hace necesario, en primera instancia, hacer una breve reseña del uso que se le ha dado a las tecnologías de la información y de la comunicación.

Según el Manual “Gobierno Electrónico del Banco Interamericano de Desarrollo”<sup>113</sup>, se pueden encontrar tres etapas del uso de las TICs por la Administraciones Públicas:

- **Mediados de los años setenta:** se da la informatización de la Administración Pública. Consistió en la aplicación de las TICs para automatizar la gestión de sus procesos internos. Entre las tecnologías que se han utilizado para estos efectos, se pueden mencionar desde los

---

<sup>112</sup> Valenti López, Pablo. (2001). “La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo marco institucional”. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, sociedad e Innovación. Número (2). Ene/Abr.

<sup>113</sup> [http://www.iadb.org/sds/publication/publication\\_4107\\_s.htm](http://www.iadb.org/sds/publication/publication_4107_s.htm)



sistemas Host<sup>114</sup> hasta los sistemas cliente/servidor<sup>115</sup> y Net-centric<sup>116</sup>, en el caso de los países más avanzados, en los cuales se han desarrollado aplicaciones Backoffices y Postoffices<sup>117</sup>.

- **Finales de los años noventa:** se desarrollaron los portales web como modelo de presencia en Internet, donde se ofrecía de contenidos pero no servicios. Es en esta etapa donde nace el concepto de Gobierno Electrónico o e-Government.<sup>118</sup>
- **Principios del 2000:** en esta etapa se inicia la participación de los gobiernos en el desarrollo de la sociedad de la información. Inicia la gestación de estrategias de Gobierno Electrónico, permitiendo el crecimiento de la oferta de servicios y el surgimiento de los portales en forma de ventanilla única, dirigidos a ciudadanos o empresas.

Las anteriores etapas evidencian la evolución que ha tenido el uso de las TICs en la sociedad y dentro de las Administraciones, el cual, sumado a la experiencia de las empresas en el comercio electrónico, dieron como resultado el nacimiento del Gobierno Electrónico.

---

<sup>114</sup> A una máquina conectada a una red de ordenadores y que tiene un nombre de equipo (en inglés: “hostname”). <http://es.wikipedia.org>

<sup>115</sup> Esta arquitectura consiste básicamente en que un programa -el cliente- que realiza peticiones a otro programa -el servidor- que le da respuesta.

<sup>116</sup> Es una compleja comunidad de personas, dispositivos, información y servicios interconectados por una red de comunicaciones para lograr beneficio óptimo de los recursos y una mejor sincronización de los acontecimientos y sus consecuencias.

<sup>117</sup> Servicios públicos frente y detrás de la oficina, el primero se refiere a los procesos que los usuarios ven y el segundo a los procesos que los usuarios no ven.

<sup>118</sup> Manual.gob, Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos. Banco Interamericano de Desarrollo. 2004

### ***Sección III***

#### ***Delimitación del Gobierno Electrónico***

Como se estudió en el primer capítulo, este término ha sido producto de múltiples definiciones, las cuales varían según su creador y el ámbito donde se desenvuelve este.

Del estudio en el primer capítulo se puede deducir, como consenso, que en el Gobierno Electrónico existen dos elementos esenciales a saber: las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la actividad estatal.

La conjunción de estos dos elementos es lo que se le puede llamar Gobierno Electrónico, siendo que el primer elemento sirve de canal para que el segundo se ejecute.

Por conclusión, se puede determinar que el Gobierno Electrónico es la actividad estatal desarrollada mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, con el fin de mejorar su función, reducir costos de operación, beneficiar al ciudadano y los servicios que le brinda a este, buscando su satisfacción, además de permitir una mejor transparencia y promover una democracia mucho más participativa.

## Objeto del Gobierno Electrónico

Los objetivos del Gobierno Electrónico son diversos dependiendo del país, Gobierno local o región donde se desee implementar. Entre los principales objetivos que se puede plantear una Administración a la hora de formular una estrategia de Gobierno Digital están:

- **Mejorar la información:** este debe ser uno de los objetivos iniciales en un Gobierno al utilizar las TICs, puesto el que se beneficia de ello en primera instancia es la Administración y quienes toman decisiones en ella. La información debe pasar por el proceso de informatización que conlleva las acciones de recopilar, clasificar, ordenar y hacerla disponible para todos.
- **Mejoramiento del los servicios públicos:** con el Gobierno Electrónico se puede buscar el mejoramiento de los servicios públicos, transformándolos a servicios veinticuatro por siete (24 x 7), ventanilla única y trámites sin papel, por medio de los sitios web.
- **Reducción de costos:** otro de los objetivos que se le puede plantear al Gobierno Digital es la reducción de costos de gestión. Uno de los principales ahorros que se puede hacer es la reducción de uso del papel, en el cual se lograr hasta un ahorro del un 50 % en los costos administrativos.<sup>119</sup>
- **Cambios organizacionales:** en sí, el Gobierno electrónico no busca el cambio de la estructura de los procesos de la Administración, pero es la

---

<sup>119</sup> Organización de los Estados Americanos. (2008). Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, Modulo 2. pág. 10

tecnología la que ofrece la oportunidad de mejorar procesos por medio de la búsqueda de una mayor eficiencia, por ejemplo:

- Reducción en tiempos de trámites.
  - Reducción de respuesta al ciudadano.
  - Rediseño de funciones.
  - Descentralización de procesos y centralización de la información.
- 
- **Reforma institucional:** además, se puede plantear la posibilidad de hacer una reforma en las instituciones y sus relaciones con otras instituciones, creando un clima de cooperación interinstitucional. Una de las mejoras notables, es la creación de una red interinstitucional que permita tener acceso a la información de cada una de estas, dejando la costumbre de las instituciones de apropiarse de su información y no darla a disposición.
  - **Permitir una mayor participación:** el Gobierno Electrónico puede tener el objetivo de permitir una mayor participación, creando vías de comunicación para el ciudadano, empresas e instituciones, haciéndolos participar en la toma de decisiones o tomando en cuenta y recibiendo sus aportes.
  - **Fortalecer la democracia:** el hecho de que se dé una mayor participación y que se enrole al ciudadano nuevamente en el que hacer del Estado, el recibir y tomar sus opiniones, son una forma de fortalecer la democracia, siendo este uno de los objetos posibles en el gobierno digital.

- **Mejorar la educación:** el uso de las tecnología de información en la educación es una de las armas más importantes y necesarias nuestro tiempo, por cuanto permiten eliminar el analfabetismo y la brecha digitales.

Por otra parte, es importante que dentro de los objetivos del Gobierno Electrónico no solo deba existir en una mera transformación de los procesos, buscando eficiencia, sino que es saludable buscar formas que permitan cambios sociales, políticos y económicos en pro del desarrollo humano y la justicia social.

## Sujetos

El Gobierno Digital, como se aplica en una sociedad, se desarrolla sobre la base de tres sujetos que se puede categorizar en:

- **Los ciudadanos:** el Gobierno Electrónico se dirige, en primera instancia, hacia el ciudadano (G2C<sup>120</sup>), además a las organizaciones y asociaciones de ciudadanos, como por ejemplo asociaciones de desarrollo, comunales, etc.
- **El sector privado:** también se desarrolla en torno a las personas jurídicas, empresas, agentes económicos individuales, corporativos y proveedores (G2B<sup>121</sup>). En este sector se da una especial interacción con el e-gobierno, debido a que estas se ven grandemente beneficiadas por los servicios electrónicos, la reducción de tiempos de inscripción, pago de impuestos, entre otros. Además, el sector privado puede ayudar en el

---

<sup>120</sup> G2C, Relación Gobierno-Ciudadano, esta se da por medio de la Internet.

<sup>121</sup> G2B, Relación Gobierno-Empresas, esta se da por medio de la extranet.

desarrollo de estrategias de Gobierno Digital en conjunto con el sector público.

- **El Estado:** el Gobierno Electrónico no solo se desarrolla en lo externo de la Administración Pública, sino también a lo interno, puesto que se debe implementar en torno de sus empleados, Instituciones y Ministerios (G2G<sup>122</sup>).

Como se vio anteriormente, quienes interactúan en el Gobierno Electrónico son varios actores sociales más el Estado, es así como se podría decir que el sujeto activo es la Administración, pues es la que promueve y lleva a cabo las estrategias de Gobierno Digital, y los receptores son el ciudadano y las empresas no relacionadas directamente con el Estado.

Se puede mencionar, como uno de los sujetos que interactúan en el Gobierno Electrónico, las ONG e Instituciones Internacionales como la ONU, OEA, el Banco Mundial, entre otras, debido a que estas dan grandes aportes a nivel local y nacional, a través de asesoramiento, formación y creación de estándares. En relación a este tema, en el capítulo 6 se dará un mayor desarrollo.

---

<sup>122</sup> Relación Gobierno-Gobierno, esta se da por medio de intranet.

## Principios rectores

El Gobierno Electrónico se rige por diversos principios los cuales evidencian su objeto y finalidad, siendo estos una serie de elementos que le dan esencia, forma y contenido además de una orientación básica para cada Administración que desee incursionar con un proyecto de e-gobierno.

En este sentido, cabe remarcar que el Gobierno Digital debe buscar afianzar los principios constitucionales y legales que orientan la función pública; se deben de respetar los principios rectores de la Administración Pública y trasladarse al mundo virtual.

Entre estos, se puede mencionar los principios de legalidad, igualdad, transparencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad en la gestión administrativa<sup>123</sup>. Estos principios deben de orientar cada una de las etapas de desarrollo del Gobierno Electrónico tanto en el nivel institucional, local y nacional.

En relación a los principios, se puede encontrar un listado de ellos en uno de los instrumentos internacionales firmados por nuestro país y que sirven de guía para la creación de un Gobierno Digital. Dicho documento es la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico<sup>124</sup>, en la cual, en el capítulo primero, artículo 6, hace un desglose de los principios que deben regir el Gobierno Digital:

### 1. Principio de Igualdad.

---

<sup>123</sup> Ley General de Administración Pública, Artículo 4

<sup>124</sup> Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana, Chile, 2007

2. Principio de Legalidad.
3. Principio de Conservación.
4. Principio de Transparencia y Accesibilidad.
5. Principio de Proporcionalidad.
6. Principio de Responsabilidad.
7. Principio de Adecuación Tecnológica.

En este documento, se da una breve explicación acerca de cada principio y lo que se espera de él.

En este sentido, en cuanto al **Principio de igualdad**, se hace referencia a que tiene el objetivo de que el uso de los medios electrónicos, por parte de los gobiernos, “pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos”<sup>125</sup>, en referencia, tanto al acceso a la prestación del servicio público como a las actuaciones Estatales, pretendiéndose dar un mejor servicio por el uso de las TICs, pero sin descuidar los servicios que se le dan a las personas que no tienen acceso a estos medios.

En cuanto al **Principio de legalidad**, se refiere al deber de procurar que las “garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos”<sup>126</sup>. Además, conlleva el respeto a las normas previstas en el ordenamiento jurídico.

---

<sup>125</sup> Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Cap. 1, art. 6, inc. a.

<sup>126</sup> Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Cap. 1, art. 6, inc. b.



Por su parte, con el **Principio de conservación** se garantiza al ciudadano que las comunicaciones y documentos electrónicos conservarán las mismas condiciones y garantías que tienen los medios tradicionales.

En referencia al **Principio de transparencia y accesibilidad**, se indica que, con el Gobierno Electrónico, las Administraciones Públicas se deben comprometer a que la información suministrada sea de una forma correcta y en un lenguaje accesible para los destinatarios.

En cuanto al **Principio de proporcionalidad**, se refiere a los requerimientos de seguridad, refiriéndose a estos como que deben ser “adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración”<sup>127</sup>.

El **Principio de responsabilidad**, por su parte, se refiere a que la Administración y el Gobierno deben responder, por todos los actos que realice por medios electrónicos, como si se hubieran hecho por medios tradicionales.

En este sentido, la Carta se refiere expresamente de la siguiente forma:

“De acuerdo con dicho principio, las informaciones oficiales que se faciliten por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico”<sup>128</sup>

---

<sup>127</sup> Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Cap. 1, art. 6, inc. e.

<sup>128</sup> Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Capítulo I, artículo 6, inciso f.

Por último, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, menciona el **Principio de adecuación tecnológica**, a través del cual expresa que son los gobiernos o Administraciones Públicas quienes tienen la libertad de elegir la tecnología que se adecue a sus necesidades y realidades.

Por su parte, algunos autores se han dado a la tarea de identificar los principios del Gobierno Electrónico.

Entre ellos podemos mencionar a Gladys S. Rodríguez<sup>129</sup>, quien hace un listado de los principios del Gobierno Electrónico<sup>130</sup>, entre los cuales menciona:

- **Transformador o renovación:** hace referencia a una nueva forma de actuación y de operar en la Administración Pública, ya que se crea y se modifica la manera sustancial sus procedimientos.
- **Seguridad, privacidad y registro:** se entiende este principio como aquél en que se debe disponer de niveles adecuados de seguridad para garantizar al usuario la privacidad en el acceso a la información y de sus transacciones.
- **Desconcentración:** significa la delegación de funciones y descongestión del poder.

---

<sup>129</sup>Doctora en Derecho; Magíster en Planificación y Gerencia de Ciencia y Tecnología; abogada. Profesora de pregrado y postgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Zulia (Venezuela). Investigadora adscrita a la Sección de Informática Jurídica y Derecho Informático del Instituto de Filosofía del Derecho «Dr. José M. Delgado O». Profesora de la cátedra de Derecho Internacional Público.

<sup>130</sup> Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública.

- **Interoperabilidad del servicio electrónico:** se debe garantizar el acceso a los servicios para todos los ciudadanos en la red, además de asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes.

Además, otro principio que debe ser parte del Gobierno Electrónico es el **Principio de neutralidad tecnológica.**

Para algunos autores el Gobierno Digital debe contener este principio, el cual, Costa Rica, no es la excepción de integrarlo: la ex ministra de Justicia y ex diputada Laura Chinchilla, lo definió como “el deber del Estado de escoger tecnologías con neutralidad, sin preferencias preconcebidas”<sup>131</sup>. Cabe resaltar que, en esto, existe una controversia: se considera que este principio es defendido por Microsoft para defender el software propietario<sup>132</sup> ante la iniciativa de varios gobiernos, en el mundo, de utilizar y abogar por el software libre<sup>133</sup>.

A raíz de esto, en nuestro país, la Asamblea Legislativa tramita un proyecto de ley sobre neutralidad Tecnológica en el Gobierno Electrónico y los Derechos de los Usuarios<sup>134</sup>.

---

<sup>131</sup> El financiero 15 noviembre 2004, Neutralidad tecnológica: un concepto que genera polémica, Roberto Sasso.

<sup>132</sup> También llamado software no libre, software privativo, software privado, software con propietario o software de propiedad, haciendo referencia a cualquier programa informático en el que los usuarios tienen limitadas las posibilidades de usarlo, modificarlo o redistribuirlo con o sin modificaciones, o cuyo código fuente no está disponible o el acceso a este se encuentra restringido, tomado de [http://es.wikipedia.org/wiki/Software\\_no\\_libre](http://es.wikipedia.org/wiki/Software_no_libre)

<sup>133</sup> Es la denominación del software que brinda libertad a los usuarios sobre su producto adquirido y por tanto, una vez obtenido, puede ser usado, copiado, estudiado, modificado y redistribuido libremente.

<sup>134</sup> Expediente 17.046

Este marco de ley define este principio como “la obligación de la Administración de respetar la neutralidad tecnológica, que deberá conceptualizarse no solo como el hecho de que no pueda avocarse en favor de una tecnología o de un proveedor específico, sino que la tecnología que adquiera no lo convierta en dependiente de una plataforma determinada, tanto de hardware como de software”.

Además, este mismo marco de ley, en su artículo 10, se refiere a la neutralidad como un principio que debe incorporarse a la Contratación Administrativa “como único medio para garantizar la libre competencia y competencia en los procesos de adquisición de tecnologías y servicios relacionados”.<sup>135</sup>

### **Beneficios del gobierno electrónico**

El Gobierno Electrónico, presenta una serie de beneficios que son las principales razones por la cuales los gobiernos se deciden por la implementación de esta forma de Administración.

Los beneficios son múltiples, entre ellos se pueden mencionar que el Gobierno Electrónico permite un mejor acceso a la información, además de una verdadera transparencia, mejor rendición de cuentas, incremento de los canales de comunicación además del diálogo directo entre ciudadanos, funcionarios públicos y los políticos entre otros.

Aunado a lo anterior, dichos beneficios, se pueden dividir en tres grupos:

- Ciudadano.

---

<sup>135</sup> [www.asamblea.go.cr/actas/comision/cpogob/2006-2010/primer/acta32.doc](http://www.asamblea.go.cr/actas/comision/cpogob/2006-2010/primer/acta32.doc)

- Empresas.
- Instituciones Públicas.

Entre los beneficios que se le brinda al **ciudadano**, están:

- Amplitud de canales.
- Disminución de costos de operación.
- Servicios públicos más ágiles y personalizados.
- Mayor participación ciudadana en la democracia<sup>136</sup> los cuales se sirven por medio de Internet.

Todo ello ayuda al ciudadano a tener un mayor acceso a la información, educación y cultura, además de contar con una mayor facilidad para el pago de impuestos, solicitud de certificaciones (como la de nacimiento del Registro Civil<sup>137</sup>), el uso de una sola ventanilla para los servicios públicos, entre otros.

Por su parte, las **empresas**, en especial la PYMES, son altamente beneficiadas con el Gobierno Electrónico.

Entre los principales beneficios están:

- Interacción rápida.
- disminución de costos de operación.
- Reducción de tiempos de trámites para inscripción.
- Facilidad para declaración y pago de impuestos.
- Mayor acceso a nuevos mercados.

---

<sup>136</sup> Tabla de beneficios del gobierno electrónico, Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, OEA

<sup>137</sup> [http://www.tse.go.cr/consulta\\_persona/menu.htm](http://www.tse.go.cr/consulta_persona/menu.htm)

- Comercio electrónico.

Aunado a lo anterior, el Gobierno Electrónico también trae beneficios para la **Administración y las instituciones públicas**, entre los que podemos mencionar:

- Mayor rapidez y eficiencia de los servicios públicos.
- Disminución de costos de operación.
- Se crea un ambiente de cooperación interinstitucional.

### **Ámbito de acción**

El Gobierno Electrónico se puede desarrollar en diferentes ámbitos, los cuales permitirán la creación de diferentes enfoques y estrategias para poder lograr una buena gestión e implementación:

- **Ciudadano (G2C)**

En este ámbito, se ha de considerar el establecimiento de una nueva forma de relación entre el Gobierno y el ciudadano, en el cual se permitirá brindar los servicios públicos de una forma eficiente, eficaz y con independencia de las variables tiempo y espacio<sup>138</sup>. El servicio público no tendrá más estos límites, sino más bien serán una de las características que lo hacen mucho más atractivo.

Se puede mencionar como iniciativas o propuestas dentro de este ámbito:

---

<sup>138</sup> Servicio público 24 x 7 x 365.

- El uso progresivo de las tecnologías de Información y Comunicación en la Administración.
- Fomento y promoción del acceso al ciudadano.
- Creación de atención de ventanillas únicas.
- Simplificación de trámites.

- **Buen gobierno**

Por medio de este ámbito, se busca establecer procesos internos que permitan una integración de los sistemas de diferentes servicios, además de compartir recursos entre instituciones, sumado a una mejora en la gestión y funcionamiento interno de los Departamentos, Instituciones y Ministerios de la Administración Pública.

Entre las iniciativas que se tienen que hacer en este ámbito se pueden mencionar:

- Rediseño y simplificación de los procesos, basado en la aplicación y utilización de las TICs.
- Creación de programas de enseñanza y entrenamiento utilizando las TICs.
- Disponer de sistemas de información que permitan mejorar las funciones internas, en el que se dé una mejor manipulación y flujo de la información.

- **Desarrollo y fortalecimiento de la democracia.**

En este ámbito, se supone la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, mediante la creación de nuevos espacios y formas de participación de la ciudadanía, en el cual se debe:

- Adoptar medidas para facilitar el acceso a la información.
- Apertura de espacio de opiniones y sugerencias, y un mecanismo para que sean tomadas en consideración.
- Creación de sitios de información que tengan un fácil acceso y comprensión.



## **Sección IV**

### ***Tipos de Gobierno Electrónico***

Se pueden identificar varios tipos de Gobierno Electrónico en relación con la identificación de las relaciones con los sujetos que interactúan con el Gobierno Digital.

Sobre la base a lo anterior, se pueden identificar cuatro tipos de usuarios, a saber: ciudadanos, empresas, Funcionarios Públicos y el mismo gobierno.

En este sentido, podemos hablar de los siguientes tipos de gobierno electrónico: Gobierno a Ciudadano (G2C) “Government to Citizen”; Gobierno a Empresa (G2B) “Government to Business”; Gobierno a Empleado (G2E) “Government to Employee” y Gobierno a Gobierno (G2G) “Government to Government”<sup>139</sup>.

Dado lo anterior, se tiene que:

- **Gobierno a Ciudadanos (G2C):** hace referencia a las iniciativas que buscan entregar productos y servicios administrativos, de información o transacción a los ciudadanos por parte del Estado, utilizando como medio de interacción la Internet. El gobierno debe centrar sus esfuerzos en construir puntos de entrada que permitan un acceso fácil y eficiente a

---

<sup>139</sup> <http://www.ongei.gob.pe/quienes/conceptos/33.htm>

cualquier servicio de la Administración Pública, teniendo como algunos ejemplos de este tipo de iniciativa las siguientes<sup>140</sup>:

- Impuesto sobre rentas: declaración, notificación, pago.
- Servicios públicos de búsqueda de empleo.
- Postulación o entrega de prestaciones sociales.
- Otorgamiento de documentos personales (pasaporte, permiso de conducir, etc.).
- Registro de vehículos (vehículos nuevos, usados, importados).
- Solicitudes de licencias de construcción<sup>141</sup>.
- Declaraciones a la policía (por ejemplo en caso de robo, pérdida de documentos).
- Acceso a catálogos de Bibliotecas públicas (acceso a catálogos, herramientas búsqueda)<sup>142</sup>.
- Solicitud y entrega de certificados de nacimiento, matrimonio, defunción<sup>143</sup>.

- **Gobierno a Empresas (G2B):** para este tipo de e-gobierno, se contemplan las iniciativas consignadas a entregar productos y

---

<sup>140</sup> Organización de los Estados Americanos. (2008). Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. Modulo 1.

<sup>141</sup> Este proyecto se lleva a cabo en nuestro por el Banco de Costa Rica y la secretaria Técnica de Gobierno Digital, bajo el Proyecto de Emisión De Licencias De Conducir.

<sup>142</sup> En nuestro país un claro ejemplo de ello, es el sistema de bibliotecas de la Universidad de Costa Rica. <http://163.178.111.13/cgi-olib>

<sup>143</sup> Este proceso se lleva a cabo por el TSE, por medio del Registro Civil, [http://www.tse.go.cr/consulta\\_persona/menu.htm](http://www.tse.go.cr/consulta_persona/menu.htm)

servicios administrativos, de información y transacción del Estado dirigido a las empresas, proveedores y clientes, por medio de extranet e Internet. Con ello, se hace necesario construir puntos de acceso y eliminar los procesos repetidos para facilitar la presentación de información, documentos legales, formularios de impuestos o cualquier otro documento ante la Administración Pública.

Se pueden mencionar como ejemplos de este tipo de iniciativa:

- Pago de cuotas de la Seguridad Social de los trabajadores.<sup>144</sup>
  - Actividades relacionadas con los derechos laborales.
  - Declaración de impuestos propios de la actividad empresarial.
  - Inscripción de una nueva empresa.
  - Envío de datos a las oficinas estadísticas.
  - Declaraciones asociadas a actividades de comercio exterior.
  - Permisos e informes relacionados con el medio ambiente.
  - Compras públicas.
- **Gobierno a Empleado (G2E):** Este tipo de e-gobierno, engloba las iniciativas destinadas a la entrega productos y servicios de desarrollo profesional y atención de demandas del recurso humano del Gobierno; es decir, son las actividades entre el Estado y sus empleados. Esta se da por medio de la intranet.

Como ejemplos de este tipo de iniciativa se tienen las siguientes:

- Capacitación a empleados públicos.

---

<sup>144</sup> <http://www.ccss.sa.cr>

- Correo electrónico institucional.
  - Difusión de beneficios, listas de directorios, reglamentos internos y servicios informativos.
  - Gestiones y flujos de trabajo internos.
  - Información de leyes, reglamentos, decretos, circulares, etc.
  - Ofertas de empleos.
- **Gobierno a Gobierno (G2G):** Este tipo de e-gobierno se desarrolla para satisfacer los requerimientos de las Instituciones y Departamentos del Estado por medio de la intranet, por lo que se deben integrar especificaciones y directrices entre sistemas y plataformas para permitir el uso compartido de información, evitando la duplicación de procedimientos y, así, facilitar la gestión de trámites y documentos entre los diferentes niveles de gobierno.

Ejemplos de este tipo de gobierno son las iniciativas de:

- Traspaso de información y servicios.
- Formulación y seguimiento de presupuestos.
- Compras de Estado.
- Planificación de actividades y metas.

## **Sección V**

### **Desarrollo del Gobierno Electrónico**

#### **Fases del desarrollo**

El Gobierno Electrónico es un proceso de evolución en el que la Administración debe asumir cuatro fases no dependientes una de la otra, las cuales son: presencia, interacción, transacción y transformación.

Cada una tiene distinto objetivo y requerimiento de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TICs:

- **Fase Presencial:** esta es la fase en que inician la mayoría de los gobiernos Electrónicos, ya que lo que se hace es subir en línea la información elemental, de una forma rápida y directa. Lo primero que se pone a disposición de los usuarios son las leyes, reglamentos y decretos, además documentos y estructuras organizacionales de las instituciones.

Esta fase significa estar presente en las redes y proporcionar al usuario información relevante; es poner a disposición de todos los ciudadanos la información en sitios en la web.

En esta fase no se da relación directa con ciudadanos, empresas y el mismo Estado, ya que la información solamente está puesta en línea, lo que no permite ni incentiva la interacción entre Administración y los usuarios.

Esta fase trae algunos beneficios como:

- Permitir al ciudadano estar mucho mejor informado.
  - Orientar al usuario de donde y como acudir a solicitar un servicio público.
  - Reduce las visitas a oficinas gubernamentales para solicitar información.
  - Eliminando la espera en filas.
  - Constituirse un paso para reducir elementos burocráticos y de corrupción.
- **Fase de interacción:** esta fase permite la interacción en doble vía, entre ciudadanos y empresas con el Gobierno, de manera incipiente ya que facilita el involucramiento de los ciudadanos y empresas en los procesos del Gobierno. La apertura de canales de comunicación ofrece la posibilidad tener contacto con las personas que toman decisiones, lo cual permite al ciudadano y empresas tener una interacción con estos.

Esta interacción se puede dar por medios como el correo electrónico, envío de formularios con comentarios, opinión y quejas, además de la creación de foros de opinión para el intercambio de ideas, etc. La comunicación se torna bidireccional, permitiendo a los usuarios remitir vía electrónica información propia; con esto, se pretende que la Internet no sea un instrumento meramente de búsqueda de información, sino que se convierta en una herramienta de comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos.

Entre los beneficios que trae esta fase para los sujetos del e-gobierno, se encuentran:

- Aumento de la conciencia pública sobre determinados temas.
  - Participación ciudadana.
  - Generación de confianza.
  - Aumento de control político.
  - Familiarización con el entorno digital o interfaz <sup>145</sup> del e-gobierno
- **Fase transaccional:** en esta fase del e-gobierno, se permite hacer transacciones electrónicas entre el ciudadano y las empresas con la Administración; esto se hace como una alternativa de la atención presencial tradicional en las oficinas. Ello implica que los ciudadanos puedan realizar cualquier tipo de transacción ya sea con el Gobierno, con sus dependencias e Instituciones, así como con otras empresas.

En esta fase, la Administración debe rediseñar los procedimientos para hacerlos simples, rápidos y baratos, permitiendo conseguir ahorros de costos y mejoras en la productividad. Conlleva una inversión por parte del Estado, además de modificación de las normas jurídicas (como la ley de firma digital) para adaptar y regular la actividad del Gobierno Digital y su prácticas.

---

<sup>145</sup> Componente de una aplicación informática que el usuario visualiza y a través de la cual opera con ella. Está formada por ventanas, botones, menús e iconos, entre otros elementos. <http://www.panamacom.com/glosario/letra-i.html>

- **Fase de transformación:** esta fase es una de las más avanzadas del Gobierno Electrónico en la cual se realizan transformaciones más importantes para hacer operar el Gobierno, en la cual se busca un cambio de las relaciones entre el gobernante y el gobernado; las Instituciones Públicas modifican su estructura organizativa para brindar los servicios públicos por medio de las TIC.

Para poder ser llevada a cabo se necesita de una estrategia de gobierno electrónico que requiere:

- Disponer de voluntad política para apoyar los procesos de cambio.
- Recursos humanos capacitados en el uso TIC.
- Presupuesto.
- Revisión, modificación y creación de la normativa.

## **Estrategia de Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico no es algo que se puede imponer de un momento a otro ni que se deba tomar a la ligera; es un proceso de implementación que requiere de una estrategia de aplicación, que conlleva el compromiso de la clase política de apoyar e impulsar el cambio que significa.

Una estrategia de Gobierno Electrónico, es algo más que un simple plan para implementar las TICs en el Gobierno, no puede ser un simple movimiento de politiquería o un plan para atraer votos en una elección. Es un compromiso con la ciudadanía y con la gestión de Gobierno, para implementar una serie de cambios e innovaciones para modificar la gestión de la Administración Pública.



Es un plan estructurado y por etapas en el que se implementa el uso de las TICs a las funciones públicas, en el cual se debe modificar el marco legal, capacitar empleados, educar al usuario, proyectarse metas y tiempo de alcance, entre otros. En síntesis, se puede decir que la estrategia de e-gobierno es una Política Pública de Desarrollo.

En este sentido, la Organización de Estados Americanos, en su curso virtual sobre “Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico”, recomienda aplicar el e-gobierno por medio de estrategias nacionales, locales e institucionales.

Por lo anterior, define al Gobierno Electrónico en relación con el concepto de Política Pública, como: *“un conjunto coordinado de estrategias y acciones que emprende el Estado, a través de sus diferentes instancias, para integrar tecnologías de la información y comunicación (TICs) a los procesos gubernamentales con el objetivo de generar mayores niveles de eficiencia en la administración, control y transparencia en la toma de decisiones y participación ciudadana”*<sup>146</sup>.

Entre los puntos que recomienda debe contener una estrategia o Política Pública, se destacan:

- Parámetros claros de evaluación.
- Estrategia de comunicación y difusión.

---

<sup>146</sup> Organización de los Estados Americanos. (2008). Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. Modulo 2.

- Definición de esquemas de participación de los sectores involucrados.
- Mecanismos claros de consensos y legitimación.
- Profundo conocimiento por parte de los tomadores de decisiones.

El desarrollo de una estrategia de Gobierno Electrónico, ha permitido en surgimiento y relevancia del término “governance” o gobernanza, el cual se refiere a una nueva forma de hacer gobierno, que se caracteriza por definir políticas públicas e involucrar toda una variedad de organizaciones, tanto públicas como privadas, a la hora de su aplicación.

En este sentido, el Banco Interamericano de Desarrollo se refiere a que “la experiencia demuestra que los países que lideran el desarrollo de la sociedad de la información son aquellos que han logrado avances en materia de governance, es decir: integrar sus procesos de modernización de la administración pública con las iniciativas que el gobierno promueve en el sector de las tecnologías de la información y comunicación”<sup>147</sup>

Por lo cual, el desarrollo de una estrategia de Gobierno Electrónico se debe apoyar en la integración de estas dos áreas de trabajo, que a saber son:

- Modernización Administración Pública.
- Iniciativas en el sector de las TICs.

---

<sup>147</sup> Pablo Valenti, Rafael Anta, Matías Bendersky. (2004) “Manual. gob. estrategias del gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos”. New York: División de Tecnología de la Información para el Desarrollo, Departamento de Desarrollo Sostenible, Banco Interamericano de Desarrollo

Se entiende, entonces, que las experiencias más exitosas de implementación del Gobierno Electrónico son producto del desarrollo de una estrategia de aplicación del e-gobierno como una Política Pública, en el cual participen los distintos sujetos de la sociedad.

La estrategia, de Gobierno Electrónico, tiene su origen y fundamento en las políticas de nacionales sobre uso y implementación de los TICs. Por lo que se hace necesario que en el país se tengan políticas claras sobre el uso de las TICs y su importancia en la sociedad actual. El implementar una estrategia de e-gobierno sin tener, como se diría popularmente, “la cancha bien marcada”, sería un desperdicio de esfuerzo y dinero.

Esto conlleva a afirmar que un país debe tener un marco de políticas sobre las TICs en el cual se planten las bases para poder desarrollar el Gobierno Electrónico, pero, además, debe darse la necesidad de implementar una estrategia de e-gobierno que establezca los parámetros básicos y estándares necesarios para la aplicación en los distintos niveles del Estado, sea Nacional, Local o Institucional.

De esta forma, las políticas acerca de las TICs y de estrategia inicial, serían un manual de usuario para todos aquellos quienes deseen un aplicar el Gobierno Electrónico en sus Instituciones y Gobierno locales.

Cabe recatar que, como parte de la estrategia, se debe modificar o generar un marco legal que permita la materialización de esta.

## Fases del desarrollo de una estrategia

La creación de una estrategia de Gobierno Digital, no se debe hacer de la noche a la mañana, sino que es un proceso que conlleva varias fases de desarrollo o una secuencia de desarrollo.

Las fases deseables que debe contener son<sup>148</sup>:

- **Fase informativa:** en la cual la estrategia buscará que la Administración Pública utilice las TICs y, en especial, los portales web para poner, a disposición del ciudadano y empresas, la información de utilidad acerca de los tramites que realiza, requisitos, regulaciones, horarios, teléfonos y dirección.

Además, debe exponer su objetivo, misión y visión; esto como una acción que se puede hacer en forma rápida y con un costo bajo, además de ser de mucha utilidad. Los portales web desarrollados en esta fase, son típicos del tipo de Gobierno “Misión-Visión” y son la forma de Gobierno Electrónico más común.

- **Fase de interacción:** en ella se buscará dar, a las instancias de e-gobierno, un nivel inicial de interacción entre las partes. Esta fase se caracteriza por la apertura de sitios web en los que se permita el bajar formularios y foros para comentarios y quejas.

---

<sup>148</sup> Organización de los Estados Americanos. (2008). Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. Modulo 2

- **Fase de transformación:** en esta tercera etapa se debe buscar una interacción mayor, por lo que se da lugar a un cambio o transformación en la estructura de la Administración donde se permita realizar transacciones en línea tales como pago de servicios e impuestos, realizar consultas, participar en procesos licitatorios o de compras públicas, seguir cursos educativos o de capacitación y contactarse con sus representantes. Ello fomentará la participación ciudadana y fortalecerá la democracia, además de permitir la creación de un cambio legal y estructural de la burocracia administrativa.
- **Fase de integración:** esta es la fase que intenta integrar todas las iniciativas anteriores en un solo espacio. Es típico, en ella, unir todos los sitios y páginas de las instancias del Estado en una sola plataforma para así permitir un fácil acceso para los usuarios. A esto se le conoce como “one stop shop” o ventanilla única, lo que significa que el ciudadano solo hace una parada en una ventanilla y logra obtener acceso a todos los servicios públicos que requiere.

## **Agencia de la sociedad de la información**

Dado que la aplicación del Gobierno Electrónico se debe hacer por medio de una estrategia, antes debe plantearse dos interrogantes:

- ¿Quién define las políticas de desarrollo y promoción del Gobierno Electrónico?

- ¿Quién gestiona los cambios que supone el desarrollo del Gobierno Electrónico?

La respuesta a estas cuestiones es la Agencia de la Sociedad de la Información. Es un ente que se dedica a fomentar y regular las políticas además de las estrategias de Gobierno Electrónico en un país o región determinada.

La existencia de esta Agencia, como un ente Gubernamental, es esencial por cuanto existen diversos elementos, dentro de un Gobierno Digital, que deben considerarse debido a que provocan un decrecimiento en la calidad de los servicios que se brindan.

Entre ellos, se pueden mencionar los siguientes:

- Necesidad de estándares y políticas claras en relación del uso de la TICs y el Gobierno Digital.
- Proliferación acelerada de proyectos aislados y sin un Norte que los guíe.
- Necesidad creación de un marco legal para el uso de las TICs, además de ajustes o reformas a las leyes existentes.
- Inexistencia de estándares técnicos y políticas claras para la adquisición y evaluación de tecnología.
- Ineficiente uso de recursos que, aparte de ser escasos, conllevan a una duplicación de esfuerzos.
- Necesidad de identificación de “mejores prácticas” y “casos exitosos” dentro del Estado, para seguir los lineamientos y buenas prácticas.

- Requerimiento de asistencia técnica por parte de agencias del Estado, para crear iniciativas de e-gobierno.

Por lo anterior, se hace necesario contar con una Agencia especializada, que sea un Ente Regulador del uso de las tecnologías de información y una plataforma que impulse el desarrollo del Gobierno Electrónico en un país o región.

El problema que han tenido estas Agencias, en los distintos países, es con respecto al diseño del marco institucional adecuado, ya que se crean pero no se le dan las armas y herramientas necesarias para su debida labor.

En este sentido, los elementos a tener en cuenta a la hora de desarrollar una Agencia de la Sociedad de la Información son:

- **Tipo de organización:** el cual puede variar de ser un simple grupo de trabajo, a ser una Agencia con autonomía y totalmente descentralizada; además, puede ser una Agencia ubicada en niveles medios como unidades técnicas o como parte de un Ministerio.
- **Nivel de autoridad y potestades asignadas:** esto es algo de mucha importancia puesto que de ello dependerán los resultados y la acciones que pueda hacer, además de que dependerá el origen de su creación; es decir, que puede nacer, ya sea que sea por vía decreto ejecutivo o por medio de ley, lo cual puede incidir en tener una mayor o menor influencia en la sociedad.
- **Nivel de autonomía financiera:** esto incide en el desarrollo de la Agencia, por cuanto, si se tiene esta autonomía, permitirá que sus

funciones se desarrollen más libremente pero, en caso contrario, será un ente atado al presupuesto de su superior lo cual puede traer varias complicaciones.

## **Campos de acción de una agencia**

Las acciones y responsabilidades más comunes asignadas a una Agencia de la Sociedad de la Información son:

- **Coordinación:** se le responsabiliza del conocimiento detallado de todos los proyectos de Gobierno Electrónico que se lleven adelante en el Estado. Supone el contar con un listado de los proyectos, además de dar asesoramientos y monitoreo de los trabajos realizados.
- **Identificación de casos exitosos:** esta es una tarea esencial dado que, a partir de estos, se debe dar una base para los proyectos venideros; para identificarlos se deben establecer objetivos y estándares de medición sobre el impacto económico y social de los proyectos de Gobierno Electrónico, con el fin de identificar las mejores prácticas y estrategias.
- **Financiamiento:** la Agencia debe ser capaz de dar financiamiento a los distintos proyectos de e-gobierno, además de la posibilidad de contratar expertos y consultores para los proyectos que apoye.
- **Gestión política:** esto es para que la Agencia sea la promotora de las Instituciones del Estado, y se logre un acercamiento, entre unas y otras, para conjuntar esfuerzos a la hora de efectuar proyectos evitando dobles esfuerzos.



Entre los beneficios que se pueden mencionar, con la existencia de la Agencia de la Sociedad de la información y con relación a los proyectos y estrategias de Gobierno Electrónico, están:

- Estandarización.
- Control.
- Regulación.
- Proyección.
- Apoyo.
- Asesoramiento.

Con todo lo anterior, se destaca que la existencia de una Agencia es fundamental a la hora de desarrollar un proyecto nacional de Gobierno Electrónico, debido a que es la encargada de generar las políticas y establecer los parámetros dentro de los cuales este debe funcionar, además de dar asesoramiento y controlar las distintas entidades del Estado que quieran implementar estrategias de aplicación de las TICs en sus funciones.

## Conclusión

Las tecnologías de información y comunicación han permitido dar un cambio en la sociedad, la cual tiene un instrumento para llegar al desarrollo, no solo en el sector tecnológico, sino en los restantes sectores de la sociedad como el económico y la educación.

El Gobierno Electrónico, modifica la relación entre el ciudadano y la Administración, el cual toma una diferente posición ya no de un simple receptor pasivo de información, como lo fue hasta hace un tiempo, sino que pasa a ser un emisor y un fiscalizador del diario que hacer del Estado.

Para que lo anterior tenga efecto en la sociedad, implementar una estrategia que impulse la aplicación de las tecnologías de información en la Administración, además de incentivar el uso de los servicios de e-gobierno por parte de los ciudadanos, pues este es a quien se le debe satisfacer en cuanto a la prestación de servicios públicos eficientes, baratos y rápidos.

La estrategia de e-gobierno debe ser un Programa Nacional, que incluya un conjunto de Políticas Públicas, programas de aplicación, además de contar con una serie de normas de estandarización para la debida aplicación, la cual debe hacerse respetando las etapas y fases de desarrollo del Gobierno Electrónico.

## **Capítulo IV**

### **Organizaciones internacionales y Gobierno Electrónico**

**Sumario: I. Introducción II. ONU:** Subsección I. Unión Internacional de Telecomunicaciones. Subsección II. Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. Subsección III. UNESCO. **III. OEA IV. Banco Interamericano de Desarrollo V. Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico.**

#### ***Sección I***

##### ***Introducción***

El Gobierno Electrónico es un arma que tienen las Naciones para lograr el desarrollo y el avance en el siglo XXI. Debido a ello, distintas Organizaciones, a nivel Internacional, se han dedicado a impulsarlo a través de los Programas para países en vías de desarrollo, y como medio para brindar eficientes servicios públicos, impulsar la democracia y para mejorar la protección de los Derechos Humanos.

A raíz de la era tecnológica, han aparecido Tratados Internacionales, Instrumentos y Manuales que versan sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico. Aunado a ello, se han incorporado una serie de Derechos Humanos relacionados con la tecnología y el uso de estas en las Administraciones Públicas.

Los portales web de cualquier sector, incluyendo los de Gobierno, han experimentado una evolución que abarca desde ser simples sitios web, con

información básica, hacia la oferta de mejores contenidos y de servicios más interactivos y personalizados, los cuales son conocidos como portales web debido a:

- Progreso tecnológico: facilita el desarrollo de aplicaciones complejas.
- Evolución de las necesidades y demandas de los usuarios de los portales web.

En esta evolución, los portales web han pasado por las siguientes etapas<sup>149</sup>:

- **Emergente:** es el establecimiento de una primera presencia oficial de un Gobierno en la web. Tiende a ser estática y a responder a Programas de corto plazo, generando que este sitio sea asincrónico.
- **Mejorado:** es un incremento al sitio del Gobierno, con una oferta básica de contenidos, generalmente sobre el Organismo, su misión y los servicios que ofrece, en el cual el usuario tiene el rol de lector.
- **Interactivo:** estos sitios, además de ofrecer los contenidos anteriormente citados, permiten la interacción del usuario con el Organismo titular de la web, a través de servicios básicos. Estos permiten resolver solicitudes, consultas, sugerencias, principalmente con la utilización del correo electrónico. Aparecen las plantillas electrónicas, números de teléfono y fax, formularios imprimibles por los usuarios desde la web y es utilizado para realizar trámites administrativos, conllevando que este tipo de sitio sea sincrónico.

---

<sup>149</sup> BID

- **Transaccional:** estos sitios son los que presentan niveles de interactividad: aparece la oferta de servicios transaccionales que le permiten al usuario resolver sus deberes y derechos con el Estado a través de la Internet. Ejemplo de ellos son el Registro Patronal, Declaración y pago de impuestos, Declaración de aranceles por importación, entre otros.
- **Sin costuras:** es la completa integración de todos los servicios, por medios digitales, atravesando todas las fronteras administrativas. Este es el nivel de desarrollo óptimo del Gobierno Electrónico puesto que permite acceder todos los servicios transaccionales de la Administración Pública.

Los gobiernos que desarrollan y promueven el Gobierno Electrónico, también están trabajando en la implantación de la firma digital y de los servicios de certificación necesarios para su aplicación; ello con el fin de que se convierta en un mecanismo tecnológico para asegurar la integridad, la autenticación y el no repudio en origen de las transacciones electrónicas.

Es por lo anterior y por su importancia, que en el año 2003 la Organización de Naciones Unidas celebró la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), en la que Jefes de Estado establecieron como meta que “Todos los países debían alentar, antes del 2005, la preparación de ciber-estrategias nacionales, en particular las encaminadas a la

creación de las capacidades humanas necesarias, habida cuenta de las circunstancias de cada país”<sup>150</sup>.

Debido a ello, en el presente capítulo se pretende realizar un análisis de las acciones y políticas de las organizaciones internacionales en materia de Gobierno Electrónico y TICs.

---

<sup>150</sup> Naciones Unidas; 2003

## **Sección II**

### **Organización de Naciones Unidas**

Primeramente, cabe mencionar que la Organización de las Naciones Unidas (**ONU**) define el e-gobierno como “toda Administración Pública que está en proceso de transformación de sus relaciones internas y externas con el uso de tecnologías modernas de información y comunicación”<sup>151</sup>.

Esta concepción, por parte de la ONU, se puede reflejar en el “Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Sector Público 2003: la encrucijada del Gobierno Electrónico”<sup>152</sup>, en el cual se llegó a la conclusión de que “el Gobierno Electrónico se ha constituido en un nuevo promotor y protector de la democracia al generalizar su uso en el mundo, transparentar la información oficial e impulsar la participación ciudadana”.

Además, cabe mencionar que en este informe se menciona que en ese entonces (año 2003), 173 de los 191 países utilizaban el Gobierno Electrónico, de los cuales 63 proporcionaban información y servicios y solo en 33 se ofrecen transacciones en línea.

Entre los puntos que concibe la ONU como beneficios del Gobierno Electrónico y las TIC están:

---

<sup>151</sup> Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Sector Público 2003: la encrucijada del gobierno electrónico, Naciones Unidas, New York, 2003 página 1

<sup>152</sup><http://puntogov.blogia.com/2003/112707-informe-2003-del-sector-publico-mundial-gobierno-electronico-en-la-encrucijada.php>

- Ver la Internet como un medio para progresar y consolidar la transparencia y la democracia en la práctica general de la Administración Pública.
- Ver al e-gobierno como un instrumento para el cambio, de manera tal que se puedan poner en marcha Políticas Públicas más amplias, de libertad de expresión e información y como un elemento de protección y mayor transparencia para los ciudadanos.

La ONU incluye, dentro del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el tema de las TICs y el Gobierno Electrónico. Dicho Programa fue creado en 1965 teniendo por función contribuir a la mejora de la calidad de vida de las Naciones, promoviendo el cambio a través de la conexión al conocimiento, la experiencia y los recursos necesarios para ayudar a los pueblos a forjar una vida mejor.

Entre los aspectos esenciales en los que se trabaja, se pueden mencionar:

- La gobernabilidad democrática de los países.
- Reducción de la pobreza.
- Prevención y recuperación de la crisis.
- Energía, medio ambiente y gestión de riesgos.
- Tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- VIH SIDA.
- Informes sobre Desarrollo Humano.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).



Para estos Programas, las tecnologías de la información y la comunicación constituyen un instrumento cada vez más poderoso para poder participar en los mercados mundiales, además de promover la responsabilidad política, mejorar la provisión de servicios básicos y realzar las oportunidades de desarrollo local.

Para ello, el PNUD, promueve la utilización de las “mejores prácticas”, apoyados de las experiencias y resultados obtenidos en otros países y, con ello, elaborar estrategias de aplicación de TICs, buscando el desarrollo.

Además, fomenta la búsqueda de soluciones de TICs para poder hacer uso de su propia red mundial de una manera más eficaz, con lo cual se pretende eliminar la brecha digital, en particular, en los países de Latino América.

Entre las políticas que tiene de la ONU en materia de TICs y Gobierno Digital, se destacan:

- **El disminuir la brecha digital:** para lo cual se ha promovido la creación del fondo de solidaridad digital, consistente en la participación voluntaria de las autoridades públicas y de las entidades privadas, que han decidido aplicar un nuevo mecanismo de financiación del desarrollo. Dicho mecanismo se ha llamado el “Principio de Ginebra” y trata de una contribución de un 1% sobre la contratación pública y las licitaciones relativas a las tecnologías de la información, pagada por el vendedor en función de sus ganancias.
- **Generar políticas sobre el uso de TICs:** se ha creado la Cumbre de la Sociedad de la Información, en la cual se han discutido políticas de TICs y disminución de brecha digital. Además, se pretende que contribuyan al

desarrollo económico, social y humano y al logro de los objetivos de la declaración del Milenio de la ONU<sup>153</sup>.

- **Promoción del e-gobierno y la e-democracia:** por el cual se ha promovido la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación por parte de las Administraciones Públicas, con el fin de promocionar los servicios públicos eficientes, la participación ciudadana y la transparencia del quehacer público, lo cual se puede resumir en el concepto de la e-democracia.
- **Ayuda al desarrollo de una sociedad de la información:** en este sentido, la ONU, por medio del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, creó la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información<sup>154</sup> la cual, por medio de la Resolución 56/183<sup>155</sup> del 21 de diciembre de 2000 y aprobó la celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) en dos fases: la primera en Ginebra para diciembre de 2003 y la segunda en Túnez en noviembre de 2005. Además, fue auspiciada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)<sup>156</sup>.

Para la primera fase, se tuvo el objetivo de redactar y propiciar una clara declaración de voluntad política, y tomar medidas concretas para preparar los fundamentos de la Sociedad de la Información para todos. A esta asistieron 175 países, así como representantes de organizaciones

---

<sup>153</sup> <http://www.prensalatina.com.mx/Article.asp?ID={DF6F686C-EA99-4E3D-AD7B-564EFEC734DB}&language=ES>

<sup>154</sup> <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>

<sup>155</sup> [http://www.itu.int/wsis/docs/background/resolutions/56\\_183\\_unga\\_2002.pdf](http://www.itu.int/wsis/docs/background/resolutions/56_183_unga_2002.pdf)

<sup>156</sup> <http://www.itu.int/net/home/index-es.aspx>

internacionales, el sector privado y la sociedad civil, que proporcionaron apoyo político a la Declaración de Principios de Ginebra<sup>157</sup> y el Plan de Acción de Ginebra.

El Plan de Acción de Ginebra, establece los objetivos de<sup>158</sup>:

- Construir una Sociedad de la Información integradora.
- Poner el potencial del conocimiento, y las TICs, al servicio del desarrollo.
- Fomentar la utilización de la información y del conocimiento para la consecución de los objetivos de desarrollo acordados internacionalmente, incluidos los contenidos en la Declaración del Milenio.
- Hacer frente a los nuevos desafíos que plantea la Sociedad de la Información en los planos Nacional, Regional e Internacional.

Entre las principales líneas de acción en las cuales se orienta el Plan, se encuentran:

- El papel de los gobiernos y de todas las partes interesadas en la promoción de las TICs para el desarrollo.
- Infraestructura de la información y la comunicación.
- Acceso a la información y al conocimiento.
- Creación de capacidades.

---

<sup>157</sup> Documento en el que se desarrollan los fundamentos base para la creación de una Sociedad de la Información entre los estados miembros, en el cual se reafirman el respeto a los derechos humanos y la autonomía de las naciones, se reconoce que la educación, el conocimiento, la información y la comunicación son esenciales para el progreso, se comprometen a la reducción de la brecha digital

<sup>158</sup> <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/poa-es.html>

- Creación de confianza y seguridad en la utilización de las TICs.
- Entorno habilitador.
- Aplicaciones de las TICs. Entre estas se incluyen:
  - Cibergobierno.
  - Cibernegocio.
  - Ciberenseñanza.
  - Cibersalud.
  - Ciberempleo.
  - Ciberecología.
  - Ciberagricultura.
  - Ciberciencia.
- Diversidad e identidad culturales, diversidad lingüística y contenido local.
- Medios de comunicación.
- Factores éticos de la sociedad de la información.
- Cooperación Internacional y Regional.

La segunda fase, celebrada en Túnez en el 2005, tuvo el objetivo poner en marcha el Plan de Acción de Ginebra, hallar soluciones y alcanzar acuerdos en los campos de Gobierno de Internet, mecanismos de financiación y el seguimiento y aplicación de los documentos de Ginebra y Túnez.

Esta última, culminó dando los siguientes resultados:

- Compromiso de Túnez.
- Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información.

El **compromiso de Túnez**, es un documento en el cual se reitera el apoyo a la Declaración de Principios de Ginebra y al Plan de Acción; además, aboga por una Sociedad de la Información centrada en la persona, abierta a todos y orientada al desarrollo, la cual debe basarse en los objetivos y principios de la Carta de las Naciones Unidas.

También reconoce los principios de Acceso Universal y no discriminación a las TICs para todas las Naciones y el respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos a fin de que todos los pueblos del mundo puedan consultar, utilizar y compartir la información.

Por último expresa su apoyo al Programa de Solidaridad Digital, el cual se destina a la reducción de la brecha digital.

## **Estudios sobre el e-gobierno**

Como parte de la promoción e impulso que la ONU hace del e-gobierno, se ha dado a la tarea de generar una serie de estudios sobre el Gobierno Electrónico en el mundo, donde se exponen tanto los puntos positivos como las falencias de los países en cuanto al desarrollo del e-gobierno.

Uno de los puntos más interesantes en este estudio, es que se crea un índice mundial de Gobierno Electrónico, en el que se le da un porcentaje a cada país según una serie de puntos evaluados, como lo son el índice de accesibilidad, los tipos de conexión, los contenidos de las páginas, etc.

Este estudio cuenta con varias publicaciones, entre las cuales se pueden mencionar:

- 2003 Global E-Government Survey<sup>159</sup>.
- 2004 Global E-Government Readiness Report<sup>160</sup>.
- 2005 Global E-Government Readiness Report<sup>161</sup>.
- 2008 Global E-Government Survey<sup>162</sup>.

Además, cuenta con un sitio web y una base de datos en la cual se pueden consultar las estadísticas de los distintos países, así como efectuar comparaciones con las distintas aéreas del mundo<sup>163</sup>.

Este estudio es un marco de referencia para los gobiernos para determinar cómo están desarrollando el e-gobierno. En el caso de Costa Rica, dicho estudio lo colocó en la posición 70, con un promedio de 0.46 para el 2005 y, para el 2008, lo colocó en la posición 59 con un promedio de 0.51.

Sumado a esto, para ese mismo año fue la primera vez que América Central estaba sobre el promedio mundial, lo que se evidencia en la siguiente tabla:

---

<sup>159</sup> <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>

<sup>160</sup> <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019207.pdf>

<sup>161</sup> <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>

<sup>162</sup> <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>

<sup>163</sup> <http://www.unpan.org/DPADM/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/EGovernmentReadinessKnowledgeBaseUNKB/tabid/718/Default.aspx>

Table 3.10. E-Government Readiness for Central America

Country	2008 Index	2005 Index	2008 Ranking	2005 Ranking
Mexico	0.5893	0.6061	37	31
Costa Rica	0.5144	0.4612	59	70
El Salvador	0.4974	0.4225	67	78
Panama	0.4718	0.4822	83	64
Guatemala	0.4283	0.3777	99	100
Belize	0.4102	0.3815	107	97
Honduras	0.4048	0.3348	110	115
Nicaragua	0.3668	0.3383	117	113
Region	0.4604	0.4255		
World	0.4514	0.4267		

164

En este estudio, se coloca a Costa Rica entre las primeras posiciones de los países Centroamericanos. Pese a ello, si se compara con países desarrollados, se evidencia la distancia y brecha digital existente; por ejemplo, el caso de los Estados Unidos y Canadá, situados entre los 7 mejores lugares del mundo y con un promedio superior a 8.

Table 3.11. E-Government Readiness for North America

Country	2008 Index	2005 Index	2008 Ranking	2005 Ranking
United States	0.8644	0.9062	4	1
Canada	0.8172	0.8425	7	8
Region	0.8408	0.8744		
World	0.4514	0.4267		

165

Con lo anterior, se evidencia que Costa Rica aun debe redoblar esfuerzos para poder desarrollar su e-gobierno de una mejor y más eficiente manera.

<sup>164</sup> United Nations. (2008). e-Government Survey 2008. From e-Government to Connected Governance. New York. P. 29.

<sup>165</sup> United Nations. (2008). e-Government Survey 2008. From e-Government to Connected Governance. New York P. 30.

Por otra parte, cabe mencionar que la ONU actúa en materia de Gobierno Electrónico y de TICs por medio de sus Organismos como lo son la CEPAL, UNESCO y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Dichos Organismos, promueven diferentes Programas en aras de incentivar el uso de las TICs tanto en los países desarrollados como en aquéllos en vías de desarrollo. Es por ello que, a continuación, se hará mención acerca de estos Organismos y los Programas que cada uno promueve para cumplir con tal finalidad.



## ***Subsección I***

### ***Unión Internacional de Telecomunicaciones***

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (**UIT**)<sup>166</sup>, es la organización más importante de las Naciones Unidas en lo que concierne a las Tecnologías de la Información y la Comunicación pues funge como coordinador mundial de gobiernos y del sector privado, además de organizar eventos como TELECOM<sup>167</sup> y la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.

Tiene su sede en Ginebra y está formada por 191 Estados Miembros y más de 700 Miembros de Sector y Asociados.

La función de la UIT abarca tres sectores fundamentales, a saber:

- **Radiocomunicaciones (UIT-R)**: desempeña un papel fundamental en la gestión del espectro de frecuencias radioeléctricas y de las órbitas de los satélites, recursos naturales limitados que suscitan una demanda creciente por parte de un gran número de servicios como el servicio fijo, móvil, de radiodifusión, de radioaficionados, de investigación espacial, de telecomunicaciones de emergencia, de meteorología, de los

---

<sup>166</sup> <http://www.itu.int/net/about/index-es.aspx>

<sup>167</sup> Es un evento organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT TELECOM), la cual consiste en la celebración de exposiciones y foros internacionales de telecomunicaciones, no solamente para tratar de desarrollos tecnológicos interesantes, sino también a fin de proporcionar el medio de determinar con precisión las tendencias industriales y compartir información, así como fomentar la transferencia de esa nueva tecnología e información a los países menos desarrollados. El evento TELECOM nació en 1971, como una actividad no lucrativa.

sistemas mundiales de posicionamiento (GPS<sup>168</sup>), de observación del medio ambiente y de comunicaciones, que se encargan de la seguridad de la vida humana en la tierra, en el mar y en el aire.

- **Normalización (UIT-T):** estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios, para lo cual publica normativa sobre estos, con vista a la regulación de las telecomunicaciones a nivel mundial. Las normas producidas por el UIT-T son conocidas como “Recomendaciones” y, por ser parte de la ONU, sus normas gozan de mayor reconocimiento internacional en comparación con publicaciones de otras organizaciones técnicas en forma similar.
- **Desarrollo de las telecomunicaciones (UIT-D):** se desempeña en contribuir a difundir un acceso equitativo, sostenible y asequible a las telecomunicaciones para, de este modo, fomentar un mayor desarrollo económico y social. Plantea el rápido crecimiento de las TICs, promueve un entorno normativo y comercial adecuado a través de herramientas que promueven innovaciones y un mercado de las telecomunicaciones más eficaz. Además, a través de numerosas iniciativas técnicas y de políticas de formación en todo el mundo, contribuye a la creación de generaciones capacitadas para el uso de las TICs, prestando especial atención a grupos con necesidades específicas como los jóvenes, las mujeres y las personas discapacitadas.

---

<sup>168</sup> Sistema que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto, una persona, un vehículo o una nave, con una precisión hasta de centímetros, usando GPS diferencial, aunque lo habitual son unos pocos metros

El UIT-D ocupa una posición privilegiada entre los gobiernos y las empresas del sector privado interesados en constituir nuevas asociaciones para el desarrollo, descubriendo oportunidades para colaboraciones que sean favorables para todos los participantes y estableciendo vínculos entre socios exteriores y especialistas de la UIT, a fin de garantizar el éxito en la ejecución de los proyectos.

## ***Subsección II***

### ***Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)***

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), funciona como un centro de estudio en la región, que colabora con los Estados miembros y diversas instituciones locales, nacionales e internacionales en el análisis de los procesos de desarrollo a través de la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.<sup>169</sup>

Con respecto al tema del Gobierno Digital y aplicación de las TICs, la CEPAL sostiene que “con el avance hacia sociedades de la información, en América Latina y el Caribe, se han logrado resultados positivos en poco tiempo, convirtiendo a las TICs en una solución tangible para enfrentar retos de la agenda de desarrollo. Sin embargo, el progreso tecnológico continúa y se sigue acelerando, mientras que a los retos ya conocidos se suman nuevos desafíos”.

Con ello, el Gobierno en línea y el uso de TICs en el Gobierno, deben basarse en los siguientes principios:

- Gobierno al alcance de todos, desde cualquier parte.
- No pedir al ciudadano información que ya está en registros de Gobierno.
- Calidad de servicios homogénea.

Aunado a lo anterior, se considera que el contar con Políticas Públicas para dar curso al Gobierno Electrónico conlleva:

---

<sup>169</sup> Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL)

- Un incremento en la eficiencia y eficacia del Sector Público, en especial en relación con las Políticas Sociales.
- Un incremento de la transparencia.
- Un mayor ejercicio de la ciudadanía.

Lo anterior se da tanto desde el punto de vista de la demanda de las TICs y de la definición de estándares que incentivan el desarrollo de la Industria de las TICs, como desde el punto de vista de la oferta de servicios electrónicos que se ve beneficiada por la demanda de la Internet.

Además, sostiene que “la brecha digital tiene dos dimensiones: extensión (acceso) y profundidad (calidad de acceso)”. Con ello quiere decir que, “aunque se llegue a una situación en la que todos los habitantes tengan acceso a redes digitales, algunos tendrán acceso a un ancho de banda cada vez mayor y podrán usar servicios multimedia avanzados, mientras que otros estarán limitados a las comunicaciones de voz”<sup>170</sup>.

Es por todo lo anterior, que esta Organización ha desarrollado estrategias de trabajo en el área de Gobierno Electrónico e Interoperabilidad, enmarcados en dos programas a saber, el **eLAC 2007** y, actualmente, el **eLAC2010**.

### **eLAC2007**<sup>171</sup>

---

<sup>170</sup> CEPAL, Organización de la Naciones Unidas. (2008) La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las Tecnologías y Tecnologías para el Desarrollo. Santiago de Chile.

<sup>171</sup> CEPAL, (2005). Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2007. Rio de Janeiro.

Cabe señalar que se desarrolló en la Conferencia Regional en Río de Janeiro de Junio de 2005, siguiendo la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) en Ginebra 2003 y en Túnez 2005, en la cual los países de la región se juntaron para forjar un consenso político y una visión estratégica común regional, para redefinir las 167 metas del plan global CMSI acordado en Túnez, según las necesidades específicas de América Latina y el Caribe. Es así como 33 países de la región elaboraron su propio plan el cual contenía 30 metas y 70 actividades, subscribiéndose, de esta forma, al primer **Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (eLAC2007)**<sup>172</sup>.

Dicho Plan, fue una agenda de política pública que reconocía la importancia de las TICs en la consecución del desarrollo económico y social de los países de la región. Estableció metas y actividades basadas en proyectos y actividades que se encontraban en curso, buscando aprovechar las sinergias y mejorar la coordinación regional.

Tenía como principales capas de interoperabilidad:

---

<sup>172</sup>Mediante la meta 15 de gobierno electrónico, los gobiernos se propusieron “*Crear y fortalecer medios de intercambio sobre servicios de gobierno electrónico (...) desarrollando cooperación regional para la transferencia de tecnologías, plataformas, aplicaciones y programas informáticos*” (...) “*Constituir un grupo de trabajo para elaborar una agenda de prioridades para la implementación de estándares de interoperabilidad de servicios gubernamentales electrónicos*” y (...) “*Promover la integración electrónica de los sistemas de administración pública a través de ventanillas únicas para mejorar la gestión de los trámites y procesos intragubernamentales*”.

- **Arquitectura:** incluye los Principios y modelos de referencia para institucionalidad, desarrollo técnico AOS<sup>173</sup>, entre otros.
- **Infraestructura:** contiene los componentes AOS de infraestructura compartida (Mensajes SMS, Directorio Servicios Web).
- **Interfaz:** se incluye un perfil de Servicios Web IPEL<sup>174</sup> y estándares en lenguaje de descripción de servicios.
- **Semántica:** son los modelos de datos IPEL, tendiendo a llamarse Semántica de datos.
- **Sintaxis:** es el Registro y designación de nombres IPEL XML.

### **Estructura funcional eLAC2007<sup>175</sup>**

En la estructura funcional del Plan de Acción, se encontraba un Mecanismo Regional de Seguimiento conformado por cuatro países: Ecuador, El Salvador, Brasil y Trinidad y Tobago; además contaba con **puntos focales nacionales** que coordinaban la participación de cada país en los diferentes niveles de la estructura de funcionamiento del eLAC; **Grupos de Trabajo** (DDT) integrados por representantes de los países, creados según lo establecido en algunas metas del Plan de Acción Regional, y se solicitó a la CEPAL que actuara como Secretaría Técnica, coordinando labores e intercambiando información entre las distintas instancias.

Sus objetivos fueron:

---

<sup>173</sup> AOS – Arquitectura Orientada a Servicios (SOA Software Oriented Architecture)

<sup>174</sup> IPEL – Información Pública en Línea

<sup>175</sup> CEPAL, (2005). Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2007. Rio de Janeiro.

- Avanzar hacia una sociedad de la información que beneficie a todos los habitantes de América Latina y el Caribe.
- Fomentar el desarrollo a través del crecimiento con equidad.
- Consolidar la democracia y fortalecer la integración regional.
- Acelerar ese proceso y reducir sus costos económicos y sociales.

El Plan eLAC2007 apuntaba a tres **líneas de acción**:

- Profundizar conocimientos y entendimiento de áreas críticas.
- Formular y fortalecer iniciativas y proyectos concretos a nivel regional.
- Dar apoyo a la elaboración e implementación de iniciativas Nacionales a través de un intercambio intrarregional.

Aunado a lo anterior, el eLAC2007<sup>176</sup> proponía como áreas temáticas las siguientes:

- **Acceso e infraestructura:** dentro de este apartado, el Plan señala la necesidad de contar, entre otras cosas, con:
  - **Infraestructura regional:** para promover el desarrollo de infraestructura regional de TIC, interconectando los puntos de acceso a la red (NAP) existentes con servidores raíz<sup>177</sup>, servidores espejo<sup>178</sup> y puntos de intercambio de tráfico.

---

<sup>176</sup> CEPAL, (2005). Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2007. Rio de Janeiro.

<sup>177</sup> Es un servidor de nombre de dominio (DNS) y es el servidor que sabe dónde están los servidores de nombres autoritarios para cada una de las zonas de más alto nivel en Internet.

<sup>178</sup> Es el servidor de respaldo, para el servidor raíz.



- **Centros públicos de acceso:** para fomentar la calidad y asegurar la sostenibilidad de los centros de acceso a Internet, con la participación de la comunidad en un marco de respeto a la diversidad cultural.
- **Escuelas y bibliotecas en línea:** con el fin de duplicar el número de escuelas públicas y bibliotecas conectadas a Internet, en lo posible con banda ancha y particularmente las ubicadas en zonas rurales, aisladas o marginales.
- **Centros de salud en línea:** para promover programas de capacitación en TICs en los centros de salud y hospitales.
- **Gobiernos locales:** para alentar la sinergia en la provisión de servicios, incluyendo la provisión de servicios digitales o analógicos, apoyando a proveedores nacionales de TICs, aplicaciones y contenidos entre los gobiernos locales y nacionales.
- **Tecnologías alternativas:** para crear un grupo de trabajo regional que elaborara propuestas sobre alternativas y estrategias para el desarrollo de la televisión digital y otras tecnologías alámbricas e inalámbricas.
- **Capacidades y conocimiento:** en este sentido, indica que es vital la mejoría de:
  - **Software:** con el fin de promover e incentivar el desarrollo de la industria del software, contenidos, aplicaciones y servicios informáticos, utilizando diversos instrumentos

tales como un marco jurídico adecuado y el fortalecimiento de la relación universidad-empresa.

- **Capacitación:** Alfabetizar en competencias de TICs, teniendo en cuenta la equidad de género, enfocándose en empresarios, profesionales y trabajadores de micro y pequeñas empresas; en funcionarios públicos; en comunidades desfavorecidas, marginadas o vulnerables y en los desempleados; y contando con contenidos dirigidos a los pueblos y comunidades indígenas para estos efectos.
- **Redes de investigación y educación:** desarrollar y expandir en los niveles Nacional y subregional, especialmente en el Caribe, redes avanzadas, basadas en TICs, de investigación y educación, fortaleciendo redes existentes como la Cooperación Latinoamericana de Redes Avanzadas (red CLARA)<sup>179</sup>.
- **Ciencia y tecnología:** promover redes nacionales, subregionales y regionales de interacción y cooperación entre instituciones científicas y tecnológicas, involucrándolas en los sistemas productivos locales, y promoviendo la creación de polos y parques tecnológicos en los países de la región que desarrollen actividades de innovación para la producción de bienes y servicios de alto valor agregado.

---

<sup>179</sup> <http://www.redclara.net/>

- **Gobernanza de Internet:** promover diálogos, intercambios y cooperación regional sobre experiencias nacionales en gobernanza de Internet; capacitación en Administración de Recursos de Internet (nombres de dominio, números IP y protocolos); costos de interconexión internacional y aspectos institucionales y tecnológicos relacionados.
- **Contenidos y servicios públicos:** se debe contar con:
  - **Gobierno electrónico:** para crear y fortalecer medios de intercambio sobre servicios de gobierno electrónico, tales como la Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (REDGEALC)<sup>180</sup>, desarrollando cooperación regional para la transferencia de tecnologías, plataformas, aplicaciones y programas informáticos.
  - **Educación electrónica:** Vincular los portales nacionales educativos en la perspectiva de constituir una red de portales educacionales de América Latina y el Caribe que permita compartir experiencias y contenidos, además de promover la adaptación, localización y desarrollo de contenidos educacionales para ser difundidos a través de esta red.
  - **Salud electrónica:** promover y fortalecer redes nacionales de servicios de salud incluyendo iniciativas públicas y privadas y de la sociedad civil.

---

<sup>180</sup> [www.redgealc.net](http://www.redgealc.net)

- **Justicia electrónica:** alentar las iniciativas regionales existentes para integrar las TICs en los Sistemas Nacionales de Justicia, tales como el Proyecto de Justicia Electrónica impulsado por las Cortes Supremas de justicia de los países Iberoamericanos.
- **Información pública y patrimonio cultural:** promover y alentar iniciativas y políticas que proporcionen a la ciudadanía un acceso más amplio a la información pública y al patrimonio cultural, histórico, científico y educativo mediante el uso de TICs.
- **Protección ambiental:** promover y fortalecer las iniciativas regionales existentes para el uso de las TICs para la protección ambiental y el uso sostenible de recursos naturales, considerando la concurrencia de los sectores público y privado, de la sociedad civil y de los pueblos y comunidades indígenas.
- **Entorno habilitador:** esto se da a través de las siguientes medidas:
  - **Seguimiento de la Cumbre Mundial:** establecer un mecanismo regional de seguimiento de los temas de la Cumbre Mundial y de la ejecución del eLAC 2007, de acuerdo con las condiciones y prioridades de cada país, aprovechando las estructuras y los organismos de cooperación regional existentes.

- **Asistiendo a los países de menor desarrollo de la región:** promover acciones concretas de solidaridad y asistencia para facilitar el acceso a los beneficios de la sociedad de la información a los países de menor desarrollo, a los pequeños Estados insulares en desarrollo y a otros que enfrentan obstáculos especiales en la aplicación de sus estrategias nacionales de desarrollo de la sociedad de la información.
- **Instrumentos de política:** brinda los siguientes métodos de acción:
  - **Creación de estrategias nacionales:** promover y fortalecer planes de acción nacionales para el desarrollo de la Sociedad de la Información en todos los países de la región, garantizando la participación de la sociedad civil y el sector privado, así como de las entidades relevantes del sector público.
  - **Políticas de financiamiento:** establecer un grupo de trabajo con miembros de Organismos públicos, privados, subregionales, regionales e internacionales, que evalúe necesidades nacionales y regionales de financiamiento para el desarrollo de las TICs.
  - **Creación de políticas de acceso:** realizar y apoyar el sector privado y la academia, esfuerzos sistemáticos de diálogo regional sobre la convergencia tecnológica y de servicios; las políticas públicas orientadas a la

universalización del acceso y a la reducción de costos de Internet, para incluir a los sectores de menores ingresos y de zonas rurales o apartadas.

- **Creación y modificación del marco jurídico:** establecer grupos de trabajo subregionales para promover y fomentar políticas de armonización de normas y estándares, con el fin de crear marcos legislativos que brinden confianza y seguridad.

## **eLAC2010<sup>181</sup>**

Este plan presenta nuevos desafíos y profundiza varias de las metas contenidas en el primer diseño de esta estrategia de desarrollo regional eLAC2007, que estuvo en vigencia durante el periodo 2005-2007.

Sus 83 metas para promover el uso de las TICs, fueron acordadas por autoridades regionales durante la II Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, realizada en San Salvador, El Salvador del 6 al 8 de febrero de 2008.

El eLAC2010, incluye ajustes importantes a las prioridades de la región en cuanto al acceso, uso y capacidades relacionados a las TIC, en seis **áreas temáticas<sup>182</sup>**:

---

<sup>181</sup> CEPAL, (2008). Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2010. San Salvador.

<sup>182</sup> **Compromiso de San Salvador** Aprobado en la segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe San Salvador, 6 al 8 de febrero de 2008.

- **Educación y capacitación:** en este sentido, este Programa tiene como finalidad desarrollar programas de estudio que contemplen el manejo de datos, información y conocimiento y que refuercen el trabajo en equipo, la capacidad de aprender y de resolver problemas, ello a través de una conexión a Internet de las Instituciones de Enseñanza Pública, entre otras medidas.
- **Acceso e infraestructura:** con la promoción y el fomento de las TICs de calidad, asegurando el acceso y la sostenibilidad de estas para las personas con discapacidad y apuntando a la real inserción social, educativa, cultural y económica, de todos los sectores sociales, a través del impulso y la creación de canastas de servicios digitales a precios especiales y con contenidos apropiados, orientadas a sectores socialmente vulnerables.
- **Salud:** promover la integración adecuada de las tecnologías de la información y comunicaciones en el ámbito del sector salud, fomentando la adopción de políticas públicas que consideren actitudes y prácticas de producción y consumos de contenidos centrados en la persona y en la continuidad de los servicios.
- **Gestión pública y gobierno electrónico:** fortalecer medios de intercambio sobre servicios de Gobierno Electrónico, desarrollando cooperación regional para el intercambio o transferencia de tecnologías, plataformas, aplicaciones y programas informáticos, así como sus correspondientes conocimientos, habilidades y mejores prácticas.

- **Sector productivo y negocios electrónicos:** promover enlaces y redes cooperativas entre instituciones científicas y tecnológicas, para fortalecer la adaptación de las TICs y sus capacidades innovadoras.
- **Instrumentos de políticas y estrategias:** fortalecer las políticas nacionales para la Sociedad de la Información desde una perspectiva regional, incluidas la coordinación y participación de Organismos públicos, la sociedad civil y el sector privado y académico, dentro de sus respectivos roles y responsabilidades, en el diseño y la difusión de programas sobre las TICs.

Además, apunta hacia las siguientes **líneas de acción:**

- Profundizar conocimientos y entendimiento de áreas críticas.
- Formular y fortalecer iniciativas y proyectos concretos a nivel regional.
- Dar apoyo a la elaboración e implementación de iniciativas nacionales a través de un intercambio intrarregional.
- Estimular la cooperación existente con actores extra regionales, tales como Europa y Canadá, y fomentar iniciativas con nuevos socios.
- Buscar mecanismos financieros que apoyen a la región en el logro de sinergias entre las actividades planteadas en esta plataforma.

### **Estructura funcional del eLAC2010<sup>183</sup>**

---

<sup>183</sup> El proceso de reformular las metas hacia 2010 también requirió cinco reuniones presenciales (en Santiago, Buenos Aires, Río de Janeiro, Ginebra y San Salvador), donde autoridades gubernamentales y no gubernamentales pudieron ofrecer sus insumos y propuestas para nuevas metas.



La estructura funcional del Plan de Acción, se compone de un Mecanismo Regional de Seguimiento constituido por dos niveles de coordinación.

La mesa directiva está encargada de dirigir la gestión del Mecanismo Regional de Seguimiento y, particularmente, las actividades de los coordinadores temáticos y los grupos de trabajo.

Dicha mesa directiva, está compuesta por cuatro países que representan sus subregiones:

- Por México y Centroamérica: El Salvador (Presidencia).
- Por los Países Andinos: Perú.
- Por el Cono Sur: Argentina.
- Por el Caribe: Trinidad y Tobago

El segundo nivel del Mecanismo, se divide por cada capítulo de la Plataforma eLAC, con representantes que servirán como puntos de coordinación temática, responsables del seguimiento de las metas incluidas en los respectivos capítulos, identificando oportunidades de colaboración con base en el mantenimiento o constitución de nuevos grupos de trabajo e incentivando el uso de elementos colaborativos tales como foros u otros medios electrónicos de comunicación, incluida la coordinación con la CEPAL, en su calidad de Secretaría Técnica para la elaboración de boletines referidos a cada capítulo.

Este nivel de coordinación temática, será liderada por:

- Cuba (Educación).
- **Costa Rica (Infraestructura y acceso).**

- México (Salud).
- Perú (Gestión Pública).
- Uruguay (Sector Productivo).
- Bolivia (Instrumentos de Política y Estrategias).

El Plan de Acción eLAC2010, recomendó renovar el mandato de la mayor parte de los grupos de trabajo del eLAC2007 sobre infraestructura, industrias creativas, teletrabajo, financiamiento, gobernanza de Internet, software y marco legislativo.

También solicitó la creación de 4 nuevos grupos, sobre:

- Servicios de salud electrónicos.
- TICs y discapacidad.
- Residuos tecnológicos.
- Género

Finalmente, los Puntos Focales Nacionales (nombrados por cada país) coordinan la participación de su país en los diferentes niveles de la estructura del eLAC.

Los países, nuevamente pidieron a la CEPAL actuar como Secretaría Técnica, coordinando labores, monitoreando avances e intercambiando información entre las distintas instancias.

El proceso de revisar el eLAC2007 y ajustarlo para los nuevos desafíos hacia 2010, involucró un largo proceso de consultas con expertos gubernamentales, académicos, del sector privado y de la sociedad civil.

Comenzó en 2006 con un “Delphi de Prioridades de Políticas eLAC”<sup>184</sup>, organizado por la CEPAL, que ha sido valorado en la Región como un modelo para la participación de múltiples sectores y una innovadora herramienta en la elaboración de políticas públicas.

---

<sup>184</sup> El *Delphi* se considera un ejemplo de mejores prácticas en la formulación participativa de políticas públicas a nivel internacional en esta era digital. De hecho, sus autores destacan que representa el ejercicio participativo de elaboración de políticas en línea más extenso en la historia de procesos intergubernamentales de América Latina y el Caribe.

### ***Subsección III***

#### **UNESCO**

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO<sup>185</sup>), es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se fundó el 16 de noviembre de 1945, con el objetivo de contribuir a la paz y a la seguridad en el mundo mediante la educación, la ciencia, la cultura y las comunicaciones.

Se dedica a orientar a los pueblos en una gestión más eficaz de su propio desarrollo, a través de los recursos naturales y los valores culturales con la finalidad de obtener el mejor precio posible de la modernización sin que, por ello, se pierdan la identidad y la diversidad cultural, la alfabetización, etc.

El objetivo de la Organización se define como: “Contribuir a la conservación de la paz y de la seguridad estrechando, mediante la educación, la ciencia y la cultura, la colaboración entre las naciones con el fin de asegurar el respeto universal de la justicia, de la ley, de los derechos humanos y de las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, de sexo, de idioma o de religión, que la Carta de las Naciones Unidas reconoce a todos los pueblos”<sup>186</sup>.

La UNESCO desarrolla su actividad en cinco ámbitos de actuación, los cuales son:

- Educación.

---

<sup>185</sup> <http://portal.unesco.org>

<sup>186</sup> Constitución de la Organización de las Naciones Unidas (1945), UNESCO Constitución. Londres

- Ciencias exactas y naturales.
- Ciencias sociales y humanas.
- Cultura.
- Comunicación e Información.

En relación al ámbito de la Comunicación e información, se puede mencionar, primeramente, que, según la Constitución de la Organización, esta debe “promover la libre circulación de las ideas a través de la palabra y la imagen”<sup>187</sup>.

Es por ello que el objetivo principal de este ámbito de acción es poner en funcionamiento una verdadera sociedad del conocimiento, fundada en el reparto del saber y que incorpore todas las dimensiones socioculturales y éticas del desarrollo sostenible.

Las prioridades de la UNESCO, en materia de comunicación e información, son:

- Promover la autonomía mediante el acceso a la información y al conocimiento con especial hincapié en la libertad de expresión.
- Promover el desarrollo de la comunicación.
- Fomento de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para la educación, la ciencia y la cultura.

Visto de esta forma, la UNESCO es uno de los principales impulsores del uso de las TICs y de e-gobierno a nivel mundial, siendo que fomenta el desarrollo

---

<sup>187</sup> Constitución de la Organización de las Naciones Unidas (1945), UNESCO Constitución. Londres. Art. 1, inciso A.

de medios informativos, la difusión de contenidos originales, la libertad de expresión y el acceso a la información.

También es importante mencionar, que la UNESCO es uno de los principales impulsores de aplicación de los resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI).

### **Programas en relación a las TICs**

En materia de Tecnologías de información y comunicación, la UNESCO desarrolla varios programas:

- **Programa de Información Para Todos (IFAP):** creado en el año 2001 en el seno de la UNESCO, conteniendo dos objetivos fundamentales:
  - Constituirse en plataforma para el debate internacional sobre las políticas y acciones que promuevan el acceso equitativo y universal a la información y a las nuevas tecnologías.
  - Ser el escenario de reflexión sobre las consecuencias éticas, jurídicas y sociales del uso de estas.

En relación al cumplimiento planificación y ejecución de estos, en el año 2001 se constituye el Consejo Intergubernamental, formado por veintiséis miembros, al cual se le encargó resolver sobre los asuntos relativos a la Sociedad de la Información y aplicación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación para el desarrollo.

Entre las líneas de trabajo del **Programa de Información para Todos**, podemos encontrar:

- Elaboración de políticas de información internacional, regional y nacional.
  - Desarrollo de recursos humanos y de sus capacidades para adaptarlas a la era de la información.
  - Refuerzo de las instituciones como puntos de acceso a la información y los servicios electrónicos.
  - Desarrollo y despliegue de herramientas y de sistemas de tratamiento y gestión de la información.
  - Las tecnologías de la información al servicio de la educación, la cultura y la educación.
- **Base de datos de IFAP** (Database of IFAP Projects): es una base de datos del IFAP, en el cual se proporciona, en línea, la información de más de 500 proyectos financiados o no, lo que permite encontrar información básica sobre los proyectos, fechas de aplicación, datos estadísticos, además historias de experiencias que demuestran cómo el acceso a la información y el conocimiento puede cambiar la vida de las personas.

Entre las áreas prioritarias que se destacan en este Programa, se encuentran:

- Promoción de la alfabetización informacional, mediante la capacitación de los profesionales de la información.
  - Incremento de la concienciación sobre la importancia de la conservación de la información.
  - Promover una mejor comprensión de las repercusiones éticas, jurídicas y sociales de las TIC.
- **Programa Internacional para el Desarrollo de la Comunicación (IPDC):** creado en 1980 con el apoyo de los Estados Unidos, teniendo por finalidad proporcionar las herramientas y la capacitación para quienes deseen contribuir, a través de los medios de comunicación, con la construcción de Estados y sociedades libres, democráticas y bien gobernadas.

Esta es la única iniciativa que existe, en el marco del sistema de las Naciones Unidas, en la que los países integrantes se hacen cargo, por turnos, y en la que aportan sus propios fondos con estos objetivos.

En este sentido, se debe mencionar que Costa Rica aparece como parte de la lista de territorios beneficiados por este Programa<sup>188</sup>. Entre los proyectos desarrollados en Costa Rica están:

- **Entrenando en la Libertad de Expresión por los Periodistas Rurales**<sup>189</sup> (Training in Freedom of Expression for Rural Journalists): el Proyecto espera promover y

---

<sup>188</sup>[http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-url\\_id=18654&url\\_do=do\\_topic&url\\_section=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-url_id=18654&url_do=do_topic&url_section=201.html)

<sup>189</sup> <http://www.unesco-ci.org/cgi-bin/ipdcprojects/page.cgi?g=Detailed%2F999.html;d=1>



defender el trabajo de periodistas rurales en Costa Rica, fortalecer la libertad de expresión y anima a un intercambio democrático y libre, de ideas y opiniones, contribuyendo, así, a la formación de buena información y de una sociedad civil más activa.

- **El centro de la producción audio-visual del movimiento cooperativo**<sup>190</sup> (Audio-visual production centre of the cooperative movement): el cual se llevó a cabo entre 1994 y 1995, cuyo objetivo principal era crear un Centro de la Producción y una Unidad de la Producción Audiovisual, organizar un curso de entrenamiento y motivar a la producción de videos dentro del movimiento cooperativo, con el objetivo de desarrollar una red de comunicación entre las varias cooperativas.
- **Fortaleciendo las Estaciones de Radio de Comunidad indígenas en Costa Rica** (Strengthening the Indian Community Radio Stations in Costa Rica): el cual se desarrolló de 2004 al 2005, con el propósito principal de promover la instalación de estaciones de radio principalmente en las comunidades indígenas.

---

<sup>190</sup> <http://www.unesco-ci.org/cgi-bin/ipdcprojects/page.cgi?g=Detailed%2F631.html;d=1>

## Instrumentos normativos de la UNESCO

Entre los instrumentos que se han firmado en la sede de la UNESCO como parte de la materia de Comunicación e Información, se pueden enlistar los siguientes:

- Recomendación sobre la promoción y el uso del plurilingüismo y el acceso universal al ciberespacio<sup>191</sup>, firmado el 15 Octubre del 2003.
- Carta sobre la preservación del patrimonio digital, 15 de octubre de 2003.
- Recomendación sobre la Salvaguardia y la Conservación de las Imágenes en Movimiento, 27 de octubre de 1980.
- Convenio sobre la Distribución de Señales Portadoras de Programas Transmitidas por Satélite, Bruselas, 21 de mayo de 1974.

## UNESCO y el e-gobierno

La UNESCO define el **Gobierno Electrónico** como el “uso por parte del sector público de tecnologías de información y comunicación con el objetivo de mejorar la información y la prestación de servicios, el fomento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones y hacer al Gobierno más responsable, transparente y eficaz, con el objetivo de mejorar su acceso a la información y construir sus capacidades”<sup>192</sup>.

---

<sup>191</sup>[http://portal.unesco.org/es/ev.php-url\\_id=17717&url\\_do=do\\_topic&url\\_section=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-url_id=17717&url_do=do_topic&url_section=201.html)

<sup>192</sup> [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=3038&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=3038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

En este sentido, creó el programa *E-Governance Capacity Building*<sup>193</sup>, el cual tiene como objetivo la promoción del uso de las TICs como herramientas en los Municipios, para promover el buen Gobierno y gobernanza, buscando elaborar módulos de formación, dirigidos a los gobiernos locales, con el fin de beneficiar la toma de decisiones. El programa se dirige para países en África, Caribe y América Latina.

En el marco de este Programa, se han generado diversos documentos los cuales, algunos, se han llevado a cabo en cooperación con Red del Commonwealth de Tecnología de la Información para la Fundación para el Desarrollo (COMNET-IT<sup>194</sup>), teniendo como principales guías para los gobiernos locales, los siguientes:

- Guía de Gobierno Electrónico local: e-gobierno servicios electrónicos<sup>195</sup>.
- Guía de democracia electrónica local: e-democracia e-participación en la formulación de políticas públicas orientados al ciudadano<sup>196</sup>.
- Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea<sup>197</sup>.
- El Gobierno Electrónico: perfiles de países<sup>198</sup>.

<sup>193</sup> [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=2179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=2179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

<sup>194</sup> <http://www.comnet-it.org/>

<sup>195</sup> UNESCO y Universidad Externado de Colombia. (2005) Guía de Gobierno Electrónico local: e-gobierno servicios electrónicos. 1 ed. Colombia.

<sup>196</sup> UNESCO y Universidad Externado de Colombia. (2005). Guía de democracia electrónica local: e-democracia e-participación en la formulación de políticas públicas orientados al ciudadano. 1 ed. Colombia

<sup>197</sup> UNESCO y Fundación COMNET-IT. (2000). Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea. París.

<sup>198</sup> UNESCO y Fundación COMNET-IT. (2000). El Gobierno Electrónico: perfiles de países. París

- Las TICs para la Gobernabilidad: la contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en América Latina<sup>199</sup>.
- “ICTs as Tool for Improving Local Governance in Africa”.<sup>200</sup>
- Las TICs para la Gobernabilidad: la contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en América Latina<sup>201</sup>.
- “E-government Toolkit”<sup>202</sup>.

Este Proyecto de la UNESCO, *E-Governance Capacity Building*, para cumplir con su objeto, ha desarrollado módulos de formación en e-gobierno local para la toma de decisiones. Estos, se desarrollan y aplican con arreglo a una evaluación previa de necesidades y oportunidades de participar.

Entre los objetivos que se establecen al Gobierno Electrónico, están:

- Mejorar los procesos de la organización interna de los Gobierno.
- Proporcionar mejor información y la prestación de servicios.
- Aumentar la transparencia de los gobiernos con el fin de reducir la corrupción.
- Reforzar la credibilidad política y la rendición de cuentas.

---

<sup>199</sup>[http://portal.unesco.org/ci/en/files/11316/10692492095Batista\\_report\\_esp\\_final.pdf/Batista\\_report\\_esp\\_final.pdf](http://portal.unesco.org/ci/en/files/11316/10692492095Batista_report_esp_final.pdf/Batista_report_esp_final.pdf)

<sup>200</sup>[http://portal.unesco.org/ci/en/files/8755/10488439950NEEDS\\_ASSESSMENT\\_AFR-final.pdf/NEEDS%2BASSESSMENT%2BAFR-final.pdf](http://portal.unesco.org/ci/en/files/8755/10488439950NEEDS_ASSESSMENT_AFR-final.pdf/NEEDS%2BASSESSMENT%2BAFR-final.pdf)

<sup>201</sup> Universidad de Brasilia, Brasil, Enero, 2003

<sup>202</sup> UNESCO. (2005). National Informatics Centre (NIC), Department of Information Technology, Ministry of Communication &IT, Government of India at the behest of UNESCO, New Delhi, Asia-Pacific Bureau for Communication and Information.

- Promover las prácticas democráticas a través de la participación del público y la consulta.

Este mismo Programa, se concentra en los gobiernos locales en razón de que es el nivel en el que se da un contacto más cercano con el ciudadano, por lo que es, en este punto, donde se permite un primer contacto ciudadano-Gobierno. Además, se considera que es donde se da el verdadero impacto de las TICs con la sociedad y, la relación entre los gobiernos y los ciudadanos, es de mayor eficiencia y efectividad.

Para América Latina, el Programa se ha enfocado en la creación de e-gobierno a nivel local, para lo cual se elaboraron las guías de: Gobierno electrónico-Gobierno Electrónico local, y Guía de democracia electrónica local.

La primera se dirige hacia los e-servicios prestados por las Municipalidades, y el segundo se trata sobre la e-democracia, e-participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y Políticas Públicas. Ambas funcionan como un manual para los operadores de Gobierno para aplicar, en la práctica, las buenas políticas y estrategias de Gobierno Digital.

El Programa de Gobierno Electrónico establece como principal actividad la promoción del e-gobierno. Para ello, desarrolla el curso de formación sobre e-gobierno local, al cual se le ha dado el nombre de *Curso de Especialización en Gobernabilidad Electrónica Local*<sup>203</sup> (**CEGEL**), el cual se desarrolla con la

---

<sup>203</sup> [http://portal.unesco.org/ci/en/files/6230/10455618850nuevo\\_evgs-gegel1.pdf/nuevo\\_evgs-gegel1.pdf](http://portal.unesco.org/ci/en/files/6230/10455618850nuevo_evgs-gegel1.pdf/nuevo_evgs-gegel1.pdf)

colaboración de la Universidad Oberta de Catalunya<sup>204</sup> (Barcelona, España) y la Unión Iberoamericana de Profesionales Municipales (Granada, España).

Los cursos CEGEL I y CEGEL II, se llevan a cabo en un modelo de educación moderno, aprovechando las TICs y se imparte a distancia por medio de las posibilidades del entorno Internet, mediante un Campus Virtual<sup>205</sup>. Este campo facilita el aprendizaje profundo y flexible sin barreras de espacio ni tiempo, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Tiene el objetivo fundamental de “entregar conocimientos a los funcionarios del gobierno local y se examinará la manera en que las TICs pueden ser utilizados por las entidades públicas locales y de lo que puede aportar a la democracia local”<sup>206</sup>.

Aunado a ello, contempla como objetivos específicos los siguientes:

- Promover la aplicación de políticas y programas que favorecen la participación de los ciudadanos a las actividades democráticas.
- Asegurar la utilización de los conocimientos y las herramientas de las TICs en la organización y gestión de las ciudades.
- Desarrollar el uso de herramientas electrónicas para crear servicios locales.

Aunado a ello, se debe destacar que Costa Rica cuenta con la sede de la Oficina del Director de la UNESCO para Centroamérica, en la cual se cuenta

---

<sup>204</sup> [www.uoc.edu/portal/castellano](http://www.uoc.edu/portal/castellano)

<sup>205</sup> <http://www.unesco.org/iiep/virtualuniversity/>

<sup>206</sup> [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-url\\_id=22992&url\\_do=do\\_topic&url\\_section=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-url_id=22992&url_do=do_topic&url_section=201.html)

con el Programa Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe (INFOLAC)<sup>207</sup>, en coordinación con el CONICIT<sup>208</sup>.

Dicho Programa, sugiere que las distintas instituciones del país deben organizarse para garantizar:

- **Infraestructura:** para mejorar las instalaciones relacionadas con las Tecnologías de Información bajo la tutela del Estado y por medio de las iniciativas del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) como la conexión a cables submarinos en el Atlántico y el Pacífico, entre otras.
- **Gobierno Digital:** se consideró el promover el acceso a los servicios públicos con el auxilio de las TICs. Al mismo tiempo se reconoce que el país debería desarrollar más investigaciones en torno a los procesos de digitalización que se siguen tanto en la esfera pública como privada.
- **Fuentes de información:** se indica que el país marcha a “pasos agigantados” en la promoción del uso de las Nuevas Tecnologías de Información y la Comunicación (NTIC) mientras existen problemas básicos en el manejo de los archivos y otras fuentes de información a escala pública.
- **Formación y capacitación:** debido a la existencia de una brecha entre generaciones de especialistas en información, se hace necesaria la creación de programas accesibles de educación continua para estos profesionales.

---

<sup>207</sup> Es un foro intergubernamental compuesto por 27 países entre cuyos objetivos figura el fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos y el experiencias sobre políticas, tecnologías, servicios y contenidos de información.

<sup>208</sup> <http://www.conicit.go.cr/boletin/boletin11/infolac.shtml>

- **Modernización tecnológica:** la adquisición de tecnología no resuelve los problemas de información; igualmente, automatizar las fuentes de información ayuda pero si se descuida cómo se genera esa información hay problemas.
- **La brecha digital:** debe existir un proyecto que integre las esferas públicas y privadas para fomentar el acceso y el uso efectivo de las TICs; es decir, se debe promover el uso y el acceso a la información.
- **Investigación en marcha:** se informó como algunas organizaciones han desarrollado investigación en torno a temas afines a la sociedad de la información, es el caso específico de la Fundación Acceso<sup>209</sup>, que cuenta con una metabase de bibliotecas de Centroamérica.

Además, han desarrollado investigaciones por medio del Proyecto de Políticas Públicas que busca promover la rendición de cuentas del Gobierno.

- **Comercio electrónico:** surge la necesidad de contar con un sitio donde se puedan realizar transacciones denominadas “comercio electrónico”, pero primeramente se sugiere verificar el impacto que dicho portal tendría, no solo sobre el país, sino sobre la Región de América Latina.

---

<sup>209</sup> [www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr)



### **Sección III**

#### **Organización de Estado Americanos (OEA)**

La Organización de los Estados Americanos (OEA), es el organismo que reúne a los países del hemisferio occidental con el fin de fortalecer la cooperación en relación a los ideales de la democracia, defensa de intereses comunes, además de ser un foro de discusión para los temas de la región y el resto del mundo.

Entre los temas que acoge la organización se encuentran:

- Fortalecimiento de la democracia.
- Promoción de los derechos humanos.
- Lucha contra la pobreza, el terrorismo, las drogas y la corrupción.
- Desarrollo Humano.

Compuesta por 35 Estados miembros, integrados por naciones de Norte, Sur, Centro y el Caribe de América, cuenta con la participación de otras naciones en calidad de Observadores Permanentes, lo que les permite seguir de cerca los problemas que afectan al hemisferio.

Dentro de su estructura, se pueden encontrar cuatro Secretarías y un Departamento que atienden los diferentes asuntos de la OEA, que, a saber son:

- **Subsecretaría de Asuntos Políticos:** se dedica a la promoción de la democracia, fortalecer la gobernabilidad y prevenir las crisis políticas.

- **Subsecretaría de Seguridad Multidimensional:** coordina las acciones de lucha contra el terrorismo, las drogas ilícitas y otras amenazas a la seguridad pública.
- **Subsecretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral:** se dedica a la promoción del desarrollo social, desarrollo sostenible, comercio y turismo, además de la educación, cultura, ciencia y tecnología.
- **Subsecretaría de Administración y Finanzas:** promueve los servicios de apoyo a la Secretaría General en materia de recursos humanos, información y tecnología, asuntos presupuestarios.
- **Departamento de Asuntos Jurídicos Internacionales:** es quien promueve la cooperación jurídica entre los países miembros, además desarrolla un asesoramiento entorno a la elaboración e implementación de tratados y acuerdos internacionales.

En relación a la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral<sup>210</sup> (SEDI), esta se dedica a:

- Dar apoyo al diálogo político.
- Ofrecer todo tipo de programas y proyectos de cooperación en las siguientes áreas:
  - Educación y Cultura.
  - Comercio y Turismo.
  - Desarrollo Sostenible.
  - Desarrollo Social y Empleo.

---

<sup>210</sup> <http://www.sedi.oas.org>

- Ciencia y Tecnología.
- Desarrollo Humano.
- Sociedad del Conocimiento (Programa NPA).
- Identidad y Registro Civil (Programa PUICA).
- Cooperación Técnica (Fondo FEMCIDI).
- Migración y Desarrollo.

Ahora bien, cabe señalar que existe un Departamento de Ciencia, Tecnología e Innovación (**DCTI**), que apoya a los Estados Miembros para formular políticas en ciencia y tecnología, ello con el fin de promover y acompañar el desarrollo.

Además, apoya el desarrollo de capacidades y el fortalecimiento institucional mediante la promoción de la ingeniería y la innovación, a fin de mejorar la competitividad de las empresas con un énfasis en el sector productivo para crear nuevas fuentes de empleo, reducir la pobreza y fortalecer la gobernabilidad democrática.

Para ello, este Departamento se ha enfocado en cuatro áreas prioritarias que, a saber, son:

- **Ciencias aplicadas.**
- **Innovación y Competitividad.**
- **Redes.**
- **Políticas públicas y Gobernabilidad.**

Esta última es una de de las principales labores del DCTI, puesto que ejecuta una asistencia y asesoría técnica a los Estados Miembros para la formulación de políticas públicas en materia de ciencia, tecnología e innovación. Además,

fomenta el diálogo político incluyente para formular políticas adecuadas, que hagan un buen uso de los recursos disponibles y que permitan un eficiente desarrollo sostenible en estas áreas, por lo que promueve esfuerzos que permitan el acercamiento de los encargados de diseñar políticas públicas de desarrollo con la comunidad científica y tecnológica, además de la sociedad, en los cuales se le da énfasis los siguientes temas:

- Perspectiva de Género en Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Popularización de la ciencia y tecnología.
- Promoción de la participación de la Sociedad civil.
- Capacitación y adiestramiento de recursos humanos.

En relación al área de Sociedad del Conocimiento, la OEA ha creado el programa NPA<sup>211</sup> el cual promueve la Sociedad del Conocimiento basado, y principalmente apoyado, por la Agencia de Desarrollo Internacional canadiense (**CIDA**)<sup>212</sup>, la cual se ha planteado una agenda de proyectos los cuales buscan como principales objetivos:

- Fortalecer la capacidad institucional y humana de la región.
- Acelerar la modernización del sector público.

La NPA, en la actualidad, lleva a cabo una serie de Proyectos, en relación a los anteriores objetivos, entre los cuales se pueden mencionar:

---

<sup>211</sup><http://portal.oas.org/Portal/Sector/SecretaríaGeneral/SEDI/OESEDI/Proyectos/NPA/tabid/810/language/en-US/Default.aspx>

<sup>212</sup> <http://www.canadainternational.gc.ca/argentina-argentine/>

- **MuNet:** busca hacer las Municipalidades más eficaces y transparentes, para lo cual promueve el uso de Información y Tecnologías de Comunicación dentro de los gobiernos locales con el fin de fortalecer sus capacidades institucionales y por eso contribuir al desarrollo socio-económico regional. Este programa se divide en dos, a saber:
  - **Catastro:** busca contribuir a la modernización del Catastro y Registro en las Américas.
  - **e-gobierno:** busca las soluciones de gobierno digital para las municipalidades, en la cual ejecuta:
    - Capacitación en e-gobierno para los alcaldes y administradores de las Municipalidades.
    - Brindar ayuda técnica para la construcción y definición de estrategias e-gubernamentales locales.
    - Facilitar el traslado de tecnología, esto por medio de la aplicación del paquete de aplicación de e-gobierno “e-Muni”, el cual se incluye un portal (MuniPortal), compras municipales (MuniCompra) y ventana de servicios (MuniServi).
  
- **Computadoras para las Escuelas y Comunidades (CFS/CFC):** busca promover el equipamiento y reacondicionamiento de computadoras para las escuelas y las comunidades, por cuanto se considera a estas una herramienta para la alfabetización digital, además de impulsar la inclusión social y crear empleos para las comunidades menos favorecidas.

- **Foro de Mejores Prácticas de las Américas (BPF):** los gobiernos de los Estados miembros de la OEA, se comparten de manera eficiente, a bajo costo y por Internet, sus los logros en áreas identificadas como prioritarias y relacionadas con el gobierno electrónico.
- **La Responsabilidad Social corporativa (CSR):** busca beneficiar a la sociedad civil y contribuir al desarrollo sostenible de la región, abordando múltiples áreas como derechos laborales, derechos humanos, el medio ambiente, gobernabilidad, entre otros temas.
- **Los Centros de Servicio de Gobierno electrónicos (e-GSC):** busca, como principal fin, aumentar el número de Administraciones Públicas con acceso a los servicios del gobierno electrónicos, donde su meta es compartir infraestructura y recursos humanos y técnicos para reducir costos.
- **CapaciNet:** busca construir y mejorar la capacidad de las instituciones gubernamentales en las Américas, mediante las actividades de entrenamiento y capacitación dirigida a funcionarios públicos, esto para que logren administraciones responsables, eficaces y no excluyentes de sus prioridades de desarrollo nacionales, los que permita fortalecer las instituciones. Se basa en la capacitación de los funcionarios, políticos y ciudadanos de los estados miembros de la OEA, por medio de curso en línea.
- **La educación para la Ciudadanía Democrática en el Caribe:** tiene el objeto de Fortalecer la capacidad de los profesores para que puedan trasladar y enseñar en sus clases principios democráticos.

Dichos Proyectos, se basan en Principios de Cooperación horizontal, alianzas estratégicas además del uso eficaz de Información y Tecnologías de Comunicación.

El SEDI<sup>213</sup>, ha venido a reconocer el potencial que tienen la TICs como factor acelerador del desarrollo en América Latina y el Caribe, por lo cual estas se convierten en una herramienta de uso común en los proyectos de la NPA.

Dentro de la SEDI, se encuentra el Departamento de Desarrollo Humano<sup>214</sup>, el cual se encarga del desarrollo de tres proyectos:

- **Programa de becas**<sup>215</sup>: con el propósito de brindar ayuda a los Estados miembros en sus esfuerzos por lograr objetivos de desarrollo integral, por lo que se permiten desarrollar recursos humanos en las áreas de mayor prioridad. Ayuda a colocar un número de becarios en las Universidades que pertenecen al consorcio de Universidades de la OEA en instituciones que tenga un acuerdo con la OEA.
- **Portal Educativo de las Américas**<sup>216</sup>: es un programa y además un sitio web interactivo donde se brindan cursos de capacitación, actualización y desarrollo profesional, en distintas áreas, como la administración, educación, economía, derecho, política.

---

<sup>213</sup> Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral

<sup>214</sup> <http://www.educoas.org/Portal/default.aspx?culture=es>

<sup>215</sup> <http://www.educoas.org/portal/es/oasbecas/acerca.aspx?culture=es&navid=9>

<sup>216</sup> <http://www.educoas.org/Portal/default.aspx?culture=es>

En él se ofertan, matriculan y brindan cursos de educación para los ciudadanos de los Estados miembros, en las modalidades presencial, semipresencial y en línea.

- **Fondo Panamericano Leo S. Rowe**<sup>217</sup>: es un Programa de préstamos para estudio, en el cual se tiene como objetivo otorgar préstamos subsidiados a individuos provenientes de países Latinoamericanos y del Caribe que son miembros de la OEA, esto para que se puedan financiar los estudios y los trabajos de investigaciones en instituciones acreditadas de los Estados Unidos.

En relación a lo anterior, cabe mencionar que la OEA, desde hace varios años, ha estado impulsando el uso y la conformación del Gobierno Electrónico entre sus Estados miembros. En este sentido, y por medio del portal educativo de las Américas, se ha desarrollado el curso “Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico”, el cual tiene como objetivo “capacitar a sus participantes en la estructuración y elaboración de estrategias de gobierno electrónico para ser aplicados en sus países tanto a nivel nacional, regional, local e institucional”<sup>218</sup>.

En dicho Programa, la OEA formula un concepto de Gobierno Electrónico bastante amplio y, por ende, de mejor y mayor aplicación a nivel internacional.

Bajo este entendido, se tiene que **Gobierno Electrónico** para la OEA, es el “uso de las Tecnologías de Información y Comunicación por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e

---

<sup>217</sup> <http://www.oas.org/rowe/sp/Default-sp.asp>

<sup>218</sup> Curso virtual: Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico (Julio 2008)



información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

De lo anterior, se logra rescatar que el Gobierno Electrónico se convierte no solo en el uso y aplicación de las TICs en una sociedad, sino que se traslada esa aplicación hacia la mejoría de la información que le brinda la Administración a los ciudadanos, y no solo abarca la parte de la información, sino que va más allá y señala que es indispensable mejorar los servicios que se brindan.

Con ello se pretende que las Administraciones logren la credibilidad de los ciudadanos con respecto a sus actuaciones, promoviendo para estos una mayor eficiencia y eficacia, que conlleva a una mejoría cualitativa en la transparencia de las actuaciones y a un aumento cuantitativo de participación ciudadana.

## **Sección IV**

### ***Banco Interamericano de Desarrollo (BID)***

Durante los últimos años, el Banco Interamericano de Desarrollo ha aunado sus esfuerzos con los países miembros de América Latina y del Caribe para fortalecer el Gobierno Electrónico, asistir a la región en la creación de proyectos concretos y alcanzar los objetivos establecidos en las estrategias y en las acciones del Banco.

El primer aspecto de la colaboración entre el Banco Interamericano de Desarrollo y los países de la región, es la creciente comprensión del hecho de que la expansión de la economía del conocimiento representa un puente de crucial importancia entre la promoción del crecimiento económico sostenible y la reducción de la pobreza, promoviéndose también la equidad.

Las aplicaciones de estas tecnologías aumentan, a nivel local, el valor añadido, de la productividad y la competitividad y, al mismo tiempo, desarrollan los recursos humanos por medio de un acceso más duradero a un número creciente de oportunidades de aprendizaje de alta calidad.

Para el BID, teniendo un punto de vista tecnológico, el **Gobierno Electrónico** “es la capacidad que ofrecen las tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de medios telemáticos, habitualmente Internet”.

Es por ello que el BID planteó un modelo para analizar la definición y el diseño de estrategias de Gobierno Electrónico, considerando los siguientes componentes:

- **Capacidad institucional** para el desarrollo del Gobierno Electrónico.
- Incentivos a la **demanda** de los ciudadanos, las empresas y los funcionarios en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- Producción de **contenidos** y gestión de **servicios** de Gobierno Electrónico.
- Desarrollo y gestión de la **tecnología** que dé apoyo a las iniciativas de Gobierno Electrónico.
- Desarrollo del **marco legal** en apoyo al desarrollo del Gobierno Electrónico.

En tal contexto, el Banco Interamericano de Desarrollo ha producido el “Manual.gob: Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos”, el cual es un estudio que pretende ser la definición avanzada de un modelo para el desarrollo del Gobierno Electrónico en un conjunto seleccionado de países de la región de América Latina y del Caribe (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay).

El estudio fue realizado entre los meses de agosto y octubre de 2002 por un equipo de profesionales y señalan que el **manual.gob** suma diversas experiencias internacionales en proyectos complejos y de elevado impacto en las áreas de:

- Diseño institucional para la Sociedad de la Información.
- Diseño y gestión de proyectos de Gobierno Electrónico y de estímulo a la Sociedad de la Información.
- Evaluación, diseño, desarrollo y gestión de proyectos de integración de sistemas.
- Marco legal y regulatorio de temas informáticos y de comercio electrónico.

Este modelo, se ha diseñado con una estructura metodológica en forma de *componentes de desarrollo* relacionados entre sí, donde cada componente presenta un inventario de actividades propuestas así como varias recomendaciones. Muchas de las actividades, están ilustradas con ejemplos reales y próximos que facilitan la interpretación y la ejecución de estas.

Estos componentes están interrelacionados entre sí siendo, cada uno, analizado de acuerdo a un inventario (tipo “check list”) de actividades a considerar según el tipo de proyecto y el alcance, así como varias recomendaciones.

De acuerdo con la definición de Gobierno Electrónico que se presenta en este informe, el modelo de análisis está integrado por los siguientes componentes:

- **Capacidad institucional para el desarrollo del Gobierno Electrónico:** trata de la organización institucional y la capacidad necesaria en la Administración Pública para la definición de políticas y el desarrollo y gestión del Gobierno Electrónico.

- **Incentivos a la demanda en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación:** trata acerca del diseño de los mecanismos de estímulo a la participación de los clientes que ‘consumen’ contenidos y servicios de Gobierno Electrónico en sus diferentes modalidades: ciudadanos, empresas y funcionarios.
- **Producción de contenidos y gestión de servicios de Gobierno Electrónico:** analiza las necesidades clave sobre la producción de contenidos y la gestión de servicios en iniciativas de Gobierno Electrónico, generalmente en forma de portal web.
- **Desarrollo tecnológico de las plataformas operativas de Gobierno Electrónico:** plantea consideraciones de diseño para la combinación efectiva de hardware, software y comunicaciones, con la finalidad de crear una plataforma tecnológica de Gobierno Electrónico robusta, fiable y segura.
- **Ampliación del marco legal y normativo al Gobierno Electrónico:** definición de normas y reglamentos técnico-legales para dar validez a los servicios de Gobierno Electrónico y apoyar el esfuerzo de promoción entre los usuarios, con énfasis en la seguridad técnica y jurídica de los servicios.

En este sentido, se ha señalado que se pretende lograr un cambio en las estructuras tradicionales de las Administraciones Públicas esto, en específico, dentro de cinco áreas vitales:

- **Capacidad institucional:** incluyendo el marco institucional en el cual se desarrolla la implantación de las tecnologías de la información y de la comunicación en la Administración.
- **Incentivo a la demanda en el acceso a las tecnologías** de la información y de la comunicación y el uso del Gobierno Electrónico.
- **Producción de contenidos y gestión** de servicios de Gobierno Electrónico.
- **Desarrollo y gestión de los sistemas** informáticos que den soporte al Gobierno Electrónico.
- **Desarrollo del marco legal** en apoyo al desarrollo del Gobierno Electrónico.

Para ello, el BID toma como puntos de referencia las actuaciones de distintas Naciones como lo son Canadá, Australia, Estado Unidos, entre otros.

Con respecto a **Canadá**, señala que este “ha demostrado liderazgo y compromiso en el desarrollo del gobierno electrónico, marcado por las necesidades y prioridades de los ciudadanos y las empresas”. Agrega, además, que la estrategia seguida por dicho país está basada en el “Government On-line, coordinado de forma centralizada por el Tesoro y en colaboración con las agencias del Gobierno, y su objetivo es ofrecer a los canadienses acceso a todos los servicios federales antes de 2005”<sup>219</sup>.

En lo que respecta a **Australia**, el BID detalló que este Gobierno Federal diseñó su estrategia, de Gobierno Electrónico, estableciendo “la obligación de

---

<sup>219</sup> [www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)

que cada departamento y agencia del gobierno diseñe sus planes para ofrecer servicios on-line, bajo un calendario común”. Para ello, la Oficina Nacional de Información Económica asumió el rol de “Agencia Central de eGovernment” y coordina los esfuerzos de los diferentes organismos para el desarrollo del Gobierno Electrónico<sup>220</sup>.

En cuanto a **Estados Unidos**, se han aplicado una serie de medidas que han contribuido al desarrollo del Gobierno Electrónico como, por ejemplo, la designación de un Director de Tecnologías de la Información y Gobierno Electrónico y la presentación de una visión renovada del Gobierno Electrónico llamada “Expanded Electronic Government”.<sup>221</sup> Este Plan de Acción se propone alcanzar varias metas:

- Prestación de servicios de calidad.
- Reducción de costos.
- Mayor transparencia.
- Acceso más fácil a los servicios de Gobierno Electrónico, especialmente para los ciudadanos discapacitados.

Aunado a ello, están dando prioridad a los proyectos que tienen mayor impacto y alcance para el Gobierno, aquellos que afectan a todos o casi todos los organismos públicos del Estado como son el e-Procurement, la firma digital y la Regulación del Gobierno Electrónico.

---

<sup>220</sup> [www.australia.gov.au](http://www.australia.gov.au)

<sup>221</sup> Este Programa pretende que el Gobierno tenga como principal objetivo al ciudadano (*Citizen-centric*) y procura que los servicios brindados a este sean de mejor calidad.

Actualmente, el Gobierno está actualizando el portal central del Gobierno, [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov), para que esté organizado y estructurado según las necesidades de los ciudadanos<sup>222</sup>.

---

<sup>222</sup> [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov)



## **Sección V**

### ***RIF-GE: Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico***

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (**RIF-GE**)<sup>223</sup>, fue creada en Washington DC en abril de 2004, en una reunión auspiciada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con financiamiento del Instituto para la Conectividad de las Américas (ICA/IDRC), como un consorcio constituido por veintidós instituciones de educación superior, representantes de organismos internacionales y regionales así como del sector público y privado provenientes de 17 países y de las nueve regiones de la Organización Universitaria Interamericana (OUI)<sup>224</sup>.

Sus objetivos principales son:

- Consolidar, a través de las Américas, la *Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico*.
- Llevar a cabo un estado de situación de la necesidad y la demanda formativa de altos ejecutivos y de funcionarios técnicos y operativos, en materia de Gobierno Electrónico.
- Establecer un cuadro de la oferta formativa, en materia de Gobierno Electrónico, completado a través de un relevo sistemático con las instituciones oferentes.

---

<sup>223</sup> Pertenece al Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI). [http://www.oui-iohe.qc.ca/colam/rif-ge-colam\\_es.aspx](http://www.oui-iohe.qc.ca/colam/rif-ge-colam_es.aspx)

<sup>224</sup> <http://www.oui-iohe.qc.ca/>

- Realizar un plan piloto que permita verificar y refinar el modelo de formación propuesto.
- Implementar el programa de formación concebido por la *Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico* (2008-2011).

Los pilares centrales de la RIFGE, se refieren al potencial que ofrece el e-gobierno para<sup>225</sup>:

- Contribuir a la gobernabilidad democrática, a través de herramientas que facilitan el control social de la gestión pública.
- Rendición de cuentas por parte de los gobiernos.
- Participación ciudadana.
- Cobertura, inclusión y democratización de los servicios gubernamentales y transparencia como base para luchar contra la corrupción.
- Mejorar los servicios a los ciudadanos.
- Facilitar el acceso a la información.
- Estimular la productividad de organizaciones públicas y privadas.

Procurará aprovechar el potencial y la experiencia de diversas iniciativas regionales y continentales de colaboración interinstitucional en la formación y capacitación en Administración Pública, tales como las coordinadas por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD,

---

<sup>225</sup> José Luis Tesoro. (2007). Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico: objetivos y fundamentos. Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5240>

Venezuela)<sup>226</sup> y el proyecto *Didacthèque* que reúne L'École Nationale d'Administration Publique (ENAP) de Canadá<sup>227</sup>, la Universidad de Chile<sup>228</sup> y la Universidad de Costa Rica<sup>229</sup>.

Las contribuciones y acciones de la RIF-GE, se concentran, prioritariamente, en la formación y desarrollo de funcionarios de las Administraciones Públicas, junto con la formación de los actores sociales y económicos destinatarios de sus acciones, para contribuir a la gobernabilidad republicana y democrática.

Dentro de una perspectiva de futuro, entre los tipos de conocimiento que deberán desarrollarse en la RIF-GE, están:

- **Conocimiento teleológico** (saber para qué formar): permitirá encauzar los conflictos, avanzar en la resolución de los problemas sociales y generar capacidades institucionales adecuadas para movilizar constructivamente las energías de las respectivas sociedades.
- **Conocimiento sustantivo** (saber qué): qué actitudes, conocimientos y capacidades requieren los distintos sectores, para de ahí partir en relación con la formación en e-gobierno y sus posibles perspectivas, variables contextuales, demandas, ofertas de formación disponibles, viabilidad, factibilidad, eficacia y efectividad de las acciones formativas y recursos disponibles.
- **Conocimiento estratégico** (saber cómo llegar): deben conocerse prioridades, oportunidades y formas de adaptación.

---

<sup>226</sup> [www.clad.org.ve/](http://www.clad.org.ve/)

<sup>227</sup> <http://www.enap.quebec.ca/enap/fr/accueil.aspx>

<sup>228</sup> <http://www.uchile.cl/>

<sup>229</sup> [www.ucr.ac.cr](http://www.ucr.ac.cr)

- **Conocimiento praxeológico** (saber cómo operar): modelos pedagógicos metodologías, normas, necesidades, diseño de propuestas.
- **Conocimiento causal-procesal** (saber por qué): conocer fundamentos, evidencias y factores de vulnerabilidad.
- **Conocimiento de actores** (saber quiénes): conocer los sujetos, sus necesidades, motivaciones, demandas, expectativas, fortalezas, limitaciones y sesgos, actores relevantes, sus antecedentes y trayectorias.

Para todo lo anterior, se necesitan sentar las bases para desarrollar un proceso que permita, efectivamente, poder realizar los estudios pertinentes y con ello lograr brindar propuestas que se ajusten a las realidades de cada objeto de estudio. Por ello, se desarrollan procesos de indagación de necesidades para la formación de e-gobiernos de acuerdo con<sup>230</sup>:

- **Propósito:** conocer las insuficiencias o carencias halladas en la población de referencia, con especificación de actitudes, conocimientos y habilidades requeridas y prioridades en términos de categorías temáticas y de poblaciones a formar.
- **Producto de la indagación:** consiste en datos acerca de prioridades, niveles jerárquicos, poblaciones, información cualitativa emergente de

---

<sup>230</sup> José Luis Tesoro. (2007). Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE): indagar para compartir. Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5301>

opiniones y juicios acerca de necesidades de formación y recomendaciones sobre acciones de formación.

- **Cobertura y alcance:** se coincidió en la prioridad de cubrir niveles directivos y departamentales de dependencias de las Administraciones Nacional, Estadual o provincial y local, dado que en ellos se definen comúnmente las iniciativas y los programas de e-gobierno.
  
- **Componentes y fuentes:** la indagación de necesidades de formación en e-gobierno se realiza a través de dos subprocesos:
  - El estudio interno con integrantes del equipo de trabajo de la RIF-GE: documentación acerca de la visión, las políticas, los programas y las prioridades gubernamentales expresas en cada caso.
  - La indagación de campo: se utilizan dos tipos de técnicas que son entrevista y encuesta. Se realizan encuestas a departamentos de capacitación de organismos de la Administración Pública, Instituciones Universitarias y ONG con programas de formación en Administración Pública; los resultados se confrontan con los de la indagación de necesidades y, así, se logran determinar las estrategias formativas y los cursos pertinentes en cada ámbito.

Para la indagación y catalogación de ofertas de formación en e-gobierno, la RIF-GE utiliza como fuente central de referencia la base de datos “Actividades

de Formación e Investigación en Asuntos Públicos”<sup>231</sup> del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Paralelamente, contribuye a la integridad y actualización de la base de datos solicitando que ingresen y actualicen los datos pertinentes en el referido reservorio.

### **Gobernabilidad y gobernanza en la RIF-GE:**

La relevancia del e-gobierno fue señalada en la Declaración de Conectividad de la Tercera Cumbre de las Américas,<sup>232</sup> destacada en la Declaración de Nuevo León de la Cumbre Extraordinaria de las Américas<sup>233</sup> y reafirmada en la Cuarta Cumbre de las Américas<sup>234</sup>. Asimismo, se puso de manifiesto en sucesivas sesiones plenarias de la Asamblea General de la OEA.

En ese marco, se procura plasmar, en la RIF-GE, un estilo de gestión y una forma de trabajo sustentada en las siguientes premisas centrales:

- **Impulsar y promover una formación en e-gobierno:** con ello se pretende el fortalecimiento de la gobernabilidad republicana y democrática como forma de vida en todos los países de las Américas. Ello se concretará mediante:

---

<sup>231</sup> Puede accederse a través del sitio “*El gobierno electrónico como medio para acercar el Estado a la ciudadanía*” enlace “*Ofertas de Formación en Gobierno Electrónico*”, mediante búsquedas basadas en el descriptor “*administración electrónica*”  
<http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>

<sup>232</sup> Québec, Canadá; 2001

<sup>233</sup> Monterrey, México; 2004

<sup>234</sup> Mar del Plata; Argentina; 2005

- La inducción de valores y la provisión de herramientas favorecedoras de la estabilidad político-institucional, del Estado de Derecho y la seguridad jurídica.
  - La división y equilibrio de poderes.
  - La inclusión y cohesión social.
  - El pluralismo, el diálogo y la concertación.
  - La participación ciudadana.
  - El respeto de los derechos humanos.
  - La transparencia y la lucha contra la corrupción.
  - La impunidad.
- **Inducir y concretar una práctica la gobernabilidad** en cada una de las dimensiones, procesos, productos y resultados de la Red, con base en los principios de horizontalidad, planeamiento concertado, conocimiento fundado en la investigación empírica, armonización, transparencia, apertura y fortalecimiento de la participación, auto-evaluación, evaluación y rendición de cuentas.

Por su parte, Costa Rica cuenta con un Programa<sup>235</sup> auspiciado por la RIF-GE COLAM-OUI. Dicho programa, es parte del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública de la UCR, en el cual se destaca la participación de este Centro en diversos eventos y redes de cooperación a nivel Internacional relacionadas con la formación en Gobierno Electrónico.

---

<sup>235</sup> <http://www.cicap.ucr.ac.cr/docs/Informe%20Ejecutivo%20Actividades-2008.pdf>

Este Programa, cumple sus funciones basado en el lema “por el desarrollo y la modernización de la gestión pública costarricense”.



## Conclusión

Todo lo anteriormente señalado, es un claro ejemplo del impulso a nivel mundial y regional que se le ha dado al Gobierno Electrónico por parte de las Instituciones y organizaciones internacionales pero, más importante y relevante aún, es el hecho de que Costa Rica se ha hecho partícipe de algunos de los programas que se fomentan a nivel internacional, regional y local.

Como punto de convergencia, existe la concepción de que el Gobierno Electrónico es un medio que permite a los países surgir del subdesarrollo y beneficia su progreso económico, político y social, en el tanto conlleva una mejoría en la calidad de vida de los ciudadanos.

Aunado a ello, las políticas internacionales llevan acuerdo en el hecho de utilizar las TICs como medios para mejorar la educación que, además de combatir la brecha digital, permiten la reducción de la analfabetización digital.

Es de señalar, que se sigue una línea con respecto a la creación y mejora de servicios de Gobierno Electrónico en el nivel Municipal, fomentando los servicios públicos, haciéndolos más transparentes y eficientes en beneficio de los ciudadanos.

Por último, se considera al Gobierno Electrónico como mecanismo a través del cual se fomenta la democracia, la transparencia (que implica eliminar la corrupción y la burocracia tradicional de los países latinoamericanos), y tiende a mejorar la participación ciudadana.

## Capítulo V

### Gobierno Electrónico en Costa Rica

**Sumario:** I. Introducción II. Nacimiento en Costa Rica III. Planes de gobierno IV. Proyecto de Gobierno Digital.

#### *Sección I*

#### *Introducción*

Como bien se ha venido señalando en los capítulos anteriores, Gobierno Electrónico es el producto de la evolución del uso de las tecnología de información y comunicación, las cuales tuvieron un especial desarrollo después de la Segunda Guerra Mundial, siendo uno de los puntos de mayor desarrollo la época de Silicon Valley<sup>236</sup> y dando su último impulso en los últimos 15 años.

Las nuevas tendencias tecnológicas permiten, actualmente, que se piense en las TICs no solo como un medio por el cual “viaje” la información de un lugar a otro, sino que, además, ellas sirven como un instrumento mediador entre el ciudadano y el Estado (en todas sus manifestaciones), de forma tal que este sea un instrumento capaz de solventar de manera rápida, efectiva y eficaz, las necesidades de la sociedad.

---

<sup>236</sup> El nombre “Silicon Valley” fue acuñado por el periodista Don C. Hoefler en 1971. *Silicon* alude a la alta concentración de industrias en la zona, relacionadas con los semiconductores y las computadoras.

Pues bien, Costa Rica no se ha quedado rezagada en lo que a este tema se refiere; por el contrario, desde ya los años sesenta se ha incorporado la tecnología en el quehacer del Estado<sup>237</sup>.

Desde la incorporación de las computadoras al país, se ha venido gestando la idea de proporcionar a los ciudadanos una vía más expedita, ya sea para recibir información o para solicitarla.

Es así, como distintas Administraciones de Gobierno decidieron incluir, en sus respectivos planes de gobierno, diversas formas para permitir el desarrollo de las TICs en distintos sectores de la sociedad, indicando como principal ejemplo el sector educación, por cuanto fue por uno de los cuales se inició implementando las nuevas tecnologías, haciendo de este sector uno muy sobresaliente en la materia.

Es por ello que, dentro de este capítulo, se realizará un breve repaso a los planes de Gobierno de las Administraciones anteriores, abarcando el período comprendido entre 1990 hasta el presente, que corresponden desde la Administración de Calderón Fournier a la segunda Administración del Dr. Oscar Arias, con el fin de analizar el desarrollo y los avances que ha tenido el Gobierno Electrónico en nuestro país.

---

<sup>237</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2007) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2006 San José, Costa Rica. Capítulo 4.

## ***Sección II***

### ***Nacimiento en Costa Rica***

La idea del uso de las TICs, no es nueva en Costa Rica puesto que, como refiere el Informe PROSIC 2006<sup>238</sup> en su reseña histórica sobre las estrategias para la Sociedad de la Información, el Gobierno “entre 1960 y 1963...adquirió las dos primeras computadoras para el procesamiento de datos en el Banco Central de Costa Rica y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio”.

Aunado a ello, como dato importante en la materia, menciona que desde los años setenta se implementa la formación de profesionales en el campo de la computación en las Universidades, lo que a su vez permitió el surgimiento de los sectores dedicados a la creación de software y de aquéllos dedicados, en síntesis, a la informática, para dar inicio a la era tecnológica.

El primer esfuerzo por generar una política con respecto a la informática y el uso de las TICs en la Administración, se da con la creación de la Comisión de Política Informática (COPOIN), durante la Administración de don Luis Alberto Monge (1982-1986), mediante el decreto ejecutivo N° 16523, a la cual le correspondía “recomendar las políticas, lineamientos técnicos y administrativos,

---

<sup>238</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica.

áreas de trabajo y prioridades en informática, para todos los entes del sector público nacional”<sup>239</sup>.

Más concretamente, una de las primeras políticas de aplicación de TICs en la Administración, fue la implementación del Programa de “Informática Educativa” que nació en 1988 en la primera Administración Arias Sánchez, con el objetivo de mejorar la calidad del sistema educativo costarricense mediante el acceso y uso de las TICs. Este programa, fue un esfuerzo de la Comisión de la Política Informática (COPOIN)<sup>240</sup>.

Con el trabajo de esta Comisión, se creó el Programa Nacional de Informática, que incluía la coordinación centralizada de los proyectos sectoriales e institucionales en tecnología de información, incluyendo el Programa de Informática Educativa MEP-FOD<sup>241</sup>“como un esfuerzo conjunto entre el Ministerio de Educación Pública (MEP) y la Fundación Omar Dengo<sup>242</sup>.

Más adelante, surgió el Programa de Informática para las Comunidades conocido como “Programa de Informática para Todos<sup>243</sup>”, creado en 1989, teniendo importancia en la generalización de la cultura digital pre-Internet en las comunidades rurales y urbanas marginales del país, incluyendo el uso del correo electrónico.

---

<sup>239</sup> <http://www.derecho.ucr.ac.cr/~gapmerayo/etradeCR/legislacion/de16523.htm>

<sup>240</sup> Creada mediante decreto N° 18166, el cual derogaba el decreto ejecutivo N° 16523

<sup>241</sup> Es un proyecto nacional iniciado entre el Ministerio de Educación Pública y la Fundación Omar Dengo. El cual busca contribuir a mejorar la calidad del sistema educativo.

<sup>242</sup> <http://www.fod.ac.cr>

<sup>243</sup> <http://www.fod.ac.cr/programas/>

El Programa “Comunicación sin Fronteras”, coordinado conjuntamente por la Presidencia de la República y el Ministerio de Ciencia y Tecnología, fue ejecutado por la Fundación CAATEC en virtud de su importancia y de la naturaleza social e interinstitucional que obliga a una ejecución integral y articulada entre diferentes instituciones.

Este Programa nació para desarrollar una política de promoción de la importancia de las TICs; para promover la capacitación de la población a fin de garantizar el uso y apropiación de estas de manera práctica, democrática y enriquecedora y para impulsar la creación de telecentros para las tareas diarias como el intercambio de información, la banca digital, el fomento de la cultura y la democratización de la Internet.

Años más tarde, con la “Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico”, del 26 de junio de 1990<sup>244</sup>, se le asigna al Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT) la responsabilidad de definir la política científica y tecnológica del país y crear otras instancias de coordinación como la Comisión Nacional de Políticas en Informática (COPOIN).

Posteriormente a los hechos anteriormente esbozados, es que la idea de utilizar la TICs en la Administración Pública se comenzó a gestar dentro del Estado costarricense; reflejo de ello, es que Administraciones subsiguientes, dentro de su plan de Gobierno, incluyeron un programa con relación a las TICs, los cuales fueron, entre otros:

---

<sup>244</sup> Comisión Nacional de Política Informática-Comisión Nacional de Emergencia Norma para la elaboración de planes de contingencia contra desastres en centros de procesamiento electrónico de datos. San José.

- **Programa Nacional de Informática** de la administración Calderón Fournier.
- **Red de Internet Avanzada** de la administración Figueres Olsen.
- **Programa Impulso** de la administración Rodríguez Echeverría.
- **Plan de Gobierno Digital** de la Administración Abel Pacheco.

Sumado a lo anterior, la Administración actual ha tenido la iniciativa de incluir el Programa de Gobierno Digital dentro de su agenda de su gestión, además de decretar la creación de la primera agencia especializada en Gobierno Digital y el desarrollo de un plan de aplicación de Gobierno Electrónico, revelando, así, que el país se está orientando sobre un horizonte hacia la aplicación correcta de las TICs en la Administración Pública.

### **Sección III**

#### **Planes de gobierno**

##### **Administración Calderón Fournier**

###### **Programa Nacional de Informática (1990-1994)**

Al llegar al poder Rafael Ángel Calderón Fournier, se vio la necesidad de mejorar el aspecto económico, social y cultural de la sociedad, por lo que surge la idea de implementar y utilizar la tecnología de manera tal que permitiera un desarrollo en dichos campos y, en general, que mejorara la calidad de vida de los ciudadanos.

En esta Administración, se promovió la inclusión de las TICs en el sector de la educación creando el **Programa Nacional de Informática**, que nace con el objetivo de “promover la utilización de la Informática como instrumento para proponer cambios en el ambiente tecnológico y cultural del país, coadyuvando a los propósitos de crecimiento económico sostenido con justicia social”<sup>245</sup>.

Este programa se ejecutaría utilizando las siguientes categorías de acciones:

- **Usuarios de las TICs:** el cual pretendía la formación de usuarios en el uso de las TICs, la promoción del acceso a la informática en las escuelas de zonas vulnerables, además de proponer el Proyecto de Cabinas Electrónicas.

---

<sup>245</sup> Morales, O. y K. Rivera. (1994). Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico. En Ciencia y Tecnología: Un nuevo modelo para el desarrollo de Costa Rica. San José: Ministerio de Ciencia y Tecnología. San José: Ministerio de Ciencia y Tecnología.



- **Aspectos técnicos:** en esta categoría de acciones, se propusieron proyectos como la “Red de Comunicación Remota de la Presidencia de la República<sup>246</sup> con los diferentes Ministerios”; la “Red telemática Centroamericana desde Costa Rica”; interconexión de Redes Internacionales BITNET<sup>247</sup> e Internet; y la confección de la “Normativa para la elaboración de planes de contingencia en centros de procesamiento electrónico de datos<sup>248</sup>”, que contó con la participación de diversas instituciones del territorio nacional entre las que podemos mencionar:

- Banco de Costa Rica (BCR)<sup>249</sup>.
- Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)<sup>250</sup>.
- Comisión Nacional de Emergencias (CNE)<sup>251</sup>.
- Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)<sup>252</sup>.
- Instituto Nacional de Seguros (INS)<sup>253</sup>.
- Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT)<sup>254</sup>.
- Radiográfica Costarricense S. A. (RACSA)<sup>255</sup>.

<sup>246</sup> Esto con el fin de mejorar, agilizar y facilitar la comunicación entre los Ministerios de la República con la Presidencia.

<sup>247</sup> Fue una red académica utilizada por primera vez en la UCR en 1991, dando lugar luego a la utilización de la Internet como medio para enviar y recibir información de cualquier clase. Dicho programa feneció tras la implementación de la Internet en 1993.

<http://www.vinv.ucr.ac.cr/girasol-ediciones/archivo/Girasol%2013/dia1.htm>

<sup>248</sup> Se realizó partiendo de la iniciativa de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Política Informática y de la Comisión Nacional de Emergencias más diversas instituciones del país.

<sup>249</sup> <http://www.bancobcr.com/>

<sup>250</sup> <http://www.bnrcr.fi.cr>

<sup>251</sup> <http://www.cne.go.cr>

<sup>252</sup> <http://www.grupoice.com>

<sup>253</sup> <http://www.ins-cr.com>

<sup>254</sup> Ministerio de Ciencia y Tecnología

- Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE)<sup>256</sup>.
- Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Política Informática (SECOPOIN).<sup>257</sup>
- Universidad de Costa Rica (UCR).<sup>258</sup>

Cabe destacar que, con el apoyo de las mencionadas instituciones, se conformaron dos comisiones, una de nivel ejecutivo y otra de nivel técnico.

Entre las tareas que se le asignaron a esta última, se destaca la elaboración de un documento con el cual la primera comisión pudiera analizar la problemática y recomendar las acciones a seguir desde el punto de vista interinstitucional. El resultado de esto fue la creación de las “Normas para la Elaboración de Planes de Contingencia Contra Desastres en Centros de procesamiento Electrónico de Datos”<sup>259</sup>.

Por otra parte, en esta Administración se hizo un análisis de fondo de la normativa relacionada con la producción de las TICs, con lo cual se pretendía dar seguridad a los creadores de información en temas tales como el derecho a la propiedad intelectual, ello para garantizar la confidencialidad, integridad y autenticidad de la información.

---

<sup>255</sup> [www.racsa.co.cr](http://www.racsa.co.cr)

<sup>256</sup> [www.recope.go.cr](http://www.recope.go.cr)

<sup>257</sup> Es un órgano permanente del Ministerio de Ciencia y Tecnología, el cual tiene la responsabilidad apoyar las actividades de formulación y aplicación de políticas, la definición y seguimiento de planes, programas y proyectos, además la coordinación interinstitucional en relación a las TICs.

<sup>258</sup> <http://www.ucr.ac.cr>

<sup>259</sup> <http://www.cne.go.cr/CEDO-CRID/pdf/spa/doc1071/doc1071-a.pdf>

- **Aplicación de la tecnología:** incluyó la creación de Centros de Información Especializados en Ciencia y Tecnología, además de proyectos de gestión tecnológica de apoyo a los programas de modernización industrial del país.

Dentro de esta misma línea, en 1994, se aprobó la **Ley 7169 de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico**, que fija como objetivo general “facilitar la investigación científica y la innovación tecnológica, que conduzcan a un mayor avance económico y social en el marco de una estrategia de desarrollo sostenido integral, con el propósito de conservar para las futuras generaciones los recursos naturales del país y garantizar al costarricense una mejor calidad de vida y bienestar, así como un mejor conocimiento de sí mismo y la sociedad”<sup>260</sup>.

Con lo anterior, se promovieron dentro del país diversos programas dirigidos a incorporar, utilizar y desarrollar las nuevas tecnologías de la información en el sector educación. Entre dichos programas, se pueden mencionar:

- La creación de la Política de Desarrollo Informático (POLÍN)<sup>261</sup>, documento que recoge, compila y presenta las políticas, estrategias, objetivos y visiones que guiaron el desarrollo informático de la Universidad de Costa Rica, emanadas de la Comisión Ejecutiva de Informática.

---

<sup>260</sup> De Faria, Edison. (2003). Uso de Tecnologías Digitales en la Educación Matemática en Costa Rica. San José. Heredia, Costa Rica. Revista Uniciencia, Vol. 20, número 1, pp.135-145.

<sup>261</sup> Se da entre los años 1991 y 1996.

- En 1993 se establece la Red Nacional de Investigación (CRNet)<sup>262</sup>, la primera red de transporte IP a nivel nacional y de la región operada desde la Unidad de Redes ubicada en el Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica.
- Se le da continuidad al Plan MEP-FOD<sup>263</sup>.

---

<sup>262</sup> [www.crnet.cr](http://www.crnet.cr)

<sup>263</sup> Plan ejecutado por el Ministerio de Educación Pública y la Fundación Omar Dengo.

## Logros vigentes y desaciertos

En esta Administración, se puede señalar que la iniciativa de crear programas que utilizaran a las TICs como medios a través de los cuales se pudiera mejorar la calidad tanto de los servicios brindados como la de vida de los usuarios, hace que le sea reconocido el aporte que dio a las Administraciones posteriores.

Si bien existieron Programas que sucumbieron desde casi sus inicios como por ejemplo el Programa de interconexión de Redes Internacionales BITNET, esto se dio con el único fin de implementar nuevas estrategias; del fenecimiento del mencionado Programa, surgió una estrategia más actualizada y que aún posee gran aplicación como lo es la Internet.

Con ello, se logran desarrollar diversas estrategias y se implementan distintos programas que fueron retomados por las Administraciones posteriores y que se desarrollaron con más éxito que otros, pero que abrieron el camino para innovar en el campo de las TICs y su implementación en el Gobierno Electrónico.

Con lo anterior, se puede rescatar que los programas que continuaron su desarrollo en la Administración de Figueres son:

- Programa de Internet: a través del cual se desarrollan las iniciativas de Internet Avanzada, así como la iniciativa de contar con normativa adecuada.
- Programa de Red Nacional de Investigación (CRNet).

Aunado a todo ello, se puede decir que esta Administración se dedicó a plantear ideas acerca de lo que debería considerarse el inicio del Gobierno Electrónico sin tener, en realidad, la claridad el término y, mucho menos, sin saber las funciones y actividades a las que este debía encaminarse.

## ***Administración Figueres Olsen***

### **Programa Nacional para el Desarrollo Tecnológico**

#### **Red Internet Avanzada (1994-1998)**

Durante esta Administración, la estrategia de TICs se orientó hacia la búsqueda de la “Sociedad de la Información”, por lo que se pretendió crear y fomentar el acceso masivo de la población a las nuevas tecnologías utilizadas mediante lo que llamaron “Autopistas de Información”.

Este concepto debe entenderse como “el conjunto de caminos, puentes y vías de transporte (medios de comunicación) que permiten un acceso ágil a todo tipo de información almacenada en forma electrónica, incluyendo sonido, texto, imágenes fijas y en movimiento, creando una infraestructura de telecomunicaciones que hace uso de redes de telefonía, televisión, radio y satélite para transportar información sobre estas autopistas”.<sup>264</sup>

Para ello, el Gobierno se comprometió a facilitar el acceso de la Internet a los costarricenses, por lo que la Presidencia de la República, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT), elaboraron el proyecto “**Red Internet Avanzada**”, el cual fue estructurado para “proveer a todos los costarricenses, acceso a una infraestructura de telecomunicaciones de gran capacidad, permitiendo un

---

<sup>264</sup> Concepto acuñado en el Plan de Gobierno 1994-1998

acceso y disponibilidad de gran alcance del contenido, información y servicios de cada sitio, portal de gobierno y diversas instituciones”<sup>265</sup>.

Se pretendía promover la investigación en todas las áreas del conocimiento para el desarrollo de la sociedad costarricense y el mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, a través del énfasis en la necesidad de contar con una infraestructura adecuada.

Tomando en cuenta esto, se hizo un listado de las áreas que obtendrían mayores beneficios al utilizar las TICs, es decir, se determinó que los sectores que denotaban grandes ventajas con el uso de las tecnologías de la información eran las siguientes:

- Comunicación.
- Trabajo.
- Riqueza de Información.
- Servicios de Gobierno y otras Instituciones.
- Educación.
- Comunidades Remotas.
- Ciencia, Tecnología e Investigación.
- Entretenimiento.
- Negocios.
- Personas con discapacidades.
- Salud.

---

<sup>265</sup> El proyecto impulsa el desarrollo del gobierno digital, donde el ciudadano encuentre toda la información gubernamental, sobre sus instituciones, trámites y requisitos, y pueda beneficiarse de los servicios en línea como consultas, transacciones y pagos.



- Comercio Electrónico.

Otro de los aportes que se dan en esta Administración, es la configuración del programa LINCOS<sup>266</sup>, adscrito a la Fundación Costa Rica para el Desarrollo Sostenible.

Comenzó a trabajar en 1998, con la misión de promover soluciones a problemas de orden ambiental, económico y social en países Latinoamericanos y del Caribe, para mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables a través de aplicaciones tecnológicas, en particular de las TICs.

Sus bases conceptuales provienen del Desarrollo Sostenible<sup>267</sup>, siendo de interés, para este Programa, la protección del ambiente, la inversión estratégica en el desarrollo humano y el mejoramiento de las oportunidades económicas de las personas.

Se planteó, como principal requisito para que este Programa iniciara sus funciones, que las comunidades beneficiarias estuvieran en condición de marginalidad y vulnerabilidad social, económica y cultural, además de mostrar un auténtico interés por la instalación de la Unidad de LINCOS.

---

<sup>266</sup> Funciona como una red de colaboradores de las comunidades y trabaja en proyectos destinados a atender cuatro áreas críticas: educación, salud, negocios y coordinación comunitaria.

<sup>267</sup> Las bases conceptuales del Desarrollo Sostenible se dieron en el Informe Brundtland (1987), como resultado del trabajo de la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en la Asamblea de las Naciones Unidas en 1983.

## Logros vigentes y desaciertos

Dentro de esta Administración, se establecen diversos programas los cuales generan el inicio práctico de las aplicaciones de las TICs en diversos ámbitos.

Como logros, se puede señalar, primeramente, la continuidad con el Proyecto de Red Nacional de Investigación (CRNet) iniciado en la Administración anterior.

Con este proyecto, se permite no solo la creación de una interconexión entre diversas Instituciones a lo largo del país, sino que se da un incentivo al área de investigaciones del país, pues promueve una conexión entre las Instituciones Nacionales con centros a nivel Internacional.

Cabe destacar, que el Programa Lincos logró su cometido dentro de esta Administración, por cuanto, aún para el 2006, se reportó su funcionamiento en las poblaciones mayoritariamente de mujeres, niños, adultos y adultos mayores de las comunidades de Río Frío, Finca 6, Sarapiquí, Puerto Viejo, Los Santos y Santa María de Dota<sup>268</sup>.

Por otra parte, algunos de los proyectos planteados en el Plan de Gobierno quedan inconclusos, por ejemplo el Proyecto Red Internet Avanzada que queda plasmada como idea en el papel y no logra salir a relucir, aun y cuando logra determinar las necesidades del contexto social en el que nace.

---

<sup>268</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica. p. 219.

Aunado a lo anterior, no se logra fortalecer la infraestructura de las Instituciones para lograr una integración e interrelación de unas con otras a nivel Estatal, pero se logró que algunas de ellas accedieran a tener conexión en Internet y se relacionaran con Instituciones a nivel Internacional.

Aún con lo mencionado, la siguiente Administración retoma no solo proyectos de esta Administración como el proyecto de proyecto de Internet Avanzada, sino que promueve otros que permiten mejorar la infraestructura del Gobierno.

## **Administración Rodríguez Echeverría**

### **Programa Impulso (1998-2002)**

En esta Administración se propuso el Programa Impulso, el cual tenía el objetivo de permitir y aumentar el acceso de los ciudadanos a las tecnologías de información y comunicación. Se trabajó en los factores que afectaban el costo de la Internet, entre los cuales estaba lo relativo a la infraestructura de telecomunicaciones.

Por ello, el Programa pretendía trabajar en cuatro puntos específicos, los cuales fueron:

- **Impulso del Gobierno Digital**<sup>269</sup>: esta iniciativa tenía el fin de crear diversos programas de información en línea, tales como:
  - Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE)<sup>270</sup>.
  - Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO)<sup>271</sup>.
  - Compras en Línea (COMPRARED)<sup>272</sup>.
  - Declaración Electrónica<sup>273</sup>.

<sup>269</sup> Esta fue la primera vez en que se utilizó este término en la Administración Pública.

<sup>270</sup> [www.ccss.sa.cr](http://www.ccss.sa.cr) y <http://admsjoapp20.ccss.sa.cr/index.jsp>

<sup>271</sup> Programa de registros administrativos a nivel global para la identificación de familias en condición de pobreza, la recolección de información referente a los ingresos familiares, educación, trabajo, salud, patrimonio y vivienda, lo que facilita conocer las condiciones de vida de todas aquellas personas que se acercan al IMAS

<sup>272</sup> Permite a las Instituciones del Sector Público, dar a conocer por medio de Internet, sus demandas de bienes, obras y servicios, a su vez los proveedores pueden conocer, participar y darle seguimiento desde el inicio hasta su finiquito a los procedimientos de contratación administrativa del Estado costarricense. [www.hacienda.go.cr/comprared](http://www.hacienda.go.cr/comprared).

<sup>273</sup> [www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr)

- Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ).
  - Portal del Gobierno de Costa Rica<sup>274</sup>.
  - Pago de servicios por vía electrónica<sup>275</sup>.
  - Portal de servicios del Ministerio de Hacienda<sup>276</sup>.
- **Modernización de la infraestructura de telecomunicaciones<sup>277</sup>**: se incluyeron, aquí, los esfuerzos de la Red Internet Avanzada a cargo del ICE con el apoyo del MICIT.
  - **Universalización del acceso a Internet**: con ello se pretendía disminuir la brecha digital, utilizando una red de computadores de acceso público y gratuito mediante el servicio de correo electrónico.
  - **Promoción de la nueva economía<sup>278</sup>**: el cual tenía la finalidad de fortalecer la pequeña y mediana empresa al reducir las barreras tecnológicas y el intercambio de información por medio de la Internet.
  - **Modificar el marco regulatorio**: la Asamblea Legislativa aprobó un paquete de cinco leyes sobre propiedad intelectual y dos enmiendas a leyes anteriores por iniciativa del Poder Ejecutivo<sup>279</sup>.

---

<sup>274</sup> [www.gobiernofacil.co.cr](http://www.gobiernofacil.co.cr)

<sup>275</sup> Sistema de Banca Nacional.

<sup>276</sup> [www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr)

<sup>277</sup> Con el fin de modernizar el sistema nacional de telecomunicaciones utilizando los protocolos de Internet.

<sup>278</sup> Se destacó el Sistema de Información Empresarial Costarricense, MarketplaceCostaRica.com y Turismo en Línea.

<sup>279</sup> Fuente: CONICIT/wmm

A partir de estos puntos de enfoque, se buscó que el Estado desarrollara una serie de acciones y programas que le permitieran lograr sus objetivos, entre las que estuvieron:

- **Gobierno Digital:** se impulsó el e-gobierno en cuanto a la creación de contenidos de las Instituciones Públicas en la red. Esto se evidencia con el establecimiento de un objetivo: la creación de sistemas y la generación de contenidos estatales en Internet, que estimulen a los ciudadanos y a las empresas a utilizar la tecnología digital para informarse, comunicarse o realizar transacciones con el Gobierno
- **Proyecto Red Internet Avanzada y Red Nacional de Investigación Avanzada:** esto en como parte del enfoque de la modernización de la infraestructura de comunicaciones; por lo que se le encargó esta labor al ICE y MICIT. En ellos, se pretendía modernizar el Sistema Nacional de Telecomunicaciones, introduciendo tecnologías de conexión como el ADSL que permitiría una alta velocidad de tráfico de información, el sistema doble de llamada y conexión a Internet al mismo tiempo, además de ser una tecnología que se puede implementar sobre la red telefónica fija y de abaratar costos.
- **Universalización del acceso a Internet:** para esto, se desarrollaron las siguientes acciones:
  - Proyecto Comunicación sin Fronteras<sup>280</sup>: cuyo objeto era de proveer a toda la población de acceso gratuito al correo

---

<sup>280</sup> Para proveer a toda la población de acceso gratuito al correo electrónico y de computadoras para utilizar este servicio.

electrónico y de computadoras para utilizar este servicio, lo que se le asignó a RACSA y Correos de Costa Rica, cuyo resultado fue la creación [costarricense.com](http://www.costarricense.com)<sup>281</sup>

- **Reducción de tarifas de conexión a Internet:** la puesta en funcionamiento de los cables submarinos Maya 1<sup>282</sup> y Arcos 1<sup>283</sup>; sumado al programa de Red de Internet Avanzada, permitieron la disminución de los costos y consecuentemente de las tarifas.
- **Promoción de las TICs en el sector privado:** con esto se pretendía que el sector privado hiciera uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, por lo que se propuso una serie de proyectos, entre los cuales se destacaron los siguientes:
  - **Programa PYMES en línea**<sup>284</sup>: con el objetivo de facilitar el intercambio de información se le asignó al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)<sup>285</sup>, el cual se propuso trabajar en la creación de un portal virtual

---

<sup>281</sup> <http://www.costarricense.com>

<sup>282</sup> El Cable Submarino Maya-1 es un proyecto de tipo Consorcio que conecta a La Florida (EE.UU.) con Tolú (Colombia), pasando por Cancún (México), Puerto Cortés (Honduras), Gran Caymán (Islas Caymán), Puerto Limón (Costa Rica) y Colón (Panamá).

<sup>283</sup> Es una fibra óptica de comunicaciones por cable submarino de 8.400 kilómetros que se extiende entre los Estados Unidos, las Bahamas, las Islas Turcas y Caicos, la República Dominicana, Puerto Rico, Curazao, Venezuela, Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Guatemala, Belice y México.

<sup>284</sup> Tiene como objetivo facilitar el intercambio de información con el fin de crear nuevas oportunidades de negocios para las PYMES.

<sup>285</sup> <http://www.meic.go.cr/>

PYME<sup>286</sup>, que centralizara toda la información y servicios referentes a los programas y acciones de mejora de competitividad de la PYME.

- **Sistema de Información Empresarial (SIEC):** con el objetivo de brindar información sobre el mercado y los servicios públicos dirigidos a las empresas del país, cuyo desarrollo fue obligación del Ministerio de Economía.
  - **Programa de “Marketplace”:** pretendía ser un sitio en Internet para promocionar la oferta exportable costarricense, en la dirección Marketplace.com.
- **Marco regulatorio:** en este periodo, se trabajó en la actualización y modificación del Ordenamiento Jurídico en temas relacionados a las TICs, entre las que figuran la ley propiedad intelectual, ley de protección de patentes, además del proyecto de ley sobre firma digital.

Los objetivos planteados por el Programa y la realización de ellos, puso en evidencia la necesidad de que el Estado costarricense necesitaba desarrollar una política nacional sobre Tecnologías de Información.

---

<sup>286</sup> <http://www.pyme.go.cr/>



## Logros vigentes y desaciertos

Entre los logros destacados en esta Administración, se encuentran la declaración de utilidad pública, por parte de la Asamblea legislativa, del Plan MEP-FOD, mediante la ley No. 8207 del 20 de diciembre del 2001, con lo cual se autorizaba a las Instituciones del Estado a trasladar fondos a la Fundación Omar Dengo para sostener, fortalecer y ampliar dicho Programa; a su vez, se exonera a la Fundación de todo tipo de tributos sobre los bienes que adquiera para el Programa.

Aunado a ello, otro logro importante de esta Administración fue la introducción de la tecnología de conexión ADSL, el cual sufrió un largo proceso licitatorio para la adquisición de los puertos ADSL, sumado a la ampliación de las centrales telefónicas digitales, lo que lo atrasó hasta el año 2004 en el cual se pudo poner a disposición del ciudadano.

Otro de los alcances fue la creación, en el 2001, por el decreto ejecutivo numero 29431-MICIT, de la Red Nacional de Investigación Avanzada, la cual permite, a los científicos e investigadores nacionales, tener a la mano las herramientas y medios de información que les ayude a conocer y utilizar los últimos avances tecnológicos.

Por otra parte, se puso en funcionamiento la conexión con el cable submarino Maya 1 en el año 2000, el cual utiliza tecnologías SDH<sup>287</sup> y EDFA<sup>288</sup>, el cual

---

<sup>287</sup> Es un tipo de tecnología transmisión digital, transporte y tráfico de datos.

<sup>288</sup> Es dispositivo que funciona como amplificador óptico, el cual amplifica la señal óptica directamente sin necesidad de convertir a una señal eléctrica.

opera con una capacidad de 20 gigabytes por segundo; además de la red ARCOS en el año 2001, con una capacidad de 960 gigabytes por segundo.

Se le dio continuidad a algunos programas de la Administración anterior, entre ellos:

- Programa de Internet Avanzada.
- Programa de Red Nacional de Investigación (CRNet).

De los programas nacidos dentro del seno de esta Administración, se puede mencionar que:

- Lo que respecta al Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), aún se encuentra en funcionamiento.
- En cuanto al Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), el IMAS ha mantenido este registro en funcionamiento, permitiendo que esta Institución colabore con las personas que menos recursos poseen.
- Por su parte, cabe mencionar que, actualmente, el sistema de Compras en Línea (COMPRARED) ha encontrado auge dentro de los Ministerios, por lo que se habla de la implementación de dos sistemas, uno basado en la experiencia Coreana y otro denominado Merlink, ambos con el propósito de permitir a otras Instituciones su participación en las compras del Estado.
- En cuanto a la Declaración Electrónica, cabe mencionar que el Ministerio de Hacienda aún continúa mejorando este servicio, al que actualmente adicionó el Programa Tribunet, que permite presentar las declaraciones vía Internet.

- El Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ), continúa su funcionamiento manteniendo actualizado su portal.
- El Portal del Gobierno de Costa Rica, aunque permite actualmente el acceso, a través de los diversos links, a las distintas instituciones Estatales, aún carece de utilidad práctica pues continúa siendo un portal de mera información y conexión sin prestar servicio alguno.
- Lo que respecta al pago de servicios por vía electrónica, vale mencionar que, a modo personal, es de los mejores programas que ha estado en funcionamiento, pues actualmente permite que los usuarios de cualquier Institución bancaria, cancele sus servicios a través de la Internet.
- Por otro lado, el portal de servicios del Ministerio de Hacienda, sigue creciendo pues esta Institución lleva la batuta a la hora de mejorar los servicios que ofrece al ciudadano.
- Aunado a lo anterior, el Programa PYMES en línea se encuentra en funcionamiento como parte del Ministerio de Economía, así como el Sistema de Información Empresarial que lleva a cabo el Ministerio de Economía.
- Por su parte, el programa Marketplace.com no funciona y la página web <http://www.marketplacecostarica.com> esta caída, además de que el Gobierno no le dio garantía y el respaldo necesario a la información que esta página contenía<sup>289</sup>.

---

<sup>289</sup> La página de Internet contenía el siguiente pie de página *“La información fue suministrada por las empresas participantes en este sitio, por lo que la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica no se hace responsable por cualquier daño financiero o de otro tipo...”*

Por lo que se puede señalar que, si bien existieron programas que fenecieron desde casi sus inicios, como por ejemplo el programa de interconexión de Redes Internacionales BITNET, de ello surgió una estrategia más actualizada y que aún posee gran aplicación.

Con respecto a la iniciativa de Modernización de Infraestructura en telecomunicaciones, en esta Administración el ICE y RACSA negociaron e implementaron la conexión a los cables submarinos Maya 1 y Arcos 1, las que permitieron una ampliación en el ancho de banda y mejorar la calidad de la conexión.

Por otra parte, en cuanto a la Universalización del acceso a Internet, para finales de esta Administración, se contaba con 148 mil usuarios; además se habían instalado 63 telecentros y se suscribió un convenio de cooperación que garantizaba la constitución de 187 telecentros nuevos.

Aun dado lo anterior, se logran desarrollar diversas estrategias y se implementan distintos programas que fueron retomados por las administraciones posteriores y que abrieron el camino para innovar en el campo de las TICs y su implementación en el Gobierno Electrónico, además de que se logró la aprobación, por parte de la Asamblea Legislativa, de un grupo de leyes relacionadas con la Propiedad Intelectual y que fueron dadas por iniciativa del Poder Ejecutivo.

Ello permitió que se iniciara con una serie de reformas e iniciativas en cuanto al mejoramiento del marco legal vigente en nuestro país, para que contemplara y regulara diversos aspectos relacionados con el Gobierno Electrónico.

## ***Administración Pacheco de la Espriella***

### **Plan de Gobierno Digital (2002-2006)**

En esta Administración, se aplicó el Plan de Gobierno Digital el cual se da a la tarea de darle continuidad a las políticas de promoción del uso de las TICs aplicadas por el Gobierno anterior.

Dicho programa contenía los objetivos de:

- “Que el país cuente con una plataforma capaz de aprovechar los avances en el campo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Garantizar una inserción exitosa del país en la nueva economía globalizada.
- Romper la brecha digital garantizando el acceso universal a la Internet.
- Configurar el Gobierno Digital de manera tal que haga transparente la gestión pública y posibilite nuevas formas de interacción de la ciudadanía con las instituciones así como realizar transacciones a efectos de agilizar la prestación de servicios”.<sup>290</sup>

El plan configuró una serie de acciones a realizar para poder llegar a sus objetivos, las cuales eran:

- **Infraestructura:** en este punto se consideró como fundamental contar con anchos de banda adecuados, que permitieran la conexión en todo

---

<sup>290</sup> Presidencia de la República; 2002

momento a los servicios de telecomunicaciones avanzados. Por ello, se propuso:

- Darle continuidad al proyecto de Red Internet Avanzada: Con el objetivo prestar un servicio con mayor capacidad y velocidad<sup>291</sup>.
  - Continuar con el Proyecto Frontera a Frontera, que desarrollaba el Grupo ICE, y con ello dotar al país con una red de fibra óptica.
  - Continuar con el Proyecto de Internet 2 e incorporación a las universidades nacionales a la Red Mundial de Universidades y a las principales bases de datos de investigación a nivel mundial.
  - Se fomentó el desarrollo y actualización de los sistemas en las Instituciones Públicas. Para ello, se estableció una directriz para que cada una de las Instituciones contara con una metodología de desarrollo de sistemas, con una estructura de fases como las de análisis, diseño, construcción e implantación y evaluación.
- **Economía sustentada en el conocimiento:** en esta área, se propusieron las siguientes acciones:
    - Integrar al empresario nacional a las redes digitales.

---

<sup>291</sup> Se pretendía dotar al país de 100.000 conexiones dedicadas a Internet de banda ancha, utilizando la tecnología ASDL y DSL.

- Continuar con el Proyecto de Uso de las TICs para fortalecer a las PYMES.
  - Estimular las empresas desarrolladoras de software.
- **Preparación para la sociedad del conocimiento:** en este punto, la Administración se planteó:
  - Continuar con el Programa de Informática Educativa, por lo que propuso avanzar en la expansión de la red de laboratorios en centro educativos y la creación de los Telecentros.
  - El programa ACCESO, con el objeto de ampliar el acceso a las empresas y hogares, coordinado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, para buscar dar financiamiento para la adquisición de computadoras.
  - Promoción del acceso equitativo a Internet de los ciudadanos en lugares públicos, por medio de centros comunitarios.
- **Gobierno Digital:** en este punto, se pretendía lograr una mejora en prestación de los servicios públicos por parte de las Instituciones del Estado. Para ello, se previó realizar la siguientes acciones:
  - Consolidación del Portal de Gobierno de manera que fuera un punto de convergencia de todos los demás sitios del estado costarricense.

- Interoperabilidad de las bases de datos: se pretendió con esto que las bases de datos institucionales se interconectarán por medio de “web services”<sup>292</sup>.
- Servicios a través de una “Ventanilla Única”.

Por otra parte, se destaca, en esta Administración, la política de dictar una serie de disposiciones y contenidos mínimos, los cuales deberían respetar los portales Institucionales, entre ellos:

- Información básica de los servicios y funciones de la institución.
- Dirección de correo electrónico para atender comentarios, sugerencias o quejas de la institución.
- Capacidad de evolucionar, incorporar servicios e integrarse con otras organizaciones para facilitar información al cliente Garantizar que la información es íntegra y está actualizada al día de la publicación.

Para ello, se estableció el desarrollo y ejecución del Plan Estratégico de Informática en función del Plan Estratégico Institucional y de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y el Comité Institucional de Tecnología Informática.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez, el Gobierno de la República se propuso asumir los siguientes retos en Ciencia y tecnología:

---

<sup>292</sup> Es un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, que ha sido desarrolladas en distintos lenguajes de programación y ejecutadas sobre cualquier plataforma.



- Aumentar los recursos destinados al desarrollo científico y tecnológico.
- Mejorar la calidad de la infraestructura en ciencia y tecnología para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología.
- El desarrollo del Programa Impulso del Gobierno, en lo referente a los proyectos Gobierno Digital, Firma Digital y la elaboración de una propuesta para el Portal de Gobierno.
- Desarrollar el modelo de la Red de Internet de Banda Ancha.<sup>293</sup>

Por último, un evento importante en esta Administración, y dentro del Gobierno Electrónico, fue en el año 2005 cuando la Universidad de Costa Rica (UCR) dio vida al Programa Institucional **“Sociedad de la Información y el Conocimiento”** (PROSIC<sup>294</sup>), el cual tiene como propósito crear un espacio multidisciplinario con un enfoque central del ser humano, dedicado al estudio, reflexión, proposición de políticas y al desarrollo de actividades y proyectos para crear una verdadera “Sociedad de la Información y el Conocimiento”<sup>295</sup>.

Dicho programa crea un informe anual donde se analiza el estado de situación del Gobierno Electrónico, además de contener críticas, recomendaciones y sugerencias, las cuales han sido un punto de referencia sobre el avance y fases de implementación del e-gobierno en el país.

---

<sup>293</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2001). Plan Nacional de Desarrollo Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez. San José, Costa Rica

<sup>294</sup> <http://www.prosic.ucr.ac.cr/>

<sup>295</sup> Resolución de Rectoría No. 1474-2005

## **Logros vigentes y desaciertos**

Para esta Administración se presenta una mayor experiencia con respecto al uso de las TICs, lo que permite una mejor implementación del Gobierno Digital.

Pese a este aspecto positivo, el e-gobierno aún careció de una organización, dado que faltó estructura de trabajo y de coordinación entre las Instituciones del Estado.

Por otra parte, al inicio de esta Administración se logran determinar las falencias que se han venido dando en las Administraciones anteriores, con lo cual se determina el impulso y desarrollo de programas orientados a mejorar los servicios dados, además de pretender evitar cometer los errores pasados, corregirlos y hasta innovar en muchos de los aspectos que se dejaban de lado.

Por ello, se continúa el Proyecto de Informática Educativa esbozado en la Administración de Calderón Fournier y que se ha venido desarrollando a través de las Administraciones siguientes a ella.

El motivo de que esta se siga desarrollando, radica en la prioridad que tiene la educación en nuestro país; es a partir de ella que se logra incentivar e inculcar, en la sociedad, la importancia y los beneficios que acarrearán las TICs y, desde esta perspectiva, se establecen las bases de la Sociedad de la Información en la que se está inmerso actualmente.

Se logra que Costa Rica expanda sus fronteras con respecto a la conectividad, por cuanto se incorporó al **Programa ALICE**<sup>296</sup> a través de **CR2Net**<sup>297</sup>.

El programa **ALICE** permite al sector académico, científico y productivo, tanto a nivel Nacional como Latinoamericano, acceder a herramientas e informaciones resultantes de las investigaciones en los diferentes países miembros, siguiendo estándares de conectividad de alta capacidad y altas velocidades.

Aunado a ello, contribuye a que se utilice el potencial de las Tecnologías de Información y Comunicación, particularmente el de las Redes de Investigación Avanzada, en procura de disminuir la brecha digital.

En 2002, la Fundación CAATEC realizó un estudio en el cual señaló el estado de la infraestructura de las telecomunicaciones y el acceso a Internet de las Instituciones hasta ese momento y, con ello, se logró medir el grado de preparación en materia electrónica.

Como conclusión de dicho estudio, se afirma que, por falta de presupuesto para invertir en interconexiones y la falta de oferta de servicios en telecomunicación e Internet, las zonas rurales poseen menos preparación en estos aspectos que aquellas Instituciones que se encuentran dentro del área metropolitana.

Esto deja en enterever que, si bien se estableció como parte del Plan de Gobierno el mejorar el acceso a las telecomunicaciones e Internet hasta cubrir

---

<sup>296</sup> América Latina Interconectada con la Comunidad Europea

<sup>297</sup> Es la red nacional de investigación que le facilita a los investigadores y académicos el acceso a herramientas científicas y tecnológicas.

todo el país, aún para fin de este Gobierno no se contaba con la cobertura total, menos con una cobertura mínima que permitiera la implementación de los medios adecuados para que se desarrollase la tecnología que, hasta el momento, era necesaria para complementar la realización de los proyectos estipulados. Es aquí donde se determina que el Programa Acceso<sup>298</sup> no cumplió el cometido para el que fue creado.

Para 2005, la Comisión Nacional sobre Tecnologías de la Información y de la Comunicación y el Ministerio de Ciencias y Tecnología (CONATIC-MICIT), realizaron una encuesta con el fin primordial de establecer el estado de los recursos informáticos y tecnológicos de algunas de las instituciones del Estado.

Como resultado de ello, se concluye que las Instituciones cuentan con amplia cobertura y acceso a las telecomunicaciones y a Internet, al menos mayor a la que presentaban para el 2002, pero se determina, a su vez, que carecen de una capacidad de ancho de banda que les permita ofrecer servicios digitales vía Internet de manera efectiva.

Con respecto al tema de la firma digital, se debe hacer mención que este Proyecto será retomado en la siguiente Administración por cuanto, para agosto de 2005, es aprobado en primer debate por la Asamblea Legislativa.

---

<sup>298</sup> Programa que nació con la finalidad de poner a disposición de los ciudadanos computadoras con acceso a Internet, bajo la coordinación del Ministerio de Ciencia y Tecnología con el patrocinio del Banco Nacional de Costa Rica, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el Grupo ICE y las empresas Computadoras Lanix, DHL, Microsoft, Intel la marca de computadoras ACEQSA.

## ***Sección IV***

### ***Administración Arias Sánchez***

#### ***Proyecto de Gobierno Digital***

Para la presente Administración, se estableció dentro del Plan de Gobierno<sup>299</sup>, como prioridad inicial, el diseño y ejecución una estrategia de Gobierno Digital.

Para ello, como primera acción en el día de toma del poder, el Poder Ejecutivo emite el Decreto Ejecutivo No. 33147, el cual crea la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital (CIGD) y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD).

La primera es creada como el órgano llamado a definir las políticas de alto nivel, tendientes al diseño y planificación de las políticas de Gobierno Digital, además de encargarse de las compras de equipo y software para las Instituciones Públicas. La segunda, sería un órgano adscrito a la Presidencia de la República (posteriormente pasó a ser parte del ICE), como el encargado de ejecutar los del proyecto de Gobierno Digital en el país.

Para el sétimo mes en ejercicio, el Gobierno de la República presentó la estrategia del Proyecto Gobierno Digital 2006-2010, el cual tenía como principio rector “proveer servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos y empresas mediante el uso creativo de las tecnologías digitales, para:

---

<sup>299</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2007). Plan Nacional de Desarrollo “Jorge Manuel Dengo Obregón: 2006-2010. San José, Costa Rica.

- Mejorar la eficiencia interna en procesos, dentro y entre instituciones, llevando a menores costos y servicios mejorados.
- Transformar la entrega de servicios, más personalizados y accesibles fáciles de usar por el ciudadano y las empresas.
- Acercarse a la comunidad: interacción más fácil para que los ciudadanos puedan entender y contribuir con el gobierno.
- Transparencia: garantizar la transparencia en la gestión pública mejorando la relación del gobierno con los ciudadanos”.

Este Proyecto, en esencia, contemplaba dos componentes en su estructura uno de largo plazo, que consistía en planificar una agenda digital de país, y otro de corto plazo que incluyó una cartera de varios proyectos a desarrollar en el 2007, dentro de los cuales se destacan:

- Trámite de Licencias.
- Emisión y renovación de Pasaportes.
- Portal de Gobierno Digital.
- Unidad de servicios electrónicos.
- Centro de atención multicanal.
- Biblioteca virtual.
- TicoCompr@s.
- Ventanilla virtual de pago de los servicios públicos.
- Permiso migratorio para empresas.
- Servicio de autenticación único.
- Data center e-gobierno.
- Estándares.

- Concurso arroba de oro.
- Fomentar los Café-Internet.
- Computadoras e Internet a precios accesibles.
- Observatorio Tecnológico.
- Sistema de Recepción de Documentos (SRED).
- Capacitación en Gobierno Digital y TIC a los servidores públicos.

Como parte del componente de largo plazo, la administración Arias develó a la luz pública, para enero del año 2008, el Plan de Acción 2008-2010, con el objeto de impulsar el Gobierno Electrónico en el País.

El Plan de acción tiene la misión de “proveer servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos y las empresas, así como agilizar y hacer más transparente la gestión pública, con el fin de promover la competitividad y la productividad del país y mejorar la relación del gobierno con los ciudadanos, mediante el uso creativo de las tecnologías digitales.”<sup>300</sup>

Aunado a ello, se proyecta en la visión de “ser un país modelo de Gobierno Digital en la región Latinoamericana, que haga un uso constante de las tecnologías de información y comunicación a favor de la sociedad costarricense”.

Por otra parte, se plantean los siguientes objetivos estratégicos:

- Alcanzar un nivel significativo de cultura y gobernanza de las TICs en el sector gobierno.
- Mejorar y asegurar servicios y procesos Gubernamentales claves.

---

<sup>300</sup> Secretaría Técnica de Gobierno Digital. (2008). Plan de Acción Digital 2008-2010. San José, Costa Rica.

- Fomentar la interoperabilidad de procesos y trámites de las Instituciones.
- Alcanzar un nivel significativo de conectividad del Estado.
- Mejorar, de manera significativa, el acceso y cultura tecnológica de los ciudadanos.
- Establecer mecanismos y procedimientos para la gestión propia de la Secretaría, que impacten positivamente a Instituciones y funcionarios del Estado.

Sumado a lo anterior, se plantean una serie de principios para el Gobierno Digital, los cuales son:

- Gobierno centrado en el ciudadano.
- Visión unificada del Estado.
- Acceso equitativo y multicanal.
- Gobierno en Línea es más que tecnología.
- Protección de la información del individuo.
- Credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea.

Dentro de las líneas de acción que dicha estrategia pretende realizar, encontramos entre otros los siguientes:

- **Calidad de servicios:** dentro de este proyecto se encuentran los siguientes:
  - Simplificación de trámites.
  - Centralización de trámites (ventanilla única).
  - Servicios oportunos.



- Disponibilidad de los servicios 24 x 7.
- Ahorro en costos y tiempo.
- Promoción del acceso por múltiples canales.
  
- **Transparencia y Participación:** en este apartado se pretende realizar:
  - Visibilidad de los asuntos público.
  - Conocimiento de la gestión del Estado.
  - Rendición de cuentas.
  - Nuevos canales que faciliten la participación ciudadana y el control social.
  - Fácil interacción y retroalimentación.
  
- **Eficiencia del Estado:**
  - Información de calidad, oportuna y estandarizada.
  - Interoperabilidad de las entidades.
  - Racionalizar los recursos.
  - Replanteamiento de procesos y trámite.
  - Efectividad del Estado.
  
- **Acceso:**
  - Interconexión en banda ancha de las instituciones.
  - Integración de servicios.
  - Disponibilidad de Internet a toda la población.
  - Estandarización de registros (ciudadano, productos, empresas entre otros).

Más específicamente, el plan propone una serie de proyectos dentro de una clasificación en cuatro categorías: proyectos prioritarios, proyectos de corto y mediano plazo, proyectos de largo plazo, proyectos de Gestión y Políticas.

### **Proyectos prioritarios**

Estos proyectos se calificaron de esta manera en relación a su gran impacto en la parte económica, además de la transformación de los procesos, mejoramiento del servicio al ciudadano y el incremento de la transparencia y acceso a la información. Entre los proyectos prioritarios se encuentran:

- Infraestructura de conectividad del estado costarricense (ICEC).
- Sistema electrónico de compras del estado costarricense.
- Tributación Digital.<sup>301</sup>

### **Proyectos de corto y mediano plazo**

Los proyectos a corto y mediano plazo, son aquellos que permiten realizar transformaciones sustanciales en el servicio al ciudadano por lo que, para realizarlos, es esencial disponer de la infraestructura de conectividad del Estado. Los proyectos dentro de este grupo son:

- Automatización del Cobro de Peajes.
- Permisos de Extranjería<sup>302</sup>.
- Sistema Único de Beneficiarios.

---

<sup>301</sup><http://www.hacienda.go.cr/irj/servlet/prt/portal/prtroot/com.sap.portal.navigation.portallauncher.anonymous>

<sup>302</sup> <http://www.migracion.go.cr/servicios/index.html>

- Portal y Centro de Datos.
- Interoperabilidad Registro de Ciudadanos.
- Conectando Ideas<sup>303</sup>.
- Fomento y Certificación de Cafés Internet.
- Ciudades Digitales.
- Portal de Comercialización de Encadenamiento de MIPYMES.
- Teletrabajo<sup>304</sup>.
- Capacitación en Línea.
- AyA Digital<sup>305</sup>.
- Cruz Roja Digital<sup>306</sup>.
- Bibliotecas Virtuales<sup>307</sup>.
- Publicación de Actos Administrativos.

## Proyectos de largo plazo

Estos proyectos son los que requieren mayor análisis técnico y económico, por lo que requieren de una etapa de desarrollo mayor, además de una estrategia digital:

- Sistema integrado de identificación, Agencias y citas.
- Sistema Integrado de Expedientes en Salud.
- Modernización de cédulas de identidad.
- Voto electrónico<sup>308</sup>.

---

<sup>303</sup> <http://www.gobiernofacil.go.cr/conectandoideas/index.aspx>

<sup>304</sup> <http://www.gobiernofacil.go.cr/weblinks/index.aspx>

<sup>305</sup> <http://www.aya.go.cr/informacion/enlaces/gobiernodigital.htm>

<sup>306</sup> <http://www.cruzroja.or.cr/>

<sup>307</sup> <http://www.sinabi.go.cr/>

## Proyectos de gestión y políticas

Esto requiere del apoyo y gestión de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y el fomento del Estado. En ellos, se incluyen temas como la emisión y adopción de estándares que permitan, a las entidades del Estado, la interoperabilidad de los servicios al ciudadano, generación de estándares de las TICs, de canales de oferta, innovación y diferenciación de productos.

Entre los proyectos a desarrollar son:

- Monitoreo e-gobierno.
- Oficina de Administración de Proyectos.
- Congreso Nacional.
- Políticas y Estándares de Gobierno Digital.
- Implementación de la Firma Digital.

Es de resaltar, que la mayoría de estos proyectos están en sus inicios y que son los de corto plazo los que han empezado a funcionar y dar sus primeros resultados, algunos con un buen impacto en el ciudadano y otros son un poco más desconocidos.

Aunado a ello, se destaca el esfuerzo de la Administración de dotar al país de una estrategia de aplicación del Gobierno Digital, la cual develará sus frutos en el futuro.

---

<sup>308</sup> <http://www.tse.go.cr/10-2002.htm>

## Logros vigentes y desaciertos

Esta Administración se dedica a reorganizar los proyectos que se han venido gestando, promoviendo una interrelación entre distintas entidades públicas y privadas a través de la discusión general del Programa de Gobierno Digital, permitiendo una retroalimentación de este al contar con las opiniones de distintas personalidades y entidades.

Es necesario hacer notar que, para esta Administración, el Proyecto de Firma Digital dio sus primeros pasos con la aprobación definitiva de la ley número 8454 “Ley de Certificados, Firma digital y Documentos electrónicos”, a través de la cual se da por sentado el inicio de una mejora en los servicios electrónicos.

Aunado a ello, el Poder Ejecutivo emite el decreto número 33018<sup>309</sup> en el cual establece el Reglamento a los certificados, firma digital y documentos digitales.

Finalmente, en conjunto a este cuerpo normativo conformado por la Ley y el Reglamento, se crea un Comité asesor y de dirección dentro del MICIT y se establece al Banco Central de Costa Rica como órgano certificador.

Es así como, se establece un sistema operacional para velar por el efectivo cumplimiento de la normativa y, a su vez, para asegurar y garantizar su adecuada utilización a través de diversos mecanismos:

---

<sup>309</sup> Incluye un anexo único que determina los lineamientos técnicos a los que deben apegarse todas las operaciones realizadas por los certificadores registrados.

- Se plantea la creación de la **Dirección de Certificadores de Firma Digital**<sup>310</sup> como órgano director, cuyo fin principal será el de administrar y supervisar el Sistema de Certificación, que pertenecerá al MICIT.
- Se estipula, además, la creación de un **Ente Costarricense de Acreditación**<sup>311</sup>, con los fines específicos de fijar los requerimientos técnicos, prácticas y estándares internacionales aplicables a los certificadores.

Las dos anteriores están a cargo del MICIT como órgano contralor, y se encargan de proveer el marco legal dentro del cual se iniciarán las operaciones del Sistema de Certificación.

- Se establece al **Banco Central de Costa Rica** como entidad certificadora o “raíz”, encargada de registrar a los certificadores. Se encargará de la parte material, apegado a la normativa, directrices y especificaciones dictadas por la DCFD.
- Se menciona la tarea de los **certificadores** como los encargados de emitir los certificados a los usuarios.

Aunado a todo ello, se promueve la creación de Reglamentos autónomos, normas técnicas, directrices del Archivo Nacional y políticas y contratos, con el fin de regular las transacciones a realizar por los usuarios a través de la Firma Digital.

---

<sup>310</sup> Designada con las siglas DCFD

<sup>311</sup> La Ley No.8279 del Sistema Nacional para la Calidad, mayo 21 del 2002, crea el ente Costarricense de Acreditación, ECA, como una entidad pública de carácter no estatal, con personería jurídica y patrimonio propios.(artículos 19 y ss.) <http://www.eca.or.cr/inicio.php>

El informe del PROSIC de 2006<sup>312</sup>, determinó para ese año que el Gobierno Central contaba con la “fase presencial” planteada, en las Estrategias de Gobierno Electrónico, como la fase primigenia hacia el correcto funcionamiento de un Gobierno Digital.

Como resultado de ello, determina que es poco o se carece de las fases interactiva y transaccional en algunas de las Instituciones del Estado pero rescata que, por ejemplo en el Ministerio de Hacienda, se cuenta con proyectos que cumplen con estas últimas fases como lo son el sistema de Comprared<sup>313</sup> y el TICA.<sup>314</sup>

Con respecto al Programa de PYMES en línea, a mediados de 2008 se firmó un Convenio que promueve que las PYMES participen en las compras del Estado.

Dicho convenio permite capacitar a las PYMES y establecer mecanismos de recolección, intercambio y seguimiento de datos e información de las empresas proveedoras del ICE<sup>315</sup>; además, contribuye a consolidar el Registro Nacional

---

<sup>312</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2007) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2006 San José, Costa Rica.

<sup>313</sup> Proyecto retomado de la Administración de Rodríguez e implementado con alto grado de satisfacción en la presente Administración.

<sup>314</sup> Sistema que permite realizar las declaraciones aduanales a través de medios informáticos e internet.

<sup>315</sup> [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com)

de las PYMES proveedoras del Estado para agilizar la búsqueda y contacto, con el fin de brindar una mejor atención al empresario<sup>316</sup>.

Aunado a lo anterior, el Programa “Red de Frontera a Frontera”, esbozado en la Administración de Rodríguez pero que había sido postergado por cuanto encontró obstáculos como faltante de líneas telefónicas, mala calidad del servicio celular, tecnología atrasada, entre otros, finalmente inició su recorrido bajo la presente Administración.

Actualmente, según el discurso dado por el Presidente Arias el 1° de mayo de 2009, se han generado diversos Centros Comunitarios Inteligentes, entre ellos se puede mencionar:

- Biblioteca Pública Municipal.
- Biblioteca de Zaragoza.
- Biblioteca del Rincón de Zaragoza

Todos los centros anteriores se encuentran ubicados en Palmares.

- Biblioteca pública Mayor Thomas Benjamín Linch, del Centro de Limón.
- Biblioteca Nacional.
- Casa Comunal Elia Astorga, en el Tejar del Guarco de Cartago.
- Biblioteca Pública de Puntarenas.
- Biblioteca Pública Municipal en Belén, en Heredia.
- Coopecerro Azul, Los Ángeles en Nandayure de Guanacaste.

---

<sup>316</sup> Oficina de Comunicación MEIC



- Escuela de la Pradera y en San Juan del Sur, en Poás de Alajuela.

Como se mencionó previamente, estos Centros nacieron con el objetivo no solo de brindar información, sino de capacitar a la ciudadanía con respecto al concepto, uso y debida aplicación de las TICs dentro de la vida cotidiana en pro de la mejora tanto de los servicios como de la calidad de vida de la ciudadanía.

## Conclusión

Como bien puede notarse, desde años atrás en el país se ha venido realizando diferentes intentos de llevar a cabo una estrategia que logre la inserción de las TICs tanto en el aparato Estatal como en la sociedad para así, tratar de mejorar los servicios que se le brindan al ciudadano.

A su vez, se denota que no ha existido un plan serio que lleve a cabo con eficacia y eficiencia dicho fin ya que se han desarrollado de forma separada, desordenadamente y sin seguimiento. Puede decirse que no es sino hasta la presente Administración, que se hace un esfuerzo por gestar una estrategia formal de Gobierno Digital.

Aunado a esto, el país ha presentando importantes deficiencias a lo largo de estos años, entre las que destacan las siguientes:

- En materia de Política Pública, se careció por muchos años de una estrategia en materia de Sociedad de la Información y el Conocimiento que dé continuidad a los proyectos entre las distintas Administraciones; cada Administración ha establecido las prioridades sin lograr continuidad en las acciones con excepción de las Red de Internet Avanzada<sup>317</sup>.
- Carencia de una Agencia de la Sociedad de la Información.
- Falta de una serie de estándares para el desarrollo del Gobierno Electrónico.

---

<sup>317</sup> De acuerdo con el “Global Information Technology Report 2003- 2004”, uno de los elementos que está afectando el nivel de preparación del país para el uso de las TIC es la escasa prioridad concedida por el gobierno a esta materia

- La existencia de islas de información y de apropiación de estas por parte de las Instituciones a las que pertenecen.
- Falta de interoperabilidad de las Instituciones.

Por lo anterior, es de hacer conciencia que el presente Plan de Gobierno Digital debe tener un apoyo tanto político como del ciudadano, además de un apoyo por parte de la Administración que llegue a la presidencia a partir de mayo del 2010 para, así, brindarle continuidad a los Programas además de permitir el desarrollo adecuado de estos, sumado a su mejoramiento.

## **Capítulo VI**

### **Actualidad**

**Sumario: I. Introducción II Ministerio de Ciencia y Tecnología III. Comisión Nacional de Tecnología de la Información y la Comunicación IV. Fundación Omar Dengo V. Secretaría de Gobierno Digital VI. Marco Jurídico**

#### ***Sección I***

#### ***Introducción***

Las tecnologías de la información y de la comunicación han tomado tal importancia que afectan todos los ámbitos del quehacer científico, económico, académico, comercial y cultural. Debido a esta importancia, es que las TICs han sido objeto de Políticas Públicas de aplicación en Costa Rica, tal y como se analizó en el capítulo anterior.

Estas políticas, has tenido un impacto en el quehacer de las Instituciones Públicas y el Estado, además de afectar directamente el diario vivir de los ciudadanos.

El Gobierno Electrónico y las políticas de TICs, han afectado diversas áreas de la sociedad costarricense de forma positiva, entre las que se pueden mencionar educación, economía, salud, sector empresarial, servicios públicos, entre otros.

La aplicación e implementación del Gobierno Digital ha sido un proceso largo de ensayos y errores por parte de las distintas Administraciones de Gobierno durante los últimos 20 años, de las cuales ha surgido una gran cantidad de proyectos y programas de los cuales muchos han quedado solamente en el papel, otros se iniciaron y fueron dejados sin conclusión y, otra cantidad, aun están en desarrollo. Pese a ello, existe una cantidad de proyectos que están en pleno funcionamiento y sus frutos son lo que conforman, en la actualidad, el Gobierno Digital en el país.

El presente capítulo hace un recorrido sobre la actualidad del Gobierno Electrónico en el país, además de hacer una breve reseña acerca de aquellas instituciones y centros encargados de promover la aplicación adecuada de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

## ***Sección II***

### ***Estructura***

Primeramente, para analizar el Gobierno Digital en Costa Rica, se debe hacer un recorrido por su estructura y organización.

Es de considerar que el Gobierno Electrónico no es operado, en su totalidad, por una sola Entidad o Institución del Estado, sino que se dan un conjunto de políticas dirigidas desde la Presidencia, la cual ha dictado varios decretos a través de los cuales se ha estructurado y determinado la forma en que debe darse la generación de políticas digitales, y la forma en que estas se adoptan en las distintas Instituciones del Estado.

La actual estructura del e-gobierno, se evidencia por el decreto 35139 firmado el 18 de marzo del 2009 y publicado en el diario oficial La Gaceta el 06 de abril del 2009, donde se crea la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital (CIDG), dándole la función de ser “órgano interinstitucional de coordinación y definición política para diseñar, planificar y elaborar las políticas públicas en materia de Gobierno Digital”, por lo que este es el ente superior para la designación de e-políticas.

Dicha comisión, está integrada por los ministros de Planificación Nacional de Política, Ciencia y Tecnología, Comercio Exterior, Hacienda, además del Asesor Presidencial en Competitividad y por el Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Por otra parte, el mismo decreto en el segundo artículo, le designa al ICE la responsabilidad de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, siendo esta el Órgano quien tiene encargado ser el “ejecutor de las políticas, estándares y proyectos que defina la CIDG”.

Sobre la base de lo anterior, se entiende que la estructura del e-gobierno comprende un Ente Político de creación y definición de e-políticas, además de un Ente Ejecutor de estas, el cual se instaura en una Institución Autónoma.

Aunado a ello, cabe mencionar que dicho decreto reemplaza al decreto inicial de de formación de la Comisión Interinstitucional y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, 33147MP del 08 de mayo del 2006, además de los decretos 34093-MP del 10 de octubre del 2007 y 34413-MP de 6 de marzo del 2008, en los cuales se consignaban, esencialmente, cambios en la integración y dirección de la CIDG.

En este sentido, es destacar que se han dado varios cambios en relación al proyecto de Gobierno Digital, dado que ha pasado por varias manos en un plazo muy corto. En este sentido, el periódico El Financiero menciona que “El proyecto de Gobierno Digital, pasó de mano en mano los últimos tres años:

- Mayo 2006, el Gobierno crea la Comisión Interinstitucional a cargo del Vicepresidente Kevin Casas.
- Octubre 2007, renuncia Kevin Casas y la coordinación la asume la Vicepresidenta Laura Chinchilla.
- Octubre 2008, renuncia Laura Chinchilla y la coordinación la asume Roberto Gallardo de MIDEPLAN.

- Abril 2009, la Secretaría Técnica es reubicada en el ICE; el Comité Interinstitucional es coordinado por MIDEPLAN”.<sup>318</sup>

Lo anterior denota una inconsistencia en el mando y en la estructura de los Entes encargados de generar y diseñar las políticas de e-gobierno en el país.

Ello no es algo nuevo dado que, en las anteriores Administraciones, se dieron cambios de mando y, con los cambios de Gobierno, se remplazaron las ideas de la Administración saliente.

En este sentido, el mismo medio de comunicación expresó que “Los últimos gobiernos han emprendido varias iniciativas de Gobierno Digital, pero sin lograr darle una estructura estable y sólida. De 1998-2002, se crea la oficina adjunta a Casa Presidencial durante la Administración de Miguel Ángel Rodríguez, como parte del Programa Impulso.

De 2002-2004, la Oficina pasa al MICIT; para enero de 2004 se crea la Comisión Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (CONATIC) para el Estado.

Ya en 2006, la actual Administración crea la Comisión de Gobierno Digital, coordinada por los exvicepresidentes Kevin Casas y Laura Chinchilla.

En 2008, el Gobierno redefine el papel de la Comisión, por su parte la Contraloría hace ver la confusión y el Gobierno estudia dejar la Secretaría en el ICE”<sup>319</sup>.

---

<sup>318</sup> Cordero Pérez, Carlos. Reviven Gobierno Digital. El financiero. Viernes 22 de Mayo de 2009.



Por otra la parte, además de la existencia de la Comisión Interinstitucional y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, en Costa Rica, en materia de políticas de TICs y e-gobierno, intervienen directamente los Ministerios de Ciencia y Tecnología (MICIT)<sup>320</sup>, además de Ministerio de Planificación (MIDEPLAN)<sup>321</sup>.

El primero tiene una cartera de Proyectos además de ser el impulsor de leyes como la de Firma Digital; por su parte, el segundo cumple con el papel de planificación de los Proyectos que se realizan.

Aunado a ello, dentro del Gobierno Digital actúan otros entes que bien no son parte del Gobierno central, pero que actúan en pro de promover la e-políticas, entre otras se puede mencionar la Fundación Omar Dengo, la UCR y la UNED.

---

<sup>319</sup> Cordero Pérez, Carlos. Gobierno Digital busca dueño. El financiero. Domingo 18 de enero 2009

<sup>320</sup> <http://www.micit.go.cr/>

<sup>321</sup> <http://www.mideplan.go.cr/>

### **Sección III**

#### **Secretaría de Gobierno Digital**

Como se señaló anteriormente, el 8 de mayo del 2006 el Presidente de la República, Oscar Arias, firmó el decreto N° 33147 reformado por el decreto 35139, en los que declara de interés público los esfuerzos por desarrollar el Gobierno Digital en Costa Rica, conformando una Comisión Intersectorial de Gobierno Digital y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

A esta última, se le designó la tarea de ser el órgano ejecutor de las políticas y programas que la primera generara, pretendiendo incrementar la eficiencia y la transparencia en el sector público a través del uso estratégico de las tecnologías digitales, con el fin de ayudar a los habitantes en el uso de los servicios prestados por el Estado.

En primera instancia, la Secretaría fue adscrita a la Presidencia de la República pero, en un reciente decreto, fue adscrita al Instituto Costarricense de Electricidad.

Pese a lo anterior, la Secretaría, desde sus inicios, ha orientado sus esfuerzos para el establecimiento de elementos estratégicos que posibiliten a las Instituciones el desarrollo sostenido de los Proyectos de corto, mediano y largo plazo de Gobierno Digital.

Su trabajo se ha dirigido sobre las base de cuatro áreas, las que fueron definidas a partir de un diagnóstico sobre el estado del Gobierno Digital en

Costa Rica realizado por la Universidad de Costa Rica<sup>322</sup> en el 2006, dado a petición del entonces vicepresidente y encargado de la dirección de las políticas de e-gobierno. Este análisis recoge las experiencias exitosas desarrolladas por los países más avanzados en materia de Gobierno Digital.

Las mencionadas áreas de trabajo son<sup>323</sup>:

- Integración de Instituciones.
- Mejora en los servicios.
- Establecimiento de estándares.
- Capacitación para servidores públicos.

Sobre la base de los puntos anteriores, se generaron una serie de acciones y se elaboraron talleres interinstitucionales para introducir a los funcionarios públicos al concepto de Gobierno Digital.

Aunado a ello, en relación con la **mejora de los servicios**, se crearon dos servicios públicos en coordinación con el Banco de Costa Rica, los cuales son la

---

<sup>322</sup> Universidad de Costa Rica y Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. (2006). Informe final del Proyecto Diagnóstico sobre el Gobierno Digital en Costa. San José. Costa Rica.

<sup>323</sup> Secretaría Técnica de Gobierno Digital. (2008). Plan de Acción Digital 2008-2010. San José, Costa Rica.

emisión de licencias de conducir<sup>324</sup> y el trámite de pasaportes<sup>325</sup>, siendo estos los primeros proyectos de e-gobierno en la presente Administración.

Dichos proyectos, comenzaron a funcionar a partir de julio de 2007 y han tenido una buena aceptación entre los ciudadanos, en especial el relacionado con la emisión de pasaportes dado que, según el Informe PROSIC 2008, “entre julio de 2007 y septiembre de 2008 casi el 50% de los nuevos pasaportes se han emitido en las agencias del BCR”.

En relación con el **establecimiento de estándares**, la Secretaría pretendió generar una serie de pautas tomando en cuenta las buenas prácticas de e-gobierno y las recomendaciones de diferentes órganos Internacionales; para ello, se puso a disposición dos manuales disponibles en la página oficial del gobierno digital<sup>326</sup>:

- **Lineamiento para el desarrollo de portales:** dentro del cual se dan recomendaciones y estándares técnicos de cómo construir los sitios web de las Instituciones. Entre los temas que abarca se pueden mencionar: definición de Gobierno Digital, planificación de proyectos, delimitación de objetivos del proyecto, diseño web, entre otros.

Una crítica que se puede realizar con respecto a este manual, es que no introduce al profesional encargado en el desarrollo del Proyecto, en la

---

<sup>324</sup> Comprende el servicio de impresión de licencias en varias agencias del Banco de Costa Rica (BCR) y en las oficinas de COSEVI-MOPT, lo que permitió la ampliación de los puntos de trámite y entrega pasaron de 8 a 33 en el país.

<sup>325</sup> Consiste en la posibilidad de tramitar la solicitud de pasaporte unas 30 agencias del Banco de Costa Rica (BCR).

<sup>326</sup> <http://www.gobiernofacil.go.cr/gobiernodigital/index.html>

teoría del Gobierno Electrónico y su estructura (tal y como se indicó en el capítulo III de la presente tesis), además de que debería hacer un énfasis en el tipo de e-gobierno a realizar y sus fases de desarrollo.

- **Lineamientos para la gestión de proyectos:** este documento tiene por objetivo generar y definir una serie de formatos estándares, que sirvan de guía para el desarrollo de proyectos. Ello se da por medio de la recomendación del uso de etapas, entre las que están: iniciación, planeación, ejecución, control, cierre.

Por último, en relación con la capacitación para servidores públicos, se debe indicar que inicialmente se hicieron una serie de talleres en diversos temas como la interoperabilidad y modelos de desarrollo e-gobierno.

Aunado a ello, actualmente en la página del Gobierno Digital se está ofreciendo un vínculo llamado e-learning<sup>327</sup>, en el cual está a disposición el curso “Gobierno Digital” por medio de las modalidades “en línea” y “descargar”, con el objetivo de “promover e impulsar de los conocimiento las buenas prácticas y consideraciones básicas para el desarrollo del gobierno digital, a fin de capacitar a todos los funcionarios públicos, ciudadano y público en general”.

## **Estrategia de Gobierno Digital**

Como parte de sus políticas, y uno de los principales logros de la Secretaría Técnica y del Gobierno Digital, se da la creación de la estrategia de e-gobierno denominada “Plan de Acción Gobierno Digital 2008-2010”, la cual salió a luz en

---

<sup>327</sup> <http://www.gobiernofacil.go.cr/weblinks/index.aspx>

enero 2008, estableciendo una serie de proyectos clasificados según su nivel de importancia: prioritarios, de corto mediano plazo, de largo plazo y de gestión y políticas.

Si bien esta estrategia es un avance en el país, dado que nunca se había presentado una iniciativa de este tipo y menos aun una Agenda de Proyectos a realizar, esta carece de una definición del tipo de Gobierno Electrónico a aplicar y la fase de desarrollo.

La estrategia evidencia la intención de crear Gobierno Electrónico tipo G2C (Gobierno a Ciudadanos) y G2B (Gobierno a Empresas), pero deja de lado iniciativas de tipo Gobierno a Empleado (G2E), que son las que buscan la modificación de las relaciones del gobierno con sus empleados, y toma en menor grado el Gobierno a Gobierno (G2G), que son las relaciones dentro del mismo Gobierno (como lo son integraciones de bases de datos, certificaciones interinstitucionales, entre otras). Esto se da debido a que solo se expresa una iniciativa de crear una infraestructura de conectividad, olvidando que no es solo estar interconectados, sino que se necesitan crear iniciativas integradoras.

Por otra parte, la estrategia promueve fases de desarrollo del Gobierno Digital de tipo presencial e interacción principalmente; en una menor medida, se avoca por la fase transaccional, y no se evidencia la fase de transformación de la Administración para abogar por el e-gobierno. Ejemplo de ello sería la creación de iniciativas de desuso del papel, utilización de expedientes electrónicos o los cambios estructurales en la Administración.

## Proyectos

La Secretaría, como brazo ejecutor de las políticas de la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital (CIDG) y siguiendo la estrategia de Gobierno Digital el cual planteaba una serie de proyectos, se ha dado a la tarea de dirigir y abogar por el desarrollo de estos.

Muchos de los proyectos ya están en funcionamiento y otros se encuentran en preparación; dentro de los primeros, se pueden mencionar:

### Proyectos prioritarios

Primeramente, se plantearon tres proyectos prioritarios relacionados con la conectividad y compras del Estado, además de la Tributación Digital; por ello, se investigó sobre el estado actual de dichos proyectos:

- **Proyecto de Infraestructura de conectividad del estado costarricense (ICEC):** según señala el informe PROSIC 2008, el proyecto se está formulando, indicando que “está pendiente de concluir el estudio financiero, presentarlo al ICE para su valoración y aprobación, el estudio de factibilidad técnico y su eventual ejecución”, lo cual se preveía para los meses de enero y julio de 2009.
- **Proyecto del Sistema Electrónico de Compras del Estado Costarricense:** para este programa se ha tomado como base el modelo de compras del Gobierno de Corea, quien donó el código fuente<sup>328</sup> de su

---

<sup>328</sup> Es un conjunto de líneas de texto que son las instrucciones que debe seguir la computadora para ejecutar un programa informático o software.

sistema de compras llamado Koneps<sup>329</sup>, por medio de un convenio firmado en marzo del 2009, entre el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) y el Instituto de Compras Públicas (PPS) del Gobierno de Corea<sup>330</sup>. Según el PROSIC 2008, se realizó un estudio de este modelo, el cual determinó que era viable su aplicación en el país y que se deberán "aplicar algunos módulos de compras públicas como experiencia piloto e implementar íntegramente el modelo a partir del año 2010".

Por otra parte, se espera que este programa no sustituya el programa de CompraRed del Ministerio de Hacienda, sino que pretende cubrir los Entes del Estado que no cubre el actual programa, además de "atraer usuarios de forma voluntaria divulgando sus bondades<sup>331</sup>".

Según el mencionado artículo de La Nación, entre los beneficios de este sistema se pueden mencionar:

- **Tecnología abierta:** no depende de un determinado proveedor.
- **Más ágil:** las Instituciones que lo utilicen podrán ejecutar su presupuesto de forma más eficiente.
- **Economía empresarial:** el modelo incluye un registro único de proveedores, por lo que las empresas no tienen que inscribirse en cada institución a la cual pretenden ofrecer sus bienes y servicios.

---

<sup>329</sup> <http://www.koneps.go.kr/>

<sup>330</sup> Agüero R, Mercedes. "Costa Rica Adoptará Modelo Coreano de Compras Públicas". Economía, La Nación Viernes 20 de marzo del 2009.

<sup>331</sup> Agüero R, Mercedes. "Estado tendrá dos sistemas de compra en línea". Economía, La Nación. Viernes 20 de marzo del 2009.



- **Menos papeleo:** el sistema digital suprime gastos en papel, envíos de fax y llamadas telefónicas.

Este programa está en fases iniciales, por lo que se debe esperar un poco más para su funcionamiento.

- **Proyecto de tributación digital:** este proyecto consta de tres etapas de las cuales, la primera se implementó a finales del 2008. Esta etapa comprendía la Declaración y pago de impuestos por medio del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE)<sup>332</sup> del Banco Central, por parte de los grandes contribuyentes que comprendían unos 740 empresas. Dentro de esta declaración, se incluían los impuestos de la renta, ventas, consumo, bebidas alcohólicas, jabones de tocador y bebidas no alcohólicas.

La segunda etapa incluye a unas 1.150 empresas, cubriendo la totalidad de los grandes contribuyentes y las grandes empresas territoriales, circunscribiendo los impuestos a los combustibles, a los casinos, los fondos de inversión y a los bancos no domiciliados. Esta etapa está en implementación ya que para mayo del 2009 se esperaba realizarla.

Por último, la tercera etapa espera masificar el servicio extendiéndose a unos 400.000 contribuyentes y se espera que esté listo para diciembre del 2009<sup>333</sup>.

---

<sup>332</sup> <http://www.bccr.fi.cr/SINPE/>

<sup>333</sup> Agüero R, Mercedes. “Tributación Digital se amplía a 420 empresas”. Economía, La Nación. Viernes 02 de abril del 2009.

## Proyectos de corto y mediano plazo

Además de los proyectos prioritarios, se plantearon una serie de proyectos a corto y mediano plazo entre los cuales se tienen:

- **Automatización del Cobro de Peajes:** este proyecto consiste en la colocación de lectores electrónicos de forma tal que los conductores puedan pagar anticipadamente. Se pretende usar dos modalidades: el TAG<sup>334</sup> y la tarjeta de proximidad<sup>335</sup>, los que serán administrados por el MOPT y el Banco de Costa Rica (BCR).

Según el PROSIC 2008, aun se encuentra en las etapas de estudios y de suscripción de convenios para adquirir la plataforma tecnológica y ejecutar el proyecto, lo que se esperaba hacer para junio del 2009.

Agrega, además, que ya se ha realizado el estudio de factibilidad, por lo que se redactó el borrador de convenio entre la Administración y el probable operador.

La primera implementación de este proyecto, pretende hacerse efectiva en el peaje de la carretera a Caldera.

- **Permisos de Extranjería:** este proyecto busca mejorar la prestación de servicios de documentación para los extranjeros que ostentan una

---

<sup>334</sup> Es un dispositivo electrónico, parecido control remoto, que se instala en el parabrisas de los automóviles, el cual emite señales a un lector ubicado a una antena en la casetilla del peaje. Con esto se permitirá el pago del peaje sin necesidad de que el automóvil se detenga.

<sup>335</sup> Es una tarjeta de plástico que el conductor desliza por un aparato especial en el puesto de peaje, esto permite un cobro más ágil.

permanencia legal en el país; para ello, se ha mejorado la página de la Dirección Nacional de Migración y Extranjería<sup>336</sup> brindando una serie de servicios digitales como solicitud de citas para pasaporte, certificaciones de movimientos migratorios, certificaciones para extranjería y la consulta estado de solicitud de residencia. Dicho proyecto, tal y como lo esboza el Plan de Acción 2008-2010, aun está en desarrollo.

- **Sistema Único de Beneficiarios:** es un programa a cargo del Ministerio de Vivienda y Asentamientos, el cual busca crear una plataforma que integre una base de datos con la información demográfica de los costarricenses que reciben beneficios sociales, por medio de una aplicación en Internet. Este programa se encuentra aun en desarrollo.
- **Portal y Centro de Datos:** según del PROSIC 2008, este programa 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:** pretende realizar un centro de datos y un portal de Gobierno Digital, con el objeto de proporcionar, a las Instituciones, de servidores y servicios además de información y tramites sencillos. Este programa que se encuentra en desarrollo, por lo que está en etapas de análisis y adquisición de la plataforma tecnología adecuada, además de la adaptación de los sistemas Institucionales.
- **Conectando Ideas:** este programa inició en el 2007, con el objetivo de dotar de equipo de cómputo y conexión a Internet a los Educadores, posteriormente se extendió a los estudiantes y funcionarios públicos,

<sup>336</sup> <http://www.migracion.go.cr/>

esto último, dado que en la primera etapa dirigida solo a educadores, no tuvo el alcance esperado: solo aproximadamente unos “1 500 de los 20 000 docentes<sup>337</sup> que se esperaban, adquirieron el equipo.

- **Fomento y Certificación de Cafés Internet:** se pretende fomentar los “cibercafés” y que estos den un servicio de calidad; se les dará una certificación a los cafés que cumplan con una serie de normas como contar con software con licencia, protección contra virus, bloqueos para cierto tipo de materiales como la pornografía, salidas de emergencia e iluminación, entre otras. El programa pretende ser ejecutando con un plan piloto en el cantón de Montes de Oca<sup>338</sup>.
- **Ciudades Digitales:** el proyecto funciona desde el 2007, en las comunidades los Santos<sup>339</sup>, Curridabat<sup>340</sup> y Grecia<sup>341</sup>, en las cuales, principalmente, se brinda el servicio gratuito de conexión a Internet por medio de la tecnología Wireless y WiFi<sup>342</sup>, además de servicios Municipales en línea y el fomento del uso de la computación.

En relación a este proyecto, el PROSIC 2008, refiere que queda pendiente la habilitación de la red Wimax en esas localidades, además de abrir portales y aplicaciones en las Municipalidades.

---

<sup>337</sup> Cantero, Marcela. “Falló plan para dotar de computadoras a docentes”. Economía, La Nación. Lunes 4 de agosto de 2008.

<sup>338</sup> Agüero R, Mercedes. Proyecto Gobierno Digital certificará cafés Internet. Economía, La Nación. Miércoles 17 de diciembre de 2008.

<sup>339</sup> [http://www.gobiernofacil.go.cr/santosdigital/santos\\_contenido/santos\\_digital.html](http://www.gobiernofacil.go.cr/santosdigital/santos_contenido/santos_digital.html)

<sup>340</sup> [http://www.curridabat.go.cr/ciudad\\_digital.html](http://www.curridabat.go.cr/ciudad_digital.html)

<sup>341</sup> [http://www.grecia.co.cr/grecia\\_digital.html](http://www.grecia.co.cr/grecia_digital.html)

<sup>342</sup> Conexiones inalámbricas.

- **Portal de Comercialización de Encadenamiento de MIPYMES:** se pretende desarrollar una plataforma tecnológica para facilitar la comercialización y encadenamiento de PYMES en el país. El programa se encuentra en desarrollo.
- **Teletrabajo:** este programa busca la promoción del teletrabajo entre las Instituciones y funcionarios públicos, por este motivo, el 31 de julio del 2008, se firmó el decreto N° 34704-MP-MTSS con el fin de promover y regular el Teletrabajo en las Instituciones del Estado; además de ser declarado de interés público, da las normas básicas para regularlo.

Dicho decreto conforma un equipo de coordinación para los Programas de Teletrabajo, adscrito a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, conformado por un representante de la STGD, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el ICE, la Dirección General del Servicio Civil, el Ministerio del Planificación y el Instituto Nacional de Seguros; con ello, las Instituciones del Estado deben coordinar los proyectos de teletrabajo.

Aunado a esto, la STGD publicó un documento llamado “Guía para plan piloto de Teletrabajo”<sup>343</sup>, el cual es un manual para las Instituciones acerca de la implementación del teletrabajo. Por otra parte, se ha dado capacitación a funcionarios públicos, por lo que se ofrece un curso en línea<sup>344</sup>, en la modalidad de descarga.

---

<sup>343</sup>[http://www.gobiernofacil.go.cr/gobiernodigital/teletrabajo/Guia\\_para\\_Plan\\_Piloto\\_de\\_Teletrabajo.pdf](http://www.gobiernofacil.go.cr/gobiernodigital/teletrabajo/Guia_para_Plan_Piloto_de_Teletrabajo.pdf)

<sup>344</sup> <http://www.gobiernofacil.go.cr/weblinks/index.aspx>

Cabe destacar que en el ICE se lleva a cabo un programa de teletrabajo el cual tuvo buenos resultados.

- **Capacitación en Línea:** en relación a este programa, se mencionó anteriormente el desarrollo de una plataforma para educación llamada e-learning, en la cual se lleva a cabo el curso de capacitación de Gobierno digital y de Teletrabajo.
- **AyA Digital:** este programa pretende dotar de servicios web al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, por lo cual, como primera medida, se dotó de una página<sup>345</sup> web con una plataforma de servicios, entre los cuales se encuentran la consulta de recibos, reporte de averías, presentación de quejas y consultas de tarifas vigentes, además del retiro de carteles licitatorios y su seguimiento. Aunado a ello, se pretende llevar a cabo un relanzamiento de la página<sup>346</sup>, esto con el objeto de ampliar los servicios. Lo anterior está en proceso de elaboración.
- **Cruz Roja Digital:** este proyecto busca el desarrollo de red de datos y telefonía IP, en el cual se interconecta la Sede Central con los Comités Auxiliares y las Sedes Regionales a nivel Nacional. Se ha desarrollado una primera fase de conexión y se está implementando la segunda fase de desarrollo.

---

<sup>345</sup> <http://www.aya.go.cr>

<sup>346</sup> Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. (2008). Boletín Informativo Agüita, Volumen V. Nov.

- **Bibliotecas virtuales:** el programa busca la creación de un sistema automatizado de búsqueda y la creación de un portal público, además se pretende la interconexión de las bibliotecas del SINABI.

Dicho portal fue lanzado en abril del 2009<sup>347</sup>, el cual integra un catálogo de todas las Bibliotecas a nivel Nacional, además permite consultar una serie de documentos históricos en formato PDF, entre los que se encuentran libros, partituras, periódicos, revistas, planos, mapas y fotografías.

Por otra parte, se están interconectando las distintas Biblioteca entre sí y se están dotando de equipos con conexión a Internet para prestar el servicio a los usuarios, con una cobertura de un 90%<sup>348</sup>. Aunado a esto, en alianza con RACSA, se han podido instalar en 16 Bibliotecas la “Zona RACSA-WiFi” que es para que los usuarios se conecten a Internet por medio de tecnologías inalámbricas.

- **Publicación de actos administrativos:** consiste en la creación de herramientas automatizadas para la gestión y publicación de los actos administrativos, de leyes y decretos de Casa Presidencial. Este proyecto aun está en la fase de desarrollo.

---

<sup>347</sup> <http://www.sinabi.go.cr/>

<sup>348</sup> Mena Cordero, Fabio. “SINABI lucha por brindar acceso a Internet a usuarios”. Nacionales, La Prensa Libre. Martes 6 de enero de 2009.

## Proyectos de largo plazo

Por otra parte, el plan de acción 2008-2010 se plantea una serie de proyectos a realizar a largo plazo, entre los cuales se encuentran:

- **Sistema Integrado de Identificación, Agencias y Citas (SIES):** el programa pretende dar soluciones tecnológicas a la gestión de información del área de consulta de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Según el PROSIC 2008, ya se ha iniciado el diseño del Proyecto por lo que está en pleno desarrollo; además, está pendiente la capacitación a funcionarios y la interconexión de unidades en todo el país.

- **Sistema Integrado de Expedientes en Salud (SIAC):** el proyecto busca implementar un software para los establecimientos de la CCSS, que permita llevar a cabo las labores de validación de derechos, administración de las agendas médicas, además de administrar las citas.

Para ello, está pendiente la aplicación de un plan piloto<sup>349</sup>.

- **Modernización de Cédulas de Identidad:** con este proyecto se pretende hacer una cédula de identidad que utilice tecnología de punta con el objeto de modernizar el sistema y brindar mayor seguridad. Como innovación, el nuevo documento de identificación incorporará un chip

---

<sup>349</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2009) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2008. San José, Costa Rica.



que contendrá la información del ciudadano, además de certificados y firmas digitales.

Este programa se encuentra en proceso análisis y elaboración, por lo que se pretende que esté listo para el 2012<sup>350</sup>.

- **Voto Electrónico:** el proyecto busca habilitar un instrumento de votación electrónica, por ello, se pretende implementar un plan piloto para las próximas elecciones municipales<sup>351</sup>. Además, el nuevo sistema de voto electrónico pretende incluir temas de seguridad mediante la aplicación de la firma digital. Este programa está en etapas de elaboración y pruebas.

## Proyectos de gestión y políticas

El último grupo, lo conforman una serie de Proyectos que pretenden ayudar a la labor de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Los proyectos que se localizan en este apartado son:

- **Monitoreo e-gobierno:** pretende establecer un sistema de indicadores que permita evaluar periódicamente el impacto de las acciones de la Secretaría Técnica. De este programa, debe destacarse que no se cuenta con más información.

---

<sup>350</sup> Sequeira, Aarón. “Modernizarán formato de cédula con chip y más seguridad”. Nacionales, La Prensa Libre. Viernes 5 de diciembre de 2008.

<sup>351</sup> Alpízar Corella, Karina. “TSE busca financiamiento para implementar voto electrónico”. Nacionales, La Prensa Libre. Miércoles 6 de agosto de 2008.

- **Oficina de Administración de Proyectos:** el proyecto busca fortalecer sección de la Secretaría que se dedica a emitir lineamientos sobre normas, estándares y procedimientos; para ello, se definió la estructura organizativa. En la actualidad, está en proceso la capacitación de funcionarios de otras Instituciones, a los que se les encargó el desarrollo de proyectos del Plan de Acción 2008-2010<sup>352</sup>.
- **Congreso Nacional:** el programa pretende la realización de un Congreso denominado “Congreso Nacional en Innovación y Tecnologías de la Información en el Sector Público”, el cual tendrá un periodo de realización de cada 2 años. En el año 2008 se realizó la primera edición.
- **Políticas y Estándares de Gobierno Digital:** el programa busca la emisión de una serie de estándares en materia tecnológica, seguridad y servicios que estén al nivel de los requisitos de los organismos internacionales y de la Contraloría General de la República.

Por ello, la STGD sacó a la luz las dos guías de estándares básicos (mencionados anteriormente): la de “lineamiento para el desarrollo de portales” y “lineamientos para la gestión de proyectos”. Es de resaltar que esto fue durante el 2007 y que, después de eso, no se ha ahondado en el tema.

Con relación a esto, el PROSIC 2008 hace referencia a que “*está pendiente identificar y aplicar nuevos estándares abiertos desarrollados*”

---

<sup>352</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2009) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2008. San José, Costa Rica.

*por organismos internacionales, y dictar nuevos estándares que incrementen el nivel de interoperabilidad’.*

Con todo lo anterior, se evidencia que la estrategia de Gobierno Digital se ha puesto en marcha y que son, principalmente, los proyectos a corto plazo los que están llevándose a cabo y, se determina, que aun falta tiempo para ver los frutos de los restantes proyectos.

## **Sección IV**

### **Ministerio de Ciencia y Tecnología<sup>353</sup>**

El Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT) fue creado por medio de la Ley 7169 en su artículo 104, el cual reforma el artículo 23 de la ley General de la Administración Pública, No. 6227, añadiéndolo como un Ministerio con cartera.

Tiene como objeto el “facilitar la investigación científica y la innovación tecnológica, que conduzcan a un mayor avance económico y social”<sup>354</sup>.

Aunado a ello, tiene planteados los siguientes objetivos:

- “Apoyar la actividad científica y tecnológica que realice cualquier entidad privada o pública, nacional o extranjera.
- Establecer estímulos e incentivos para los sectores privado, público y educativo con la finalidad de que incrementen la capacidad de generar ciencia y tecnología.
- Crear las condiciones adecuadas para que la ciencia y la tecnología cumplan con su papel instrumental.
- Estimular la innovación tecnológica”<sup>355</sup>.

Con el fin de cumplir con estos objetivos, se ha trazado una serie de proyectos y programas de promoción de la ciencia y la tecnología entre los cuales destacan los destinados a la promoción de la TICs y el Gobierno Digital.

---

<sup>353</sup> [http://www.micit.go.cr/quienes\\_somos/historia.html](http://www.micit.go.cr/quienes_somos/historia.html)

<sup>354</sup> Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico, artículo 1.

<sup>355</sup> [http://www.micit.go.cr/quienes\\_somos/objetivos.html](http://www.micit.go.cr/quienes_somos/objetivos.html)

Entre ellos cabe mencionar:

- **Programa Nacional de Ferias de Ciencia y Tecnología:** este programa es llevado a cabo en conjunto con el Ministerio de Educación Pública y busca, como una de sus metas, la disminución de la brecha digital, la cual tiende a separar cada vez más a los países desarrollados del resto del mundo, en lo que se refiere a la capacidad de generar y utilizar conocimientos científicos y tecnológicos. Además, tiene como objeto “promover un cambio cultural en favor de la ciencia y la tecnología, a partir del desarrollo del conocimiento científico”.

En sí, consiste en incentivar a los Centros de Educación acerca del desarrollo científico y del uso de las TICs, para ayudar a la disminución de la brecha digital.

- **Premios Nacionales de Ciencia y de Tecnología:** consiste en un homenaje a la memoria del Dr. Clodomiro Picado Twight, llevado a cabo con el propósito de estimular y reconocer la labor científica y tecnológica de los ciudadanos costarricenses.

Se divide en dos áreas de investigación, el primero sobre ciencia y el segundo sobre Tecnología, los cuales se otorgan anualmente por el MICIT y el Ministerio de Cultura y Juventud.

- **Fondo de Incentivos:** el programa consiste en la existencia de un instrumento de financiamiento para promover, fortalecer, desarrollar la investigación, la innovación tecnológica y la cultura científica y tecnológica, en el país para, así, promover el desarrollo.

Para ello, se conformó la Comisión de Incentivos adscrita al MICIT, teniendo la responsabilidad de clasificar y seleccionar a los merecedores de los incentivos, teniendo como principales áreas de aplicación la química, física, biología, matemáticas, tecnologías de Información y Comunicación y el área agroalimentaria.

**Fondo PROPYME:** el cual tiene el objetivo de financiar las actividades dirigidas a promover y mejorar la capacidad de gestión, además de la competitividad de las PYMEs.

**Aula Móvil:** el programa tiene el objetivo de impulsar el desarrollo científico y tecnológico a escala regional, mediante la difusión de información y democratización del conocimiento, con el aporte de las Universidades Estatales: Universidad de Costa Rica (UCR), Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), Universidad Nacional (UNA) y la Universidad Estatal a Distancia (UNED). Está dirigido a los grupos organizados de las comunidades, contando con una serie de temas diversos relacionados como el desarrollo científico y las tecnologías.

- **Encuentros Tecnológicos:** el MICIT los define como “un mecanismo de intercambio, que permite coincidir físicamente a un significativo número de empresas del sector productivo, del sector de investigación y del sector de prestación de servicios así, como del sector financiero del país”. Con ellos, se pretende dar un acercamiento entre el sector productivo y los centros que generan el conocimiento, esto para permitir una vinculación que facilita concretar acciones en materia de desarrollo tecnológico.

- **Centros Comunitarios Inteligentes:** el programa de CECI, ha desarrollado una red Nacional de Centros Comunitarios, donde se le brinda al ciudadano la oportunidad de utilizar las TICs, además de capacitarse en el uso de ellas. Esto se da con el objeto de luchar contra la brecha digital y el analfabetismo digital; para ello, cada Centro tiene un laboratorio equipado con computadoras y conexión a Internet, además de otros servicios.

Según el informe PROSIC 2008, los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI), que están bajo el patrocinio del 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”.

Tiene como objetivo general “desarrollar la infraestructura y el contenido necesarios para el establecimiento de una red de Centros Comunitarios Inteligentes en distintos puntos del país, destinados a mejorar el conocimiento y manejo de las TICs<sup>356</sup>”.

Dado lo anterior, el programa de Gobierno, determinado por medio del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, propuso como meta el fortalecimiento de la plataforma de los servicios digitales, esto para reducir la brecha digital. Para cumplir con este objetivo, se pretende el diseño y equipamiento de más de trescientos nuevos CECIs en todo el país, buscando financiamiento extranjero en distintos gobiernos.

---

<sup>356</sup> <http://www.micit.go.cr/cecis/html/ceciinfo.htm>

## Ley de Firma Digital

Aunado a la anterior cartera de Proyectos que tienen relación con la tecnología y con el Gobierno Digital en el país, el MICIT se ha dedicado a impulsar la implementación de las certificaciones digitales, esto mediante la aplicación de la ley de Firma Digital.

La idea de una firma digital proviene de la necesidad de legitimar y asegurar las informaciones contenidas en los medios electrónicos; por ello, los gobiernos de diversos países introducen el concepto de Gobierno Electrónico o Gobierno Digital con el objeto de mejorar la calidad de los servicios brindados, por la Administración, a los usuarios.

Costa Rica, con el objeto de no quedar rezagado, incorporó este tema como parte de sus proyectos de ley por lo que, para el 2004, se inicia el estudio y planteamiento de una Ley que establezca los parámetros dentro de los cuales debe enmarcarse el uso y aplicación de la Firma Digital.

Dos años más tarde, en Agosto, se aprueba la ley número 8454 Ley de certificados, firma digital y documentos electrónicos. Sumado a ello, el Poder Ejecutivo emite el decreto número 33018<sup>357</sup>, en el cual establece el Reglamento a los certificados, firma digital y documentos digitales.

Dado lo anterior, se creó el Comité Asesor y de Dirección dentro del MICIT y se designó al Banco Central de Costa Rica como órgano certificador.

---

<sup>357</sup> Incluye un anexo único que determina los lineamientos técnicos a los que deben apegarse todas las operaciones realizadas por los certificadores registrados.



La Ley de 8454, define la Firma Digital como “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”<sup>358</sup>.

En general, se puede decir que, Firma Digital, es cualquier mecanismo establecido por medios electrónicos capaz de identificar plenamente al autor o emisor de documentos, correspondientes a la consecución de sus funciones, en razón de la ejecución de trámites o transacciones, sean estos públicos o privados.

El proyecto de firma digital, en nuestro medio, ha sido víctima de muchos atrasos y problemas burocráticos, que no han permitido que sea una realidad: se ha dado una larga fase de estudio, además de una fase de aprobación del proyecto en la Asamblea Legislativa, lo cual tomó más de un año; a ello debe sumársele medio año más para que se diera la promulgación de su Reglamento y, por último, el problema de no contar con toda la estructura adecuada para que funcionara de forma eficiente.

Para el mes de febrero de 2008<sup>359</sup>, la ECA<sup>360</sup> había acreditado 32 Laboratorios de Ensayo<sup>361</sup>, 7 Laboratorios de Calibración<sup>362</sup>, 4 Organismos de Inspección<sup>363</sup>

---

<sup>358</sup> Ley de 8454, Ley de Certificados, Firma digital y Documentos electrónicos, artículo 8, párrafo 1°.

<sup>359</sup> [http://www.elfinancierocr.com/ef\\_archivo/2009/enero/11/tecnologia1813113.html](http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2009/enero/11/tecnologia1813113.html) Miércoles 27 de Mayo de 2009 20:32:24 Firma digital cuesta arriba Carlos Cordero Pérez, ed. 700

<sup>360</sup> La Ley No.8279 del Sistema Nacional para la Calidad, mayo 21 del 2002, crea el Ente Costarricense de Acreditación, ECA, como una entidad pública de carácter no estatal, con personería jurídica y patrimonio propios. (artículos 19 y ss) <http://www.eca.or.cr/inicio.php>

y 3 Organismos de Certificación<sup>364</sup>; además, logró la colaboración de organismos internacionales como lo son la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC) y la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC).

Actualmente, el Sistema de certificados no ha sido utilizado con respecto a la acreditación de las firmas digitales por cuanto aún se encuentra en la fase preparatoria, es decir, aún se está estructurando y dotando a los entes directores con los medios adecuados para realizar las funciones antes descritas.

Aunado a ello, se realizó un cronograma general, establecido por el BCCR, según el cual, para Junio del 2009 se deben de estar entregando las primeras autorizaciones de Firma Digital.

Este es el plazo máximo estipulado para comenzar a aplicar este Sistema, en el cual ya muchas instituciones cuentan con estructura electrónica y solo están a la espera de que entre en funcionamiento.

---

<sup>361</sup> Sitio en el cual se realizan operaciones/ensayos para identificar las características de un producto, proceso o servicio determinado con un método específico.

<sup>362</sup> Sitio en el cual se realizan operaciones/mediciones para definir valores que establecen la relación entre valores de una magnitud indicada por un instrumento de referencia.

<sup>363</sup> Sujeto que realiza la acción o examen del diseño de u.n producto, del producto, del proceso, del servicio o de las instalaciones para determinar su conformidad con requisitos específicos o requisitos generales, sobre la base de un juicio profesional.

<sup>364</sup> Ente Costarricense de Acreditación, logros y retos del ECA. [www.eca.or.cr](http://www.eca.or.cr)

## **Sección V**

### **Marco jurídico**

Una vez analizada la estructura del Gobierno Digital y los principales Entes que lo impulsan, es conveniente hacer un recorrido de la normativa que regula y protege el Gobierno Electrónico y el uso de las TICs en Costa Rica.

Es este punto, primeramente se puede mencionar que el Gobierno Digital, en sí, no cuenta con una ley que lo defina, desarrolle y le dé financiamiento como debería ser.

Pese a ello, en los últimos años han surgido una serie de normas que pretenden regular ciertos aspectos de sobre el Gobierno Electrónico.

Entre ellas se pueden citar:

- **Decretos ejecutivos:** el primer intento para desarrollar el Gobierno Electrónico, se hizo por medio del decreto ejecutivo N° **33147MP**, dictado el 08 de mayo del 2006 durante el primer día de Gobierno de la Administración Arias Sánchez, el cual lo declaraba de interés público y decreta la creación de la Comisión Interinstitucional y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Posteriormente, este decreto fue modificado por el decreto **34093 MP** del 10 de octubre del 2007 donde, esencialmente, se le asignaba el patrocinio de la Segunda Vicepresidencia de la República.

Finalmente, se derogan los anteriores decretos por medio del decreto **35139 MP-MIDEPLAN**, el cual nombra al ICE como nueva Secretaría Técnica, designándole funciones que hasta el momento llevaba a cabo la Secretaría Técnica de Gobierno Digital. Lo anterior se plasma en el artículo 2, primer párrafo, el cual dicta que “con fundamento en la expresa disposición autónoma del ICE, contenida en el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno de la República y el Grupo ICE suscrito el 5 de diciembre del 2006, designase al ICE como la Secretaría Técnica de Gobierno Digital”.

Dicha designación está fundamentada en el Convenio de Cooperación entre el Gobierno de Costa Rica y el Grupo ICE, llevado a cabo en el año 2006, a través del cual se compromete al ICE a brindar cooperación con el Gobierno Central.

Este decreto es de carácter general y tiene por objeto crear los Entes encargados del Gobierno Digital en el país, asignándoles funciones genéricas y ubicándolos en el aparato Estatal.

Es de resaltar, que el decreto carece de definiciones, principios y de una designación de presupuesto para el funcionamiento, tanto de la Comisión Interinstitucional como de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

- **Tratados: Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**

Como parte del marco jurídico para el e-gobierno, es importante mencionar que Costa Rica suscribió la Carta Iberoamericana de

Gobierno Electrónico, adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, llevada a cabo en Santiago de Chile el 10 de noviembre de 2007.

Dicho documento define tanto las bases conceptuales como los componentes que constituyen el Gobierno Electrónico, además de definir el derecho de los ciudadanos a relacionarse, de forma electrónica, con sus gobiernos y Administraciones Públicas, como una de sus principales finalidades.

Aunado a ello, el Tratado hace una definición de una serie de principios rectores del e-gobierno, así como de políticas y mecanismos de gestión por parte de este. Por último, pretende ser una orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos Nacionales de Gobierno Electrónico<sup>365</sup>.

Otro punto importante de mencionar, es que la Carta define el **Derecho al Gobierno Electrónico**, el cual es la posibilidad de los ciudadanos de relacionarse electrónicamente con sus gobiernos y Administraciones Públicas. Ello conlleva a que, los gobiernos de cada país, generen modos para simplificar los procedimientos y crear leyes que permitan el acceso a la información. Esta última situación, por ejemplo, es regulada por nuestra Constitución Política al garantizar el Acceso a la Información Pública.

---

<sup>365</sup> Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Pucón, Chile. Capítulo Primero, Objetivos.

Por otra parte, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, establece una serie de estándares y requisitos mínimos para el establecimiento del e-gobierno en los países firmantes, pretendiendo ser una especie de ley marco o manual para los gobiernos de cada país, con el fin de crear y desarrollar el Gobierno Digital correctamente.

En síntesis, es correcto mencionar que este Tratado es la única norma en Costa Rica que toma el Gobierno Electrónico como tema central y lo desarrolla, lo que viene a suplir un vacío legal.

Es conveniente, por ello, que en un futuro se establezca una ley que regule el tema, permitiendo así una mejor implementación y desarrollo del e-gobierno en Costa Rica.

Por otra parte, en Costa Rica, existen otras leyes que, con el advenimiento tecnológico, han surgido como respuesta a ciertas necesidades.

Dicha normativa pretende regular el uso dado a las TICs por parte de los particulares y de los funcionarios públicos en general. Ello hace que se vinculen con el desarrollo del e-gobierno tanto directa como indirectamente.

Entre ellas se pueden mencionar:

- **Ley N° 8454, Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos:** aprobada el 30 de agosto de 2005. Logra postularse como uno de los logros importantes dentro de nuestra legislación dado que respondía a una necesidad cada vez más frecuente, producto del avance tecnológico. Pese a ello, ha tenido un gran inconveniente debido

a que tiene más de cuatro años en la fase implementación y aun no se aplica plenamente.

Establece el marco jurídico general para la utilización transparente, confiable y segura, en nuestro medio, de los documentos electrónicos y la firma digital en las entidades públicas y privadas. Se faculta expresamente al Estado, y a todas las entidades públicas, para utilizar los certificados, las firmas digitales y los documentos electrónicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia.

Esta ley, una vez aplicada, permitirá la realización de certificaciones digitales, contratos, trámites en línea y una serie de aplicaciones de Gobierno Digital.

- **Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos:** aprobada el 4 de marzo del 2002. Pretende la agilidad en los trámites que el ciudadano haga ante las autoridades administrativas. Se relaciona con varios de los principios de Gobierno Electrónico como los de mejorar el servicio público, la celeridad en trámites, disminución de costos, eliminación de tramites innecesarios y el asistir a una sola ventanilla también llamado *One Stop Shop*, entre otros.

Uno de los puntos en que esta ley fomenta el e-gobierno, se determina en el establecimiento de la obligación, para la Administración, de informar sobre los trámites realizables por medios electrónicos. Ello constituye en una de las fases del e-gobierno: interacción.

Para ello, esta ley en el artículo quinto, párrafo tercero menciona que “para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además, expondrán en un lugar visible y **divulgarán por medios electrónicos**, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegados al artículo 4º de esta Ley”.

Por su parte, el servicio de ventanilla única anteriormente mencionado, se ve reflejado en el artículo noveno, el cual lleva por título “Trámite ante una única instancia administrativa”:

“Ningún administrado deberá acudir a más de una instancia, entidad u órgano público, para la solicitud de un mismo trámite o requisito, que persiga la misma finalidad. Las diferentes entidades u órganos de la Administración Pública que, por ley, están encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, deberán llegar a un acuerdo para establecer un trámite único y compartido, así como la precedencia y competencia institucional”.

Esta ley es una de las que permite justificar la aplicación de del Gobierno Digital en nuestro país.

- **Ley N° 8687, Ley de Notificaciones Judiciales:** por su parte, la nueva ley de notificaciones, lleva incluidos una serie de artículos que contienen el uso de las TICs para las diligencias judiciales, lo cual es un claro ejemplo de aplicación del e-gobierno en el Poder Judicial.



Primeramente, esta ley establece la posibilidad de efectuar notificaciones por medios electrónicos como el correo electrónico. Para ello, permite a las personas físicas y jurídicas la fijación de un domicilio electrónico para recibir notificaciones.

Al respecto, el artículo tercero menciona que “las personas físicas y jurídicas interesadas podrán señalar al Poder Judicial, una dirección única de correo electrónico para recibir el emplazamiento y cualquier otra resolución, en cualquier asunto judicial en que deban intervenir”.

Aunado a lo anterior, esta ley prevé el uso de las TICs como medio de accesibilidad para los discapacitados indicando, en el artículo sexto, como requisitos de las cédulas de notificación, lo siguiente:

“Cuando se trate de personas con discapacidad, la cédula de notificación deberá ir acompañada de un documento en un formato accesible de audio, digital, electrónico, Braille o cualquier otro, conforme a los avances tecnológicos”.

Por otra parte, permite hacer gestiones ante los Juzgados por medios digitales tales como una contestación de demanda, presentación de escritos, etc.

El artículo doceavo expresa:

“Quienes intervengan en un proceso podrán realizar gestiones ante el tribunal, a través de medios electrónicos, informáticos, telemáticos o de otra clase semejante, que permitan el envío de la

comunicación y su normal recepción, en forma tal que esté garantizada su autenticidad, en la forma en que lo haya dispuesto el Consejo Superior del Poder Judicial”.

Por último, establece una sección solo para las notificaciones por medio electrónico, la cual contiene los artículos 39 al artículo 46, donde se establecen los requerimientos mínimos para acceder al Sistema de notificaciones del Poder Judicial.

- **Ley N° 8148** del 24 de octubre de 2001: se establece la penalización de delitos informáticos, mediante la adición de tres artículos al Código Penal Ley N° 4573, en la cual se establecía tres tipos penales a saber:
  - Violación de comunicaciones electrónicas, artículo 196 bis.
  - Fraude informático, artículo 217 bis.
  - Alteración de datos y sabotaje informático, artículo 229 bis.

Esta ley, permite dar una protección a los ciudadanos, empresas y al Gobierno mismo, ante el uso de las TICs dirigida a cometer delitos, por ende, se extiende esta protección en materia de e-gobierno.

Pese a lo anterior, es de anotar que esta ley no es suficiente para cubrir toda la gama de delitos informáticos que se puedan dar y afectar el actuar de la Administración en el uso de las TICs. Sumado a ello, la ley 8148 tuvo el infortunio de ser derogada parcialmente por un “desliz” legislativo<sup>366</sup> el cual, por medio de la ley 8250 del 2 de mayo del 2002,

---

<sup>366</sup> Hess Araya, Christian. “Sabotaje informático”. Página Quince, La Nación. Miércoles 14 de marzo 2007.

promulgó un grupo de reformas al Código Penal e incluyó un artículo con numeración 229 bis, que era usada por el tipo de alteración de datos y sabotaje informático, lo cual implica una derogación tácita.

Al respecto, la sala Constitucional menciona, en resolución N° 2007-018486, que “en efecto, recuerda la Procuraduría que, mediante Ley N° 8148 del 2001, se incorporó al Código Penal un artículo 229 bis, denominado “Alteración de datos y sabotaje informático”. Sin embargo, menos de un año después, a través de la Ley N° 8250 del 2002 se agregó el delito de “Abandono dañino de animales” norma cuestionada por la consulta con la misma numeración. Actualmente, las ediciones de los Códigos Penales publicados e incluso el propio Sistema Nacional de Legislación Vigente (SINALEVI) mantienen dos artículos 229 bis. Esta situación constituye un conflicto normativo que pareciera debe resolverse como una derogación tácita, utilizando el criterio según el cual la ley posterior deroga la anterior”.

Lo anterior, evidencia una falencia para la protección de los Sistemas y de aplicaciones, tanto de empresas como del Gobierno, en los que se puede incluir el Gobierno Digital.

Sumado a ello, es de reseñar que el 21 de julio del 2009 se archivó el proyecto número 11.871, el cual pretendía una serie de reformas al Código Penal entre las que incluía una serie de artículos sobre delitos informático, con el fin de brindar una mayor protección ante este tipo de ilícitos lo cual significa un estancamiento en esta materia.

- **Ley N° 8131 sobre la Administración financiera de la República y presupuestos públicos:** aprobada el 18 de setiembre del 2001. Se establece, en su artículo 110, la responsabilidad administrativa de los funcionarios públicos en relación al uso indebido de las TICs, en los siguientes supuestos:
  - “El ingreso, por cualquier medio, a los sistemas informáticos de la Administración Financiera y de Proveeduría, sin la autorización correspondiente.
  - Obstaculizar el buen desempeño de los sistemas informáticos de la Administración Financiera y de Proveeduría, omitiendo el ingreso de datos o ingresando información errónea o extemporánea.
  - Causar daño a los componentes materiales o físicos de los aparatos, las máquinas o los accesorios que apoyan el funcionamiento de los sistemas informáticos de la Administración Financiera y de Proveeduría”.
  
- **Ley N° 7557, Ley General de Aduanas:** esta ley fue aprobada el 13 de octubre de 1995. Se incluye un capítulo sobre delitos informáticos, siendo este uno de los primeros intentos por legislar el uso indebido de las TICs dentro de la Administración.

El capítulo consta de dos artículos, el 221 y el 222, en los cuales se imponen penas, para el primero artículo, de 3 años de cárcel para aquellos que:

- “Accedan, sin la autorización correspondiente y por cualquier medio, a los sistemas informáticos utilizados por el Servicio Nacional de Aduanas.
- Se apoderen, copien, destruyan, inutilicen, alteren, faciliten, transfieran o tengan en su poder, sin autorización de la autoridad aduanera, cualquier programa de computación y sus bases de datos, utilizados por el Servicio Nacional de Aduanas, siempre que hayan sido declarados de uso restringido por esta autoridad.
- Dañen los componentes materiales o físicos de los aparatos, las máquinas o los accesorios que apoyen el funcionamiento de los sistemas informáticos diseñados para las operaciones del Servicio Nacional de Aduanas, con la finalidad de entorpecerlas u obtener beneficio para sí o para otra persona.
- Faciliten el uso del código y la clave de acceso asignados para ingresar en los sistemas informáticos. La pena será de seis meses a un año si el empleo se facilita culposamente”.

Con respecto al segundo artículo, que hace referencia a las agravantes de los actos anteriores, se establece una sanción mayor si se cometiere por dos o más personas y, si es un empleado público en el ejercicio de sus funciones.

- **Ley N° 7832, Ley de Autorización para el Paso de Cables Submarinos por el Mar Territorial y para el Anclaje en el Territorio Nacional:** aprobada el 30 de setiembre de 1998. Esta ley, como su nombre lo afirma, da la autorización de paso para los cables Submarinos

de telecomunicaciones, además de brindar, a la SUTEL, la facultad de contratar empresas desarrolladoras de los cables submarinos en relación de telecomunicaciones.

- **Ley General de Telecomunicaciones N° 8642:** aprobada el 4 de junio del 2008. Es una de las últimas leyes que se han aprobado en torno al uso de las tecnologías de información y comunicación, específicamente, en materia de telecomunicaciones, la cual refleja el fin de una era de monopolio y el inicio de la apertura en las telecomunicaciones en Costa Rica.

Ello puede traer varios beneficios al Gobierno Digital, dado que la apertura, y consecuente competencia en materia de telecomunicaciones, podría mejorar la accesibilidad y los servicios digitales, tanto para el ciudadano como para el Gobierno, además de colaborar con la reducción de la brecha digital.

Entre sus principales objetivos, se observan varios que concuerdan con el e-gobierno y sus principios, entre ellos se puede mencionar:

- Garantía de acceso a los servicios de telecomunicaciones.
- Garantía de privacidad y confidencialidad en las comunicaciones.
- Aumento de la disponibilidad de servicios, mejora en su calidad, además de asegurar precios asequibles.
- Promoción del desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento.

Aunadas a todas las anteriores, se cuenta con otras leyes que tienen cierta relación con el e-gobierno. Entre ellas se pueden citar:

- **Ley N° 449** del 8 de abril de 1949, Ley de Creación del ICE.
- **Ley N° 1758** de 19 de junio de 1954, Ley de Radio. El cual regula es espectro de radio difusión.
- **Ley N° 7169** Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico del 26 de junio de 1990, que crea el MICIT.
- **Ley N° 7951** de Protección a los Sistemas de Trazados de los Circuitos Integrados.
- **Ley N° 8207**, En la cual se declara de Utilidad Pública del Programa de Informática Educativa.

### **Tratados Internacionales con relación a la TICs**

Por otra parte, Costa Rica ha suscrito una serie de Tratados que permiten la regulación Internacional con relación a las Tecnologías de Información y Comunicación.

Entre ellos se encuentran:

- Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y el Instrumento de enmienda a la Constitución y al Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
- Convenio Relativo a la Organización Internacional de Telecomunicaciones por Satélite “INTELSAT”.
- Convenio Constitutivo de la Organización Internacional de Telecomunicaciones Marítimas por Satélite (INMARSAT).

- Tratado de la OMPI sobre Derechos de Autor (Ley N° 7968 del 22 de diciembre de 1999), en el cual se incluyen las siguientes cuestiones: “programas de ordenador, compilaciones de datos (bases de datos), derecho de distribución, derecho de alquiler, derecho de comunicación al público, obligaciones relativas a la información sobre la gestión de derechos, entre otras”.

## Proyectos de Ley

Ahora bien, en la Asamblea Legislativa, actualmente se encuentran en estudio diversos Proyectos de Ley, tendientes a formar parte del marco regulatorio elaborado para la aplicación del Gobierno Digital en general:

- **Expediente N° 14.029, Ley de Derecho de acceso a Internet:** el cual pretende “declarar de interés público el acceso al servicio de Internet, así como posibilitar que todas las personas y empresas, públicas o privadas, ofrezcan servicios de acceso a Internet”.
- **Expediente N° 14.700, Proyecto de Ley para el Acceso y Universalización de Internet<sup>367</sup>:** este proyecto de ley se relaciona con la posibilidad de escoger al proveedor del servicio más allá del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) o de Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA). Propone medidas como la promoción de la Internet para el desarrollo, la inclusión de la Internet en programas educativos y una regulación sobre los derechos de los usuarios.

---

<sup>367</sup> La propuesta fue analizada por la Comisión Permanente de Asuntos Económicos, la cual emitió un dictamen negativo de mayoría por considerar que su aprobación requiere previamente de un amplio debate y definición respecto a la apertura del Sistema Nacional de Telecomunicaciones.



- **Expediente N° 15.083** para el estudio, análisis y dictamen de los proyectos de ley de fortalecimiento y modernización del ICE, n° 449 de 1949, exp. N° 15083 y 14.669, así como la implementación de medidas para el mejoramiento en los servicios de telecomunicaciones y energía.
- **Expediente N° 14.289**, Ley sobre el Aprovechamiento Ilegítimo de Servicios de Telecomunicaciones.
- **Expediente N° 15.890**: el cual consiste en una reforma constitucional para el reconocimiento como derecho fundamental a la “Protección de la Personalidad Virtual como Derecho Fundamental”.
- **Expediente N° 15.079**: consiste en un proyecto que pretende regular el acceso a la información para la transparencia en la Gestión Pública.
- **Expediente N° 15.735**: el proyecto busca facilitar el acceso automatizado a la información Pública.
- **Expediente N° 15191**: busca la utilización del “Software Libre” en las Instituciones del Estado.
- **Expediente N° 14.785**: busca la adición del Recurso de Hábeas Data al Título III de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.
- **Expediente N° 15.178**: en el cual se pretende legislar el tema de la protección de personas frente al tratamiento de sus datos personales”.

Todos los anteriores proyectos de ley, una vez aprobados, beneficiarán el desarrollo y utilización, por parte del ciudadano, del Gobierno Electrónico y las TICs.

## ***Sección VIII***

### ***Estado de la situación del Gobierno Electrónico***

El gobierno electrónico ha afectado diversas áreas de nuestra sociedad como el área de tecnologías, salud, educación, banca, economía, entre otras.

En la actualidad, se puede hablar de diversas áreas o ámbitos de acción que se han visto afectados o modificados por la introducción e implementación de estrategias de Gobierno Digital y TICs en sus funciones.

Entre ellas tenemos:

- E-Salud.
- E-Educación.
- E-Banca.
- E-Economía.
- E-Justicia.

Debido a su relevancia, en este apartado se hace mención de la situación actual en la que se encuentran dichas áreas y el impacto que ha tenido la introducción de las TICs en sus funciones.

#### **E-salud**

En este aspecto, se debe destacar que, en Costa Rica, el sector salud se conforma de tres Instituciones Públicas más el apoyo de una Organización Internacional, las cuales tienen a su cargo tanto buscar los medios para determinar los parámetros dentro de los cuales desarrollar sus actividades,

como aplicar y utilizar los recursos de los que se disponga para hacer llegar, de forma efectiva y eficiente, los servicios que ofrece.

Estos parámetros son definidos por el Ministerio de Salud, el cual tiene la responsabilidad de ejercer la rectoría de las acciones en salud, planificando, vigilando y controlando el accionar de las Instituciones Públicas y privadas, en coordinación con la normativa estipulada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que son aplicados por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), permitiendo que se brinden mejores servicios a la ciudadanía como lo son la prestación de los servicios médico-asistenciales y de rehabilitación a la población; aunado con el apoyo del AYA que es el encargado de suministrar el agua potable y de suministrar la adecuada disposición de los desechos.

Con respecto al tema de la e-salud, vale rescatar que existen diversas definiciones acerca de lo que es y de las materias o servicios a los que se debe hacer referencia.

Como primera definición, se tiene que, en Wikipedia, se hace mención a que la e-salud “alude a la práctica de cuidados sanitarios apoyada en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)”<sup>368</sup>.

Según el Informe de la AUNA<sup>369</sup>, e-salud es “la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el amplio rango de aspectos que afectan el cuidado de la salud, desde el diagnóstico hasta el seguimiento de los

---

<sup>368</sup> Wikipedia

<sup>369</sup> <http://www.fundacionauna.org/>

pacientes, pasando por la gestión de las organizaciones implicadas en estas actividades"<sup>370</sup>.

Por otra parte, los autores Jadad y Lorca, definen la e-salud "no como un modo alternativo o adicional de atención sanitaria consecuencia de la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), sino como formas diferentes de prestar servicios ordinarios; en muchos casos, de forma más eficiente y efectiva, y en otros, de forma más equitativa, gracias al potencial de cambio que las mismas facilitan, para poder mejorar: la accesibilidad, rapidez en la atención, reducción de tiempos de respuesta, implantación de alertas, ahorro de costes, precocidad diagnóstica, mejora de la efectividad diagnóstica o terapéutica, mejora en la calidad del servicio, etc." <sup>371</sup>.

En resumen, y para efectos de estudio de este tema, se entenderá e-salud como la utilización efectiva y eficiente de las TICs como medios a través de los cuales se brinden servicios más flexibles, rápidos y de calidad.

Una vez determinado lo anterior, a nivel internacional se han definido los servicios que deben ser prestados a través de la llamada e-salud. Entre ellos tenemos<sup>372</sup>:

- **Historiales médicos electrónicos:** dentro de este ámbito, se incluye la Administración Digital de historias clínicas para facilitar su archivo,

---

<sup>370</sup> Fundación France Telecom España. (2007). Informe Anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España "eEspaña 2006". España. P.199.

<sup>371</sup> Jadad, Alejandro y Lorca, Julio. (2009). "¿Salud 2.0?" RevistaeSAlud. Volumen 5, N°19.

<sup>372</sup> Tomado de Wikipedia

consulta e intercambio de datos de los pacientes entre diversos centros de salud.

- **Telemedicina:** incluye todas las variantes de pruebas físicas y psicológicas que no requieren de la visita presencial del enfermo hasta su visita con el especialista.
- **Medicina basada en la evidencia:** también llamada “medicina basada en pruebas”. Se define como “el uso consciente, explícito y juicioso de las mejores y más actuales evidencias o pruebas en la toma de decisiones sobre el cuidado de los pacientes”<sup>373</sup>.
- **Difusión de información orientada al ciudadano:** brinda información sobre temas médicos y de interés público.
- **Difusión de Información orientada al especialista:** servicios de información centrados en las necesidades de los profesionales.

Con lo anterior, se logra determinar que la correcta aplicación de las TICs, en el desarrollo de la salud, brinda muchas ventajas, tal y como se mencionó en la Conferencia de Alto Nivel y Exposición eSalud 2006, entre las que se destacan:

- Adecuado soporte a las políticas sanitarias relacionadas con las necesidades de los ciudadanos o con la prestación de cuidados a estos.
- Garantía del derecho a una atención sanitaria de calidad, facilitando la movilidad y permitiendo su elección de los recursos sanitarios apropiados.

---

<sup>373</sup> Bravo Toledo, Rafael y Campos Asensio, Concepción. Medicina basada en pruebas. Publicado en <http://www.infodoctor.org/rafabravo/mbe2.htm>

Aunado a lo anterior, se establecieron ventajas a nivel de mejora de los servicios como lo son:

- Pronóstico, prevención y seguimiento de enfermedades.
- Personalización del sistema sanitario.
- Participación de los ciudadanos en la evolución, adaptación y mejora de las políticas y servicios relacionados con la atención en salud.
- Seguimiento de indicadores del estado de salud y registro metódico de datos e informes del estado de salud del paciente, etc.

Ahora bien, Costa Rica no se queda atrás en esta materia por cuanto, la CCSS, lleva la batuta en cuanto a la implementación de las TICs dentro de sus funciones y dentro de los servicios que brinda.

En el año 1995, entra en operación la red Gob-Net que agrupa al sector Gobierno en alianza con CR-Net, la red científica y de investigación costarricense (responsable de instalar el Internet en el país), bajo la tutela de la Academia Nacional de Ciencias y, en ese proceso, se decide incorporar al sector salud.

Por el enorme potencial que podría significar este sector en el desarrollo de la Internet en nuestro país, la Academia Nacional de Ciencias crea el dominio de segundo nivel “sa” que significa “salud” y, a partir de ese momento, comienzan a incorporarse servidores del sector, iniciando con NETSALUD<sup>374</sup> como el primer sitio oficial del sector salud (a cargo del Ministerio de Salud) y,

---

<sup>374</sup> <http://www.netsalud.sa.cr>

posteriormente, otros como el servidor de dominio de la CCSS<sup>375</sup>, el del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados<sup>376</sup>, el del Inciensa<sup>377</sup> y otras Organizaciones del sector público y privado.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguros (INS) adquirió un sistema, en este mismo período, que le ubica dentro de las Instituciones que innovan con respecto al tema de la e-salud. Este programa, denominado **SIMA**<sup>378</sup>, permite, a los funcionarios del INS-Salud y de los dispensarios médicos del INS en todo el país, ingresar a la más avanzada tecnología y soporte del Sistema mediante el que se integran, electrónicamente, todas las áreas de atención a los asegurados<sup>379</sup>.

Aunado a ello, ayuda a “mantener un expediente electrónico de cada paciente e interconectar todos los servicios médicos. De esta manera, cuando un paciente recibe atención en medicina general y requiere de consulta en alguna especialidad médica, se le asigna inmediatamente el día y hora exactos de esa consulta.

Para el año de 1996, se inicia con el programa de Tele Consulta y Videoconferencia, realizando sus primeras instalaciones a partir de 1998, interconectando seis sitios:

- Hospital de Niños.
- Hospital Calderón Guardia.

---

<sup>375</sup> <http://www.ccss.sa.cr>

<sup>376</sup> <http://www.aya.go.cr>

<sup>377</sup> <http://www.inciensa.sa.cr>

<sup>378</sup> Siglas que designan al Sistema de Información Médico-Administrativo.

<sup>379</sup> Tecnología mejora servicios médicos, Carlina Alfaro, CONICIT

- Hospital México.
- Hospital San Juan de Dios.
- Oficinas Centrales de la CCSS.
- Ministerio de Salud.

La idea original del Proyecto era la de establecer una red de tele-Salud entre los principales Centros Hospitalarios y, a la vez, una red de videoconferencias para apoyar los procesos de Educación Médica continua<sup>380</sup>.

Con el paso de los años, se han ido mejorando e implementando diversas tecnologías en aras de promover el desarrollo del sector salud en el país.

Un ejemplo muy reciente de ello lo brinda la CCSS, que cuenta con un portal a través del cual se pueden realizar consultas y aclarar dudas acerca de temas como, por ejemplo, las Pensiones.

En este portal, se tiene no solo la información básica acerca de los tipos de pensiones que hay y de cómo tramitarlas, sino que cuenta con un espacio o “chat” a través del cual se realizan las consultas a cualquier hora del día, de forma eficaz, personal y directa con personal capacitado para brindar las respuestas solicitadas; además cuenta con servicios a través de otros medios como lo son correos electrónicos, teléfonos, faxes, etc.

---

<sup>380</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica. Cap. 11



## E-educación

La e-educación, puede ser definida como *"el proceso mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar, utilizando las nuevas tecnologías de la información, de forma tal que los procesos de aprendizaje se puedan realizar de forma eficaz y efectiva, además de que se encuentren a mayor alcance de la ciudadanía"*<sup>381</sup>.

Según Manuel Touriñán, la e-educación *"se presenta como el desarrollo de destrezas, hábitos, actitudes y conocimientos que capacitan a las personas para estar, moverse, intervenir actuar, aprender e interrelacionarse en el espacio electrónico; se corresponde con la adquisición en el proceso educativo de un conjunto de conductas que capacitan al educando para decidir y realizar su proyecto, utilizando la experiencia virtual"*<sup>382</sup>.

De la mano con el concepto de e-educación, nace el concepto de e-learning o "aprendizaje electrónico", el cual debe entenderse como *"la utilización de Internet para revolucionar la manera en que las personas aprenden. Es el nuevo concepto educativo que integra el uso de la tecnología y elementos didácticos, para lograr el diseño y evolución de cursos de capacitación y educación a distancia. Engloba el desarrollo de cursos de educación y capacitación vía Internet, intranet y CD-ROM con contenidos diversos"*<sup>383</sup>.

---

<sup>381</sup> Tomado del concepto de "educación" dado en Wikipedia.

<sup>382</sup> Touriñán López, José Manuel. (2004). "La educación electrónica: un reto de la sociedad digital en la escuela". *Revista Española de Pedagogía*, Vol. 62, N° 227. Págs. 31-58. Ene/Abr.

<sup>383</sup> Vílchez Quesada, Enrique. (2006). *E-learning: Un Nuevo Concepto Educativo*. V Festival Internacional De Matemática. Costa Rica.

Dentro de las tantas ventajas que aporta este tipo de aprendizaje, se encuentran:

- Reducción de costos: se hace referencia a costos en cuanto a adquisición de materiales de estudio pues se facilitan a través de la red.
- Flexibilidad y rapidez en el acceso a los contenidos del curso.<sup>384</sup>
- Actualización inmediata y permanente de los contenidos.
- Personalización de los cursos: nivel, ritmo de aprendizaje y diseño de planes formativos.
- Mayor interacción con profesor y compañeros que en la formación a distancia.
- Se facilita la colaboración entre estudiantes por el hecho de compartir el mismo ambiente virtual y los recursos disponibles en él.

Costa Rica, a pesar de ser un país en vías de desarrollo, ha logrado mantener constante el nivel de alfabetización y ha tratado de incluir a las TICs como un soporte a la educación tradicional.

En 1985, se inaugura el primer laboratorio de cómputo en el Centro Educativo Bachiller Osejo, con el que se inició una Red de Centros para la Enseñanza de la Informática (CIE) en secundaria, dando pie a la creación de la Fundación Omar Dengo (FOD), institución privada sin fines de lucro, constituida en 1987.

Entre 1994 y 1995, en atención al Plan Nacional de Desarrollo 1994-1998, el Programa de Informática Educativa se extendió al III Ciclo y, desde 2002, por

---

<sup>384</sup> Se habla, en este aspecto, del llamado “anytime, anyplace” para hacer referencia a que en cualquier momento y en cualquier lugar se puede llevar a cabo este proceso.

acuerdo del Consejo Superior de Educación, se integró al Programa Nacional de Informática Educativa bajo la dirección de la FOD<sup>385</sup>.

Para 2002, sobre la base de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior realizada en 1998, el CONARE solicitó a la Comisión de Vicerrectores de Docencia de cuatro Universidades<sup>386</sup>, que conformara una Subcomisión Interinstitucional para analizar el impacto y posibilidades de las TICs para la enseñanza en el Sistema Universitario público.

Es así como nace la Comisión de Tecnologías de Información y Comunicación para la Educación Superior (TICES)<sup>387</sup>, con los objetivos, entre otros, de:

- Mantener y compartir información actualizada sobre el uso de las TICs en educación superior.
- Propiciar intercambios de ideas y de experiencias sobre temas relacionados con las TICs.
- Promover el uso de las TICs en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Como parte del esfuerzo conjunto de las cuatro Universidades Públicas (UNA, UCR, UNED y el ITCR), del CONARE y de OPES, para fines del 2005 sale a la luz el plan de acción “PLANES 2006-2010”<sup>388</sup>, el cual consiste en *“la modernización y el replanteamiento de la educación superior estatal para responder a las demandas y necesidades educativas emergentes de la*

---

<sup>385</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica. Capítulo 6, p.190.

<sup>386</sup> Universidad de Costa Rica (UCR), Universidad Nacional Autónoma (UNA), Universidad Estatal a Distancia (UNED) e Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR).

<sup>387</sup> <http://opes.conare.ac.cr/PTices/index.htm>

<sup>388</sup> Aprobado en la sesión 39-05.

*población costarricense, particularmente en relación con la integración de las TICs en el quehacer universitario*<sup>389</sup>.

Sumado a esto, la Universidad Estatal a Distancia (UNED), ha desarrollado diversos estudios y sistemas que permiten mejorar la calidad de los servicios educativos implementado, con gran éxito, los estudios por medio de la Internet.

Ante esto, el Dr. Greville Rumble, conferencista invitado al XI Congreso Internacional sobre Tecnología y Educación, considera que *"la educación electrónica es un problema para muchas instituciones en los países del Tercer Mundo porque las instituciones tienen que trabajar con un presupuesto inadecuado, con hardware anticuado, software incompatible, y acceso pobre al Internet. Sin embargo, la UNED ha desarrollado cursos en línea incluyendo aplicaciones multimedia y de Internet, utilizando soluciones de hardware y software que no son tan costosas"*.<sup>390</sup>

Ello hace hincapié en el sentido de que se han buscado distintas formas de mejorar la educación en el país, dentro de las cuales las nuevas tecnologías de la Información cobran fuerza.

### **E-banca**<sup>391</sup>

Debe mencionarse que la Superintendencia General de Entidades Bancarias (**SUGEF**), tiene como objetivo velar por la estabilidad, solidez y funcionamiento

---

<sup>389</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica. Capítulo 6, pág. 203.

<sup>390</sup> Tomado de: Memoria XI Congreso Internacional sobre Tecnología y Educación a Distancia, celebrado del 5 al 8 de Noviembre del 2002 en San José, Costa Rica.

<sup>391</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica.

eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, en salvaguarda del interés de la colectividad.

Esta área se ha visto grandemente modificada en los últimos años gracias a la implementación de la tecnología. En este sentido, tenemos que se introdujo, en un inicio, lo relacionado con la automatización de transacciones, seguido de la implantación de sistemas que permitieran utilizar diversas tecnologías en beneficio, no solo de la banca, sino también del cliente.

Es así como, en los 70, aparecen los primeros cajeros automáticos, permitiendo que la banca mejorara la prestación de este servicio a los usuarios que necesitaban retirar dinero de sus cuentas de forma más expedita.

A inicios de los 90, se implanta el sistema de “banca telefónica”, que permitía a los usuarios realizar cierto tipo de consultas referentes a operaciones de sus cuentas a través del servicio telefónico.

Posteriormente, se implantó el sistema de consultas vía computarizada, la que facilitó a los usuarios tanto la consulta como las operaciones transaccionales.

Actualmente, la innovación, con respecto a la banca, ha sido la incorporación de diversos servicios a través de la Internet, permitiendo la transformación de la “banca tradicional” a una “banca en línea o electrónica<sup>392</sup>”, a través de la cual los clientes encuentran una facilidad de uso, disponibilidad de sistemas, la

---

<sup>392</sup> Recibe denominaciones diversas: banca electrónica, banca digital, banca virtual, banca en casa, banca a distancia, telebanca, banca en línea, banca móvil.

información detallada de las transacciones y demás aspectos en los cuales posea interés; además que son accesibles a través de diferentes medios conocidos como banca integral o banca multicanal<sup>393</sup>.

Es por ello que, actualmente, los bancos que operan en el país poseen un sitio web en la Internet, en la cual se brinda la información necesaria para que los usuarios realicen múltiples transacciones desde un solo punto de entrada.

Debido a lo anterior, el Banco Central de Costa Rica ha sido precursor de diversos sistemas que permiten la realización de diversas transacciones pero a nivel interbancario. Como ejemplo de lo mencionado, se destaca el sistema SINPE<sup>394</sup>, el cual inició, aproximadamente, hace una década, con la introducción del cobro interbancario de cheques de forma automatizada.

En 2006, fue implementado el Sistema Centro de Información Crediticia<sup>395</sup>, el cual es utilizado por todas las entidades fiscalizadas para consultar el comportamiento histórico crediticio de los deudores reportados por las diferentes entidades.

Actualmente, se utiliza la banca por Internet o Internet Banking, que se refiere al *“uso de la Internet como un canal de comunicación para servicios bancarios, incluyendo servicios tradicionales, tales como la apertura de una cuenta de*

---

<sup>393</sup> Conjunto de canales compuestos por hardware y software, mediante los cuales, las personas o empresas pueden acceder vía remota a un ordenador central de una Entidad Financiera y obtener una serie de informaciones, o realizar operaciones bancarias en línea y en tiempo real. Reglamento de Servicios de Banca Electrónica del Banco de Costa Rica.

<sup>394</sup> <http://www.bccr.fi.cr/SINPE/index.html>

<sup>395</sup> Sistema integrado de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las Entidades del Sistema Financiero Nacional

*depósito o transferencia de fondos entre diferentes cuentas; así como también nuevos servicios como la presentación de una cuenta electrónica y el pago; lo cual permite a los clientes recibir y pagar cuentas a través del sitio web de un banco*<sup>396</sup>“.

Otra definición indica que, por Internet Banking, debe entenderse *“la conexión electrónica entre el usuario y sus bancos, es decir, la consecuencia lógica de la búsqueda de la eficiencia en la gestión de las entidades financieras*<sup>397</sup>“.

En principio, este servicio hacía necesario que se contara con una computadora y la respectiva conexión a Internet pero, actualmente, se puede realizar desde un teléfono celular de última generación o una computadora de bolsillo con conexión a este medio.

Todo lo anterior, hace que se establezca un nuevo paradigma con respecto a las finanzas y sus negocios, el cual obliga a las entidades financieras a contar con herramientas y dispositivos que faciliten a los usuarios realizar las operaciones que necesiten utilizando las conexiones a Internet.

Entre los servicios que se pueden encontrar en los sitios web de cada institución bancaria, se encuentran:

- Información general sobre cuentas bancarias.
- Saldos y movimientos.
- Estados de cuenta.

---

<sup>396</sup> Furst K, Lang W. W y Nolle E. D (2002). Internet Banking: Developments and Prospects. Center for Information Policy Research. Harvard University. Pág. 5

<sup>397</sup> Eka La Revista Empresarial. N° 23 4. Julio 2004. Pág. 14

- Solicitud de chequeras.
- Compra y venta de divisas.
- Transferencias entre cuentas propias e interbancarias.
- Confirmación de pago de cheques.
- Consulta y pago de préstamos y tarjetas de crédito.
- Pago de servicios (ICE, AYA, CNFL, CCSS, RACSA, Municipalidades), etc.

Todos los bancos, tanto públicos como privados, ponen a disposición del público información corporativa e institucional e informan, a sus clientes y al público en general, sobre los servicios y productos que la entidad ofrece para las personas y para las empresas.

### **E-comercio<sup>398</sup>**

Se inicia a partir de los años 1990 a través de la creación del llamado “Mercado Global para PYMEs”, que surgió con el propósito de acelerar el uso del comercio electrónico entre las empresas de todo el mundo<sup>399</sup>.

Ante esto, nacieron diversas definiciones acerca de lo que debe conocerse como e-comercio:

- La Organización Mundial del Comercio (OMC), acuña dicho concepto indicando que *“abarca la producción, distribución, comercialización,*

---

<sup>398</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2009) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2008. San José, Costa Rica.

<sup>399</sup> Wikipedia, 2009



*venta y suministro de mercancías o servicios por medios electrónicos*<sup>400</sup>.

- Otra definición, la encontramos en Gariboldi (1999), el cual indica que es *“toda transacción comercial (productos, publicidad, distribución y venta de bienes y servicios) realizada tanto por personas, empresas o agentes electrónicos, a través de medios digitales de comunicación, en un mercado virtual que carece de límites geográficos y temporales”*<sup>401</sup>.

En síntesis, puede señalarse que E-comercio es la *utilización de medios electrónicos en la realización de cualquier tipo de operaciones que se haga a nivel comercial.*

Giovanni Rodríguez, en su artículo *“El comercio electrónico en Costa Rica”*, dice que el primer ejemplo de e-Comercio en Costa Rica fue la Bolsa Nacional de Valores en 1991<sup>402</sup>, teniendo presente que los principales intervinientes son las empresas, los consumidores y las Administraciones Públicas, estas últimas como entes reguladores.

Es a partir de ellos que se realiza una clasificación de los modelos que se pueden presentar en el comercio electrónico: comercio a comercio (B2B), comercio a consumidor (B2C) y comercio a Gobierno (B2G).

- **Comercio a Comercio (B2B – Business to Business):** transacciones realizadas en el ámbito de distribuidores y proveedores. Involucra

<sup>400</sup> [http://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/wkprog\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/tratop_s/wkprog_s.htm)

<sup>401</sup> Gariboldi, Gerardo y Banco Interamericano de Desarrollo. (1999). Comercio electrónico: conceptos y reflexiones básicas. Buenos Aires, Argentina.

<sup>402</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2009) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2008. San José, Costa Rica.

directamente a los suplidores y distribuidores de productos; aplica a la relación entre un fabricante y el distribuidor de un producto y también a la relación entre el distribuidor y el comercio minorista, pero no a la relación entre el comerciante y su cliente final (consumidor).

- **Comercio a Consumidor (B2C – Business to Consumer):** el comerciante ofrece sus bienes y servicios al consumidor que visita su dirección electrónica o página web, con el objetivo de satisfacer alguna necesidad de consumo o bien de entretenimiento. Esta categoría incluye todos aquellos sitios de Internet que vendan cualquier tipo de producto u ofrezcan servicios al público en general.
- **Comercio a Gobierno (B2G - Business to Government):** el Gobierno actúa como agente promotor del comercio electrónico al facilitar a los usuarios el acceso a la red, lo que genera la reducción de los costos de la utilización de la Internet. La administración Pública se constituye, también, en usuario del comercio electrónico cuando lo utiliza como un medio de los procesos de Contratación Pública.

Por otra parte, según el Informe del PROSIC para el año 2008, se puede hablar actualmente de otros modelos a aplicar dentro del e-comercio. Entre ellos se destacan:

- **Comercio a Comercio y Comercio a Consumidor (B2B2C):** se trata de una versión más sofisticada de lo que podría ser la simple superposición de los dos negocios. Con la misma plataforma en línea y la misma plataforma de distribución, se trata de crear la cadena de valor

completa desde que un producto o servicio se fabrica hasta que llega al consumidor final<sup>403</sup>.

- **Empresa a empleado (B2E - Business to Employee)** Es la relación comercial que se establece entre una empresa y sus propios empleados.

En el año 2008, el PROSIC presentó los resultados de un estudio sobre las TICs y los jóvenes costarricenses con edades entre los 12 y los 24 años, entrevistando aproximadamente a 4000 mil jóvenes matriculados en el sistema de educación formal.

Entre los temas analizados, se consideró el de la compra/venta de productos por Internet, logrando determinar que aproximadamente un 18% realizó alguna vez comercio electrónico.

En los últimos años, empresas Nacionales, a nivel de industria y comercio, han incursionado en el e-Comercio y han emergido nuevas actividades empresariales. Por ejemplo, se puede citar la materia de transporte (Nacional o Internacional), internación de productos y facilitación de medios de pago.

Según el estudio realizado por Noosphera (2008), la seguridad *“es el principal obstáculo para la ejecución de ventas por Internet ante el mercado costarricense. Los principales factores negativos percibidos en la realización de compras por Internet tienen que ver con la información personal y financiera del usuario”*.

Aunado a ello, el PROSIC 2008 agrega que *“en cierto modo la pérdida de confianza está ligada a los eventos recientes de correos electrónicos*

---

<sup>403</sup> Wikipedia, 2009

*fraudulentos (phishing bancario), por lo que se vislumbra mayor potencial en la implementación de modelos de servicio que faciliten los valores de eficiencia y conveniencia a los usuarios (tal como el de generar órdenes vía canal electrónico para ser cancelados en efectivo contra entrega a domicilio)”*<sup>404</sup>

En el informe de PROSIC del año 2006, se señala que “a pesar de la importancia y complejidad que presenta el comercio electrónico, en Costa Rica aún no existe normativa específica que lo regule”, solo existía un acuerdo firmado en el contexto del Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica y Canadá que establecía una agenda de cooperación.<sup>405</sup>

Actualmente, existen diversas empresas y comercios que realizan comercio electrónico a través de sus portales y páginas en Internet, entre ellas podemos mencionar:

- Auto Mercado / [www.automercado.co.cr](http://www.automercado.co.cr).
- Café Britt. / [www.cafebritt.com](http://www.cafebritt.com).
- PriceSmart / [www.pricesmart.com](http://www.pricesmart.com).
- TicoShopping.com / [www.ticoshopping.com](http://www.ticoshopping.com).
- Librería Universidad de Costa Rica / [www.libreriaucr.com](http://www.libreriaucr.com).
- Vemsa Viajes Ejecutivos Mundiales / [www.vemsa.co.cr](http://www.vemsa.co.cr).

---

<sup>404</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2009) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2008. San José, Costa Rica.

<sup>405</sup> Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica. P. 61 a 63.

Asociado a lo anterior, se debe rescatar que Costa Rica aún cuenta con varias deficiencias que impiden un mejor desarrollo del e-comercio. Entre estas, se pueden mencionar:

- Mayor y mejor conectividad.
- Mayor promoción del uso de las TICs.
- Mejorar niveles de seguridad.
- Mejorar la información que se brinda en los portales web acerca de las distintas compañías que implementa el e-comercio.
- Mejorar la información que se brinda acerca del producto que se ofrece y de las formas en que se puede adquirir de forma segura para el usuario.
- Regular las transacciones que se realicen y, en general, crear una regulación específica para el tratamiento del e-comercio, por cuanto aún existen vacíos legales que impiden que este se desarrolle de forma adecuada<sup>406</sup>.

## **E-JUSTICIA**

La e-justicia es un concepto relativamente novedoso, por cuanto primero se incursionó en los ámbitos de la banca y comercio con el uso de las TICs.

A nivel Internacional ha existido mayor auge que el que se da en Costa Rica acerca de este tema. Países como Argentina y Colombia son precursores en cuanto a la aplicación de las TICs dentro del ámbito judicial, innovando no solo

---

<sup>406</sup> Actualmente se encuentra en discusión en la Asamblea Legislativa, el Proyecto de Ley número 1608, sobre el Comercio Electrónico.

en la aplicación de estas, sino también incursionando en la capacitación de personal basado en sus propias experiencias.

Se tiene que, por e-justicia, debe entenderse como *“el fruto de las nuevas posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el seno de la sociedad del conocimiento, para garantizar una administración de justicia al servicio de los ciudadanos y ciudadanas”*<sup>407</sup>.

El Juez Dr. Alexander Díaz García,<sup>408</sup> menciona que en Colombia se ha aplicado la tecnología en aras de mejorar la forma en que se imparte justicia y, como ejemplo de ello, señala la eficiencia y efectividad que conllevan las llamadas Audiencias Virtuales.

A esto agrega que estas implican *“la grabación inicial de la videoconferencia y, posteriormente, al finalizar la audiencia, se cambia de formato con el fin de realizar el video clip, para reproducirlo en un equipo convencional de DVD, proceso que dura aproximadamente de seis a ocho horas en tiempos normales. Realizado el proceso al Juez se le hace entrega de dos copias en DVD del documento electrónico”*.

Debe destacarse que la e-justicia debe comprender no solo los medios para realizar transacciones en el sector judicial, de manera que se agilicen procesos, reduzcan tiempos y de costos y que, aunado a ello, sea utilizando las nuevas

---

<sup>407</sup> <http://www.ejusticia.org/>

<sup>408</sup> Conferencia Realidades y Retos de la Administración de Justicia en Colombia a Través de los Medios Electrónicos, III Jornadas de Actualización e Internet, Comercio Electrónico, Telecomunicaciones & Informática, Colombia

tecnologías, sino que sea una herramienta que permita reducir la burocratización a la que se enfrentan los procesos en general.

En Costa Rica, el Poder Judicial, mediante circular 36 del año 2000, establecida por la Corte Plena en sesión N° 15-2000, celebrada el 3 de abril, da a conocer el Reglamento de Notificaciones y Comunicaciones por medios Electrónicos, señalando en su artículo 1º que *“se autoriza a los Tribunales de Justicia del I y II Circuitos Judiciales de San José, para notificar resoluciones judiciales por medios electrónicos”*.

Además, a través del portal del Poder Judicial<sup>409</sup> se pueden realizar diversos trámites como lo son la consulta de expedientes que permite verificar, primeramente, si existe un proceso, el tipo de proceso que se realiza, su estado más actual y se pueden verificar los documentos que han sido aportados al mismo.

Además, se cuenta con los portales del CIJUL<sup>410</sup> y del SCIJ<sup>411</sup>, las cuales cuentan con una base de datos que se alimenta de Doctrina, Normativa y Jurisprudencia de las distintas Salas del Poder Judicial, haciendo posible no solo una búsqueda rápida de la información, sino que promueven la “e-democracia” al permitir el acceso y consulta de estas, además de servir como medios de vinculación, capacitación, actualización y celeridad en la atención de los procesos sin requerir desplazamiento físico, utilizando algún servicio de Internet.

---

<sup>409</sup> <http://www.poderjudicial.go.cr>

<sup>410</sup> Centro de Información Jurídica en Línea, conocido como CIJUL en Línea, es un Proyecto que surge en conjunto con la Universidad de Costa Rica. <http://www.cijulenlinea.ucr.ac.cr/>

<sup>411</sup> <http://200.91.68.20/scij/>

Actualmente se cuenta con el Programa SIAP<sup>412</sup>, el cual fue “*iniciado en 1998 y conforme se iban culminando procesos, se detectaban aspectos que requerían mejoras. Fue así como se continuó desarrollando la idea hasta perfeccionarla y lograr el sistema que hoy tiene conectados 13 Centros Institucionales de 15, y 13 centros semi institucionales de 14, así como también algunas de las oficinas del Programa Comunitario y los Centros Penitenciarios del Programa Penal Juvenil*”<sup>413</sup>.

Como principal objetivo, el SIAP se propone brindar “*información oportuna, segura y consistente mediante el manejo de un expediente electrónico para las personas privadas de libertad, ya sean esta indiciadas o sentenciadas, donde se mantiene respaldo de las gestiones administrativas y técnicas más relevantes que han sido resueltas durante su custodia*”<sup>414</sup>.

Con este expediente electrónico, las distintas instituciones de reclusión y custodia pueden manejar información respecto de los privados de libertad referente a:

- Datos personales y socio-demográficos.
- Histórico de las ubicaciones asignadas en el Sistema Penitenciario.
- Problemas interpersonales que ha reportado.
- Movimientos temporales que se han autorizado.

---

<sup>412</sup> Sistema de Información de la Administración Penitenciaria, instaurado en 2008. [http://www.mj.go.cr/Noticias\\_Articulo\\_78.htm](http://www.mj.go.cr/Noticias_Articulo_78.htm)

<sup>413</sup> Justicia implementa moderno sistema de información digital, Oficina de Prensa Ministerio de Justicia. Email: [prensajusticia@hotmail.com](mailto:prensajusticia@hotmail.com)

<sup>414</sup> Idem



- Reportes de seguridad en que ha estado involucrado (faltas a la normativa vigente).
- Atención técnica (seguimiento de apoyo que se ha brindado a la persona privada de libertad).
- Acuerdos (acuerdos relacionados con la persona privada de libertad emitidos internamente en los Centros mediante los Consejos Técnicos Interdisciplinarios y por el Instituto Nacional de Criminología como instancia superior).
- Histórico de entradas, salidas y traslados entre centros que se han dado.
- Causas que tiene registradas.
- Sentencias que tiene registradas.

## **Tipos de Gobierno Electrónico**

Como se analizó en el capítulo III, en el Gobierno Electrónico interactúan varios sujetos entre los que figuran los ciudadanos, el sector privado, el Estado y las ONGs.

A raíz de ellos, es que surge la idea de implementar una concepción de Gobierno Electrónico, dependiendo del énfasis que este le dé a cada uno de los sujetos que interactúan.

Retomando y esquematizando lo mencionado en el Capítulo III, se tienen cuatro tipos de Gobierno Electrónico:

- **Gobierno a Ciudadanos (G2C):** busca entregar productos y servicios administrativos, de información o transacción a los ciudadanos por parte del Estado, utilizando como medio de interacción la Internet.
- **Gobierno a Empresas (G2B):** busca entregar productos y servicios administrativos, de información y transacción del Estado dirigido a las empresas, proveedores y clientes, por medio de extranet e Internet.
- **Gobierno a Empleado (G2E):** busca la entrega de productos y servicios de desarrollo profesional y atención de demandas del recurso humano del gobierno; son las actividades entre el Estado y sus empleados, la cual se da por medio de la intranet.
- **Gobierno a Gobierno (G2G):** busca satisfacer los requerimientos de las instituciones y departamentos del Estado por medio de la intranet.

Con ello, se puede decir que el Gobierno Electrónico en Costa Rica aun no se encuentra bien definido, pero se puede ubicar en el tipo de Gobierno denominado **G2C**, por cuanto actualmente se han desarrollado los sectores que tienden a mejorar y a brindar los servicios que reciben los usuarios.

Por otra parte, el Gobierno Electrónico en Costa Rica se encuentra en diversas fases de desarrollo, como lo son:

- **Fase presencial:** Se puede decir que el e-gobierno aún no cuenta con una presencia en Internet sólida, ello sumado a que no todas las Instituciones Estatales, públicas y privadas, cuentan con un sitio web en el cual brinden a los usuarios la información básica requerida en esta fase.

- **Fase de interacción:** por su parte, en esta fase se puede mencionar que se están realizando mejoras por cuanto las Instituciones que sí cuentan con presencia en la Internet no solo brindan información, sino que permiten a los usuarios interactuar con los funcionarios a través de links como los de consulta.

En este sentido, es válido rescatar que la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), en específico en el Portal destinado al área de Pensiones, lleva la batuta por cuanto cuenta con un servicio de chat en línea, a través del cual se pueden realizar consultas que son contestadas de forma rápida y eficiente; aunado a ello, cuentan con este mismo servicio vía telefónica.

- **Fase transaccional:** en cuanto a esta fase, se pueden rescatar los portales con los que cuenta el Sistema Bancario Nacional, público y privado, a través del cual los usuarios realizan, de forma segura, rápida y eficiente, las transacciones que necesitan, no solo intrabancarias, sino también interbancarias, utilizando los servicios y sistemas como por ejemplo el SINPE.
- **Fase de transformación:** esta fase debe darse una vez se logren todas las anteriores, al menos cuando se cuente con un nivel más apropiado en ellas, por cuanto implica una “transformación” tanto en la forma cómo se brindarán los servicios, como en la infraestructura en la cual se sustentan.

Por lo anterior, se puede concluir que el Gobierno Electrónico en Costa Rica se encuentra principalmente en las fases iniciales, y aun no se ha explotado en la Administración Pública todo el potencial que posee el e-gobierno y las TICs.

## Conclusión

En este capítulo, se evidenció que Costa Rica aun no cuenta con la normativa adecuada para la regulación del Gobierno Digital y el uso de las TICs por parte del Estado. Además, cabe criticar que las Instituciones a cargo del control, desarrollo y correcta aplicación de las TICs y Gobierno Digital, han tenido una gran inestabilidad desde su creación.

Si bien se han logrado algunas metas, en materia de Gobierno Digital, y se ha abogado por una estrategia a nivel Nacional, esta se ha sido insuficiente dado a los constantes cambio sufridos por la Comisión Interinstitucional y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, la cual ha pasado por diferentes patrocinadores políticos.

Estas dos Instituciones han carecido de un presupuesto, que sea parte de Presupuesto anual de la Republica, que le permita trabajar y llevar a cabo su labor de manera eficiente.

Debido a esto, se pasa, en Abril del 2009, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital al patrocinio del ICE, con el fin de darle un presupuesto y una colocación dentro de una Institución.

Cabe rescatar que no es la mejor solución a esto, dado que se le está limitando su campo de acción al ser parte de una Institución con intereses empresariales y la cual se ha caracterizado por tener políticas, en materia de comunicaciones, restrictiva y no amplia, como la que es el Gobierno Electrónico.

## Capítulo VII

### Sinopsis y crítica

**Sumario: I. Introducción II. Conclusiones III. Propuesta**

#### *Sección I*

#### *Introducción*

Una vez hecho un recorrido extenso por el presente tema, se ha demostrado que el Gobierno Electrónico es una herramienta de mucha eficiencia y se ha determinado que es necesaria para el desarrollo de los países de la región, del mundo en general y de la democracia.

Esta herramienta se debe desarrollar de manera coordinada, por medio de una estrategia nacional, regional, local e institucional conjuntas, las cuales deben abocarse a establecer una serie de protocolos de estandarización y principios básicos de eficiencia, además de tener evaluación de las metas y objetivos planteados.

En la implementación de Gobierno Electrónico, se evidencia que muchos países han generado buenas prácticas y estrategias dignas de estudiar y seguir por parte de otros países.

Muchos estados se han propuesto una serie de iniciativas que carecen de dichos atributos, lo cual ha significado un estancamiento y gasto innecesarios,

conduciendo a que una herramienta de desarrollo se convierta en un arma de doble filo, cediendo ante políticas inadecuadas.

Costa Rica no han sido ajena a malas políticas y aplicaciones, pero también ha sido cuna de buenas prácticas en materia de e-gobierno y TICs como es el caso del uso de las TICs en la educación.

Con este último capítulo, se hace un recorrido por las buenas y malas prácticas sobre los temas expuestos anteriormente, haciendo una sinopsis de cada tema, generando conclusiones y, tratando de evidenciar los puntos positivos y negativos de la aplicación del e-gobierno en Costa Rica.

## ***Sección II***

### ***Sinopsis***

Se ha realizado un recorrido por la historia, nacimiento y desarrollo del Gobierno Electrónico en el mundo y su aparición e implementación en Costa Rica.

En primer lugar, se hizo una definición del concepto de Gobierno Electrónico y se desarrolló el tema de las tecnologías de información.

En el segundo capítulo, se expuso el tema de Derecho de acceso universal, en especial el Derecho de acceso a la información. Para ello, se hizo un recorrido por el Derecho Internacional, abarcando los derechos humanos, analizando los tratados internacionales y terminando con un análisis del Derecho costarricense Constitucional, Penal y Civil.

En el capítulo tercero, se hizo un análisis y delimitación del Gobierno Electrónico, sus fases, tipos, actores y beneficios.

En el capítulo siguiente, se resumen las políticas de los organismos internacionales en torno a la implementación, desarrollo y uso de las TICs.

En el capítulo quinto, se recorren los planes de Gobierno de las últimas cinco Administraciones para analizar los diversos programas que incluyen las TICs y el tema de Gobierno Digital.

El capítulo sexto, comprende un análisis de la situación actual del Gobierno Electrónico en Costa Rica, en relación con las instituciones que lo fomentan



además de delimitar el marco jurídico vigente relacionado con la materia en estudio.

## **Recuento histórico sobre el desarrollo del e-gobierno**

Una vez hecho el recorrido histórico sobre el Gobierno Electrónico, se evidencia que este fue una innovación surgida en los países desarrollados a finales de los años noventa. Estos países recogieron las buenas experiencias del comercio electrónico y las aplicaron progresivamente a la Administración Pública.

Resultado de esto, es la creación de una nueva forma de administración y de gobernar que utiliza las TICs. Es, en sí, una nueva forma de hacer viejas cosas<sup>415</sup>, lo que significa un avance en la forma de interactuar con los ciudadanos y de hacer los procesos de la función pública.

Entre los mejores ejemplos y prácticas, en materia de Gobierno Electrónico, se encuentran los países de Estados Unidos, Canadá, Nueva Zelanda, Suecia y Australia.

Esto se puede afirmar puesto que estos países:

- Fueron innovadores: por ejemplo al implementar servicios 24 por 7.
- Tienen una institución que desarrolló el e-gobierno.
- Poseen un objetivo común (centrada en el ciudadano).
- Cuentan con un alto grado de conectividad de sus ciudadanos.

---

<sup>415</sup> Lic. Guillermo Pérez Merayo, Curso de Derecho Informático. UCR

- Tienen una política nacional común sobre el uso de las TICs en el e-gobierno.
- Poseen una visión.
- Cuentan con poder económico.

La aplicación de las TICs en las administraciones públicas significa el nacimiento de una serie de derechos y beneficios para los ciudadanos, para el gobernante y para el operador de gobierno; implica una mejora en la intercomunicación, la democracia, el uso del Derecho de acceso a la información y a la educación.

Aunado a ello, se crea una filosofía en pro del administrado, en la cual se utilizan las TICs para mejorar y agilizar los servicios públicos, además de satisfacer las expectativas del ciudadano, quien, cada vez más, se conoce como cliente.

La información mejora en cantidad y en calidad puesto que las nuevas tecnologías permiten la actualización en tiempo real de los datos, con lo que el administrado ya no es un simple receptor de información vieja: puede mantenerse informado en tiempo real.

La comunicación es otro de los factores modificados por el e-gobierno. Al convertirse en una comunicación de doble vía e interactiva, gobernante y gobernado interactúan, dando cabida a una nueva forma de expresión y de participación de los ciudadanos y fomentando una mejor democracia, llamada e-democracia. Esta última se da cuando la participación del administrado es a

través del uso de las TICs, lo que hace desaparecer el espacio y tiempo entre los ciudadanos y el Gobierno.

Como conclusión, el Gobierno Electrónico es la suma de la utilización y aplicación de las TICs en la función de la Administración y el Estado; es una nueva forma de hacer gobierno, lo cual se dio, primero, al ver los beneficios que el comercio electrónico tenía al utilizar las TICs.

En este tema, los países desarrollados fueron los precursores a la hora de darle impulso y, aun hoy en día, siguen a la cabeza de su desarrollo e implementación. Por otra parte, los países en vías de desarrollo deben seguir analizando y aplicando las prácticas que mejor se ajusten a su entorno para, así, emprender el camino a un mejor desarrollo y una mejor gestión.

Aunado a ello, mediante el recorrido histórico desde el nacimiento y durante la aplicación de las TICs en el ámbito Internacional, se demostró que el funcionamiento del Estado debe basarse en políticas encaminadas a mejorar los servicios que brinda la Administración; además, se señala la importancia de contar con una política de Gobierno tendiente a desarrollar una estrategia centralizada, que determine las pautas y el modelo de e-gobierno a seguir, iniciando desde la educación y capacitación de los funcionarios con respecto a las TICs.

Se concluye que el Gobierno Electrónico es la nueva forma de hacer las viejas cosas en el Estado, no es una “Reforma del Estado” sino que es una forma novedosa que aprovecha las TICs en el quehacer del Gobierno y, así, beneficiar al ciudadano con mejores servicios públicos y mayor transparencia,

además de permitirle una mayor participación y asesoría con respecto a los asuntos de la Administración Pública.

## **Derecho de acceso universal**

La era de la Sociedad de la Información ha permitido el surgimiento de una nueva generación de derechos, los cuales emergen a la vida a raíz de la utilización y aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación. La tecnología, en los últimos años, ha afectado todas las actividades de los seres, lo cual ha traído consigo la necesidad de crear una regulación y estudio por parte del Derecho.

Este fenómeno tecnológico ha permitido el nacimiento de una nueva rama del Derecho que pretende estudiar las nuevas formas y fenómenos jurídicos denominado Derecho Informático<sup>416</sup>, el cual pretende abarcar distintos temas del Derecho relacionados con la tecnología, como lo son:

---

<sup>416</sup> Se define como un conjunto de principios y normas que regulan los efectos jurídicos nacidos de la interrelación entre las personas, el Derecho y la informática. Por otra parte también se define como una rama del derecho, especializada en el tema de la informática, tanto en los usos, aplicaciones e implicaciones legales. El término “Derecho Informático” fue primeramente utilizado por el Profesor Wilhelm Steinmüller, de la Universidad de Regensburg de Alemania, en la década de los setentas. Además es bueno destacar que este término también se utiliza para enmarcar los términos de derecho Telemático, derecho de las Nuevas Tecnologías, derecho de la Sociedad de la Información, ciberinformática, derecho Tecnológico, derecho del ciberespacio, derecho de Internet, entre otros. Por otra parte se considera que el Derecho Informático es un punto de inflexión del Derecho, puesto que todas las áreas del derecho se han visto afectadas por la aparición de la denominada Sociedad de la Información, cambiando de este modo los procesos sociales y, por tanto, los procesos políticos y jurídicos. Es aquí donde hace su aparición el Derecho Informático. [http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho\\_inform%C3%A1tico](http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_inform%C3%A1tico).

- Delitos informáticos.
- e-gobierno.
- Firma digital.
- Derecho de acceso.
- Derechos Humanos de cuarta generación.

Es así que las nuevas formas de relación de los seres humanos, por medio de las tecnologías, crean un nuevo grupo de Derechos Humanos al cual se le conoce como Derechos Humanos de Cuarta Generación, los cuales contienen los Derechos de las generaciones anteriores pero empleadas en la red, a la sociedad virtual y a la aplicación de TICs.

Asimismo, contiene una nueva serie de derechos que nacen producto de la Sociedad de la Información, como el Derecho de acceso a la Internet, el Derecho a la Educación Digital, la Protección de la imagen y la Protección ante los delitos informáticos, entre otros.

Uno de los derechos que ha tenido un especial desarrollo es el de Acceso Universal, el cual ha evolucionado con el pasar del tiempo y con el desarrollo de los distintos medios de información. Esta evolución comenzó con la invención, hace ya varios milenios, del correo: una vez que los ciudadanos o habitantes de una ciudad o reino tuvieron acceso a enviar una carta, se da el nacimiento del Derecho de acceso universal.

Posteriormente, este se desarrolló aun más cuando se formó el primer sistema postal; la primera manifestación surge durante la revolución industrial con la

invención del telégrafo, el cual permitió a las personas acceder a una comunicación más rápida, efectiva y universal.

Es hasta la aparición del teléfono, cuando se inicia una revolución de la comunicación y una verdadera utilización del derecho de acceso, ya que esta tecnología permitió una comunicación, en un tiempo real, de las personas a un precio muy accesible, además fue el primer medio de comunicación que se podía tener en el hogar y estaba disponible las 24 horas.

En años posteriores, aparece con la revolución tecnológica, una nueva mutación del Derecho de acceso universal, consistente en el Derecho de acceso a las tecnologías de información y comunicación incluyendo, entre ellas, la Internet como un Derecho fundamental de los seres humanos por cuanto se considera a esta, no solo un medio de comunicación sino un medio de desarrollo y una herramienta fundamental para la vida moderna.

El Derecho de acceso universal ha evolucionado teniendo como base los medios de comunicación que se han utilizado, caracterizados por su flexibilidad y utilidad en la sociedad.

En el capítulo dos, se evidenció la existencia de una protección por parte de la legislación costarricense para el Derecho de acceso universal. Primeramente, la Constitución costarricense le brinda el rango de Derecho fundamental, lo cual garantiza a los costarricenses el acceso a las instancias públicas. Este Derecho no solo se interpreta como Derecho restrictivo a obtener la información de las instancias públicas, sino que se le da un espectro aun mayor permitiendo a los ciudadanos recibir, enviar e interpretar la información.

Por otra parte, la regulación se complementa con los tratados internacionales que ha suscrito Costa Rica, los cuales tienen rango de ley y que, en algunos casos, brinda un mayor rango de protección en materia de Derechos Humanos por lo cual son superiores a la Constitución.

Aunado a ello, el ordenamiento prevé una tutela penal y civil a este Derecho, lo cual garantiza que el ciudadano pueda tener una efectiva protección del Derecho de acceso universal.

El Derecho de acceso universal, en la actualidad, se ejerce mediante una serie de tecnologías siendo una de las principales el acceso a Internet y las TICs, de forma tal que el hecho de no poder gozar de acceso a estas tecnologías, significa un problema de nuestra sociedad, definido como la brecha digital y el analfabetismo digital. Esto genera un problema para los gobernantes y políticos encargados de generar políticas sobre el acceso y uso de la información y los medios para lograrlo.

Como conclusión de este capítulo, se puede mencionar que el Derecho de acceso universal se encuentra regulado en nuestro país, sin embargo, las nuevas formas en las que evoluciona este Derecho hacen necesaria una actualización del marco jurídico, con el fin de regular las nuevas formas de aplicación del Derecho de acceso universal y de resolver problemas tales como la brecha digital y los vacíos legales, por lo que el país necesita una política clara y efectiva sobre el acceso a las TICs y la alfabetización sobre su uso.

## **Estudio, delimitación y estructura del Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico es un fenómeno actual que determina una nueva forma de hacer las cosas viejas y establece una nueva forma de gestión dentro de la Administración Pública en la cual se utiliza el potencial de las TICs para una mejor gestión y brindar mejores servicios.

Debe rescatarse que no es un tema por aplicar improvisadamente, sino que es necesario su desarrollo por medio de una estrategia de aplicación en un país, una región o una institución. Ello significa que el e-gobierno no es algo que se dé por sí solo, de la noche a la mañana, sino es algo que se debe procurar, fomentar y aplicar.

El e-gobierno es un proceso de cambio y mejoramiento de los procesos de la Administración, es hacer las cosas antiguas de una manera más eficiente y mejor; es un proceso de depuración en el cual se involucra la tecnología para procurar un mejor desempeño y una mayor eficiencia, además de buscar satisfacer los requerimientos de los ciudadanos tanto para fomentar un buen Gobierno como para promover la reducción de costos.

La aplicación de una estrategia permite que se intensifiquen los beneficios del Gobierno Electrónico, así como la utilización de las TICs, la participación por parte del ciudadano y la transparencia.

Las fases del Gobierno Electrónico son una serie de pasos dentro de la implementación de una estrategia de aplicación de las TICs en la Administración Pública, las cuales comprenden una fase de presencia de la Administración en la red brindando esencialmente información; la siguiente fase responde a una



nueva interacción entre la Administración y el administrado, donde se supera la fase meramente informativa y se permite un diálogo entre partes.

Posteriormente, se desarrolla una fase transaccional donde se dan los servicios públicos por medio de las TICs, este es el estadio más avanzado del e-gobierno y durante el cual la Administración adapta su estructura para funcionar y brindar servicios utilizando las TICs.

Por otra parte, se puede hablar de tipos de Gobierno Electrónico, lo cual varía dependiendo de la visión y objeto de la estrategia de aplicación de e-gobierno.

Así las cosas, se puede mencionar que el e-gobierno se puede basar en objetivos que giran en torno al ciudadano (G2C), las empresas (G2B) y al mismo Gobierno (G2G).

Se puede concluir que una estrategia de Gobierno Digital debe contener y buscar un desarrollo del e-gobierno en el que se tomen en cuenta las distintas fases del Gobierno Electrónico mencionadas y, además, debe contener muy claro el tipo o tipos de e-gobierno por desarrollar. Una estrategia que no contemple estos puntos no tiene razón de ser y está destinada a fracasar en sus objetivos.

El recorrido que se hace con respecto a los tipos y fases del Gobierno Electrónico hace caer en cuenta que Costa Rica posee dos desventajas con respecto a los países que implementan con éxito el Gobierno Electrónico:

- Aun no cuenta con una visión de Gobierno Electrónico clara.
- No define el tipo de gobierno.

Es por ello que se debe reconstruir su estrategia de modo que defina el objetivo, el tipo y las fases del e-gobierno a alcanzar.

Aunado a ello, se hace necesaria la reorganización de los portales ya existentes, de manera tal que cumplan a cabalidad con las fases de Gobierno Electrónico, además de permitir una conectividad a nivel de interrelación con las empresas, instituciones y aparato estatal.

### **Iniciativas y políticas internacionales sobre el Gobierno Electrónico**

Se hace un recorrido por los principales organismos internacionales como la ONU y la OEA, entre otros, para analizar las políticas y programas que poseen en relación con las TICs y con el Gobierno Electrónico desarrollado en diversos países del mundo.

Se destacan, a su vez, los principales programas desarrollados principalmente en la ONU y la OEA, tendientes a la formación y capacitación de los funcionarios públicos en general, con el fin de lograr que dichas personas sean capaces de desarrollar las políticas y estrategias nacionales, regionales o locales, que les permitan llevar a cabo el desarrollo del Gobierno Electrónico y se comprometan a reducir la brecha digital.

Por otra parte, se hizo un recorrido por los programas destinados al fomento, en los países en vías de desarrollo, del uso de las TICs como un medio de desarrollo, pues estas permiten brindar mayores beneficios a los ciudadanos.

Se evidencia que los organismos internacionales generan sus políticas en relación al ciudadano, a las empresas y al desarrollo de los gobiernos, combatiendo, de esta forma, el analfabetismo digital y eliminando la brecha

digital teniendo como principal medio el desarrollo de los gobiernos locales, debido a que estos son los que tienen un contacto más directo con los ciudadanos.

Otro beneficio que acarrearán las políticas de los organismos internacionales, es la creación de estándares y modelos sobre e-políticas, además de la publicación y promoción de las mejores prácticas en el mundo sobre e-gobierno, para que los distintos estados las puedan tomar como punto de partida para sus políticas y para sus estrategias.

Dado lo anterior, los gobiernos, de los países en desarrollo, deben tomar en cuenta las iniciativas y propuestas dadas a nivel Internacional, basadas en estudios realizados por los diferentes organismos internacionales, lo cual permite tener una visión amplia de las buenas prácticas, aciertos y logros que han tenido diversos estados en cuanto a Gobierno Electrónico se refiere.

### **Iniciativas de Gobierno Electrónico y utilización de las TICs en nuestro país**

Se ha realizado un recorrido por los planes de gobierno y las iniciativas de las últimas cinco administraciones en Costa Rica, destacando las iniciativas que incluyeron el uso y aplicación de las TICs.

Al analizar dichas propuestas, destaca la existencia de ideas tendientes a modernizar el Estado en cuanto a la forma en que brinda sus servicios y realiza sus funciones.

Se evidencia que Costa Rica no ha sido ajena al uso de las TICs dentro de la Administración pero es hasta las últimas dos Administraciones en las que se introduce el concepto de Gobierno Electrónico o Gobierno Digital.

Aunado a ello, es hasta la presente Administración que se da el primer intento concreto de hacer una estrategia de Gobierno Electrónico en el país; nace una entidad encargada de crear las políticas y otra encargada de la aplicación de las estrategias e-gobierno, como lo son la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Es un aspecto positivo el que se incluyera el uso de las TICs en los planes de gobierno pero, se puede concluir, ha sido un aspecto negativo que estos hayan estado politizados. Los proyectos se han cortado y no se le ha dado continuidad a los programas de una Administración a otra, en ello se evidencia la falta de interés y de comprensión del término de Gobierno Electrónico, sus beneficios y proyecciones.

### **Situación del Gobierno Electrónico en el país**

Se lleva a cabo un análisis dinámico del quehacer y los logros de las distintas entidades del Gobierno encargadas de la gestión y el desarrollo de las TICs, sumado a los Programas que se desarrollan, sus logros y beneficios alcanzados.

Se analiza la estructura actual del Gobierno Digital en el país y los cambios que ha tenido en la Administración Arias, además de la labor llevada a cabo por parte de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y el Estado.

Se puede decir que en el país se tienen las herramientas para el desarrollo de un e-gobierno de calidad pero se carece de una visión integral que proyecte la mejor forma de aplicación de las TICs en el país.

En relación con el marco jurídico, se puede decir que este se ha dado a la tarea de rellenar, parcialmente, los vacíos que se han creado por el desarrollo tecnológico pero dista de estar actualizado y ser totalmente efectivo. Su creación tiende a ser muy lenta con respecto al surgimiento de fenómenos jurídicos y al avance tecnológico.

Es recomendable mencionar que, en Costa Rica, existen varias Instituciones que se dedican a la generación de políticas en materia de TICs, ejemplo de ellas son el Ministerio de Ciencia y Tecnología, el ICE y la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital, pero sus esfuerzos se han dado por separado y la tendencia debería ser contraria a esto, debe ser integradora para evitar dobles esfuerzos y, por ende, aumento de gastos.

Es importante tomar en cuenta el papel que tiene la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y que, como agencia de promoción, control y estandarización, debería ser un ente adscrito a la Presidencia y no pertenecer a una Institución Autónoma del Estado como es el ICE; además, es necesario que su creación se haga por medio de una Ley que le proporcione un presupuesto y una legitimación para aplicar las políticas de e-gobierno y que le permita generar directrices de estandarización, control y fomento sobre el uso de TICs.

Por otra parte, se puede indicar que el Gobierno Electrónico, en nuestro país, se encuentra en una fase meramente de interacción y está dando pasos hacia

la fase transaccional, avanzando a paso lento hacia la tercera fase del e-gobierno.

### ***Sección III***

#### ***Propuesta***

Una vez analizados los capítulos y señaladas las conclusiones de ellos, es necesario generar una serie de propuestas e ideas sobre el desarrollo del Gobierno Electrónico.

A fin de lograr que nuestro país logre un avance real, en cuanto a Gobierno Electrónico, se hace necesario señalar que:

- Se debe promover una mayor y mejor educación en cuanto al uso de las TICs.
- Insertar a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, como órgano adscrito a la Presidencia de la República.
- Se debe elevar, a rango de Ley, el decreto de creación de la Comisión Interinstitucional y Secretaría Técnica de Gobierno Digital, dándoles presupuesto y legitimación para la creación, fomento y aplicación de las políticas de e-gobierno en el país, esto para permitir una estabilidad de la Institución.
- Aunado a ello, cabe señalar que el MICIT no debe ser ajeno al e-gobierno ni a las políticas de desarrollo e implementación, por lo que es conveniente integrar su trabajo con la agencia encargada del desarrollo de Gobierno Digital, por medio de un proyecto integral.
- Por otra parte, se debe mejorar la estrategia de Gobierno digital con el fin de que contemple:

- Una estructura de conectividad de intranet, extranet e Internet en las Instituciones Públicas, que permita la utilización, al máximo, de la TICs y las relaciones tipo G2G.
- Plantear objetivos comunes y alcanzables para la mayoría de Instituciones en el país.
- Generar políticas y estándares básicos por alcanzar para el e-gobierno.
- Imponer fechas límites para lograr que todas las Instituciones del Estado cumplan con el requisito mínimo de presencia en un portal, brindar servicios en línea y de implementar el desfase del papel.

Se pueden establecer las siguientes iniciativas:

- **Mejorar la actual estrategia de Gobierno Electrónico:** la estrategia de e-gobierno actual, pese a ser la primera de su tipo en Costa Rica y tener proyectos de corto, mediano y largo plazo, debe ser mejorada y no debe orientarse solo a crear proyectos, sino también debe contener disposiciones de e-políticas, estándares y reglas que las instituciones de Estado deberán seguir.
- **Interconectar al gobierno (G2G):** para poder desarrollar un Gobierno Electrónico exitoso, se debe tener una plataforma y una estructura tecnológica adecuadas. Para ello, una de las principales tareas por realizar es la creación de una red WAN <sup>417</sup> a nivel nacional, donde se

---

<sup>417</sup> Una Wide Area Network (Red de área amplia, en inglés), es un tipo de red de computadoras capaz de cubrir distancias de 100 a 1 000 Km. Se trata de una red en la cual sus estaciones no se encuentran en un mismo edificio. Muchas WAN son construidas por y para una organización



interconecten todas las instituciones y entidades del Estado, lo cual permitirá que todas posean una red común, en la cual estén tanto municipalidades, ministerios, bancos públicos y privados, universidades públicas, instituciones autónomas, poderes del estado, entre otras.

Esto beneficiará a los ciudadanos, empresas y a los mismos proveedores del Estado, puesto que tendrán a su disposición un Gobierno Digital totalmente interconectado, lo cual evitará los problemas generados por las islas de información y la apropiación de información por parte de estos.

- **Generar políticas de estandarización para el desarrollo del e-gobierno en municipalidades, instituciones y poderes del estado:** el surgimiento del e-gobierno en los últimos años, ha sido muy rápida pero no ha tenido un norte común; se hace necesario contar con políticas de regulación y de estandarización de las estrategias de e-gobierno y de las aplicaciones que se desarrollan.

La existencia de múltiples aplicaciones, muchas veces hasta incompatibles, genera la necesidad de la creación de una serie de estándares mínimos para procurar que las aplicaciones desarrolladas sean ideales para ser elevadas a la red y permitan una verdadera intercomunicación.

Entre los estándares a crear se puede mencionar:

---

o empresa particular y son de uso privado, otras son construidas por los proveedores de Internet (ISP) para proveer de conexión a sus clientes.

- **Aplicaciones para la web:** aplicaciones que se deben desarrollar para desplegar y conectar las Instituciones utilizando como medio la Internet.

Dado que esta es la forma más barata y fácil de interconectar los sistemas, bases de datos y aplicaciones, se deben modificar las aplicaciones que están en etapa de realización, para que sea ejecutadas en la Red; las aplicaciones y proyectos que están por hacerse deben estar dirigidas a una plataforma ubicada en la Red; las aplicaciones y sistemas que están desarrolladas se deben modificar para ser elevadas a la red.

- **Estandarización de sitios web del Estado:** se pretende que, para un mejor funcionamiento, las páginas web <sup>418</sup> de las Instituciones deben lograr una estandarización. Considerando esto, se propone tener, de manera predefinida, varios tipos de páginas para evitar la multiplicidad de sitios y su gran diferencia.

En este sentido, la Organización de Estados Americanos, basada en experiencias exitosas, indica que “si todos los sitios tienen una apariencia similar, esto reduce los impedimentos de acceso. Páginas principales (*homepages*) uniformes incrementan de forma dramática la facilidad con que se usan los sitios web de un gobierno. En lugar de tener que adaptarse a un formato nuevo para cada sitio, el usuario prefiere usar un formato único para acceder a la información, las bases

---

<sup>418</sup> Una página web: documento o fuente de información, generalmente en formato HTML y que puede contener hiperenlaces a otras páginas web.

de datos o los servicios en línea. Esto se acentúa en el caso de ciudadanos con menor acceso a Internet, que no entienden algunas de las diferencias entre sitios, páginas y vínculos un formato común reduce la cantidad de información nueva que se requiere para acceder a los sitios web gubernamentales”<sup>419</sup>.

Para el desarrollo de esto, las instituciones escogerán, entre los distintos tipos de sitios preestablecidos, el que mejor se apegue a sus necesidades y objetivos meta. Por ejemplo, se puede generar distintas interfaces con cuatro tipos de sitios para ministerios, cuatro para instituciones y cuatro para municipalidades. Entre los requisitos mínimos para cada sitio, se deben tener:

- Barra de accesos rápidos.
  - Motor de búsqueda.
  - Interfaz para usuarios discapacitados.
  - Sección de preguntas frecuentes o “FAQ”.
  - Ayuda.
  - Mapa del sitio.
  - Ventanilla de servicios.
- 
- **Motor de búsqueda del e-gobierno:** como el Gobierno Electrónico genera un sitio web para cada Institución, municipalidad o Ministerio, el buscar servicios específicos, una oficina, un documento o información

---

<sup>419</sup> Foro de Mejores Prácticas de las Américas, Desarrollo de estrategias de gobierno electrónico en Chile, Canadá y Brasil. Organización de los Estados Americanos, Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo, Enero 2004

cualquiera, es una tarea que demanda mucho tiempo y puede resultar tediosa, por lo que se debe buscar la manera de que esto se haga de modo más fácil y eficiente. Por ello, se debe generar un motor de búsqueda para el Gobierno Electrónico, que permita una búsqueda fácil y rápida de sitios y documentos.

- **Programa de desfase del papel:** Otro gran paso que se debe dar en la Administración pública, y dentro del marco del Gobierno Electrónico, es abandonar la dependencia del papel, proporcionándole el mismo valor y utilización a los documentos electrónicos.

El desfase del papel, en la Administración Pública, puede permitir un ahorro en los gastos en grandes porcentajes, además de brindar un ahorro de espacio en el uso de infraestructura a la hora de almacenar los documentos, generando, a su vez, mayor protección ante los robos y extravíos.

Aunado a esto, se puede mencionar otro tipo de beneficios al utilizar los documentos electrónicos como lo es la garantía de que estos no se ven afectados por el paso del tiempo, sumado a la facilidad para transportarse, su facilidad en cuanto al acceso, gran cantidad de formatos en los que se pueden almacenar, entre otros.

Una de las formas básicas de desfase del papel, es crear expedientes electrónicos tales como el expediente judicial, el expediente médico, el expediente de compras administrativas, etc.

- **Creación de una ventanilla única:** en este aspecto, se hace referencia a un espacio dentro de los portales web<sup>420</sup>, por medio del cual los usuarios puedan realizar diversos trámites desde o a través de un único punto de ingreso, a la vez que, por medio de estos, puedan recibir un servicio de calidad basado en la eficacia, rapidez y eficiencia en sí, para cumplir la ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

Se debe organizar el aparato estatal para que sus instituciones se conecten unas con otras y se dé una verdadera interoperabilidad en la Administración Pública, a su vez que los entes del Estado se enlacen con la ventanilla única para promover la agilización de los procedimientos sin necesidad de que los usuarios visiten los portales de cada una de las Instituciones para realizar sus trámites.

- **Lucha contra la brecha digital:** se considera necesario disminuir la brecha existente entre los individuos que poseen los medios para acceder a la información de aquellos que tienen recursos limitados, esto por medio de la habilitación de centros que fomenten tanto la instrucción y el uso como el desarrollo de las TICs; por ejemplo, la facilitación de estas a los ciudadanos para acceder desde sus hogares.

---

<sup>420</sup> Los portales son sitios web cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios, entre los que suelen encontrarse buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, entre otros. Principalmente están dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o de acceso a la información y servicios de una institución pública o privada.

En este caso, se recomienda el fomento de centros comunitarios de conexión con subsidios, además de cafés Internet que cuenten con el auspicio del Estado, siendo considerados estos como puntos de conexión entre el Estado y el ciudadano, los cuales deben ser:

- **Seguros:** relacionado, tanto con la seguridad de las instalaciones, como con la seguridad del manejo de la información, por ejemplo la seguridad de un cortafuegos (firewall).<sup>421</sup>
- **Capaces de brindar capacitación:** esto en cuanto a la facilitación de medios de instrucción que permitan al usuario conocer el uso adecuado de los instrumentos y de los sitios. Estos centros se pueden aprovechar para capacitar a la población mediante cursos y actualizaciones sobre paquetes básicos de informática.

En esto, se debe recordar que la alfabetización digital se debe basar en las siguientes áreas:

- Computadoras.
- Aplicaciones.
- Red.
- Navegación en la Internet.

---

<sup>421</sup> Un cortafuegos (o *firewall* en inglés) es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas, según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red. El cortafuegos se ubica en un punto de conexión de la red interna de la organización con la red exterior, de este modo se protege la red interna de intentos de acceso no autorizados desde Internet, que puedan aprovechar vulnerabilidades de los sistemas de la red interna.

La alfabetización digital y su la lucha contra la brecha digital debe abordar cuatro áreas: provisión del hardware necesario para que las personas accedan, ya sea en su casa o en centros de conexión. En segundo lugar, se debe proveer de las aplicaciones necesarias para acceder y capacitar en el uso de las TICs.

En tercer lugar, se debe proveer de redes y acceso a ellas, en sus tres formas esenciales: intranet, extranet e Internet.

Por último, se debe suministrar de la navegación en estas redes, referido esto a las facilidades de acceso, precios accesibles para los ciudadanos, velocidades de conexión altas y contenidos por parte del Gobierno Electrónico, útiles y de fácil acceso.

- **Dotados de regulación:** se hace referencia a generar una serie de normas que permitan regular tanto la creación de estos centros como de validar los trámites que se realicen a través de ellos.
- **Certificados:** en relación con este aspecto, se debe señalar que, luego de contar con la normativa adecuada, se deben generar las políticas respectivas en cuanto a permisos de funcionamiento y uso de los instrumentos y los requerimientos de instructores o instructivos que faciliten a los usuarios el acceso a los centros, medios e informaciones requeridos.

- **Derechos de autor en sistemas de gobierno:** en relación con el desarrollo de sistemas y proyectos de e-gobierno, es importante no contar con las concesiones relativas a los derechos de autor, dado que este debe ser de uso exclusivo de los sistemas de Gobierno.

En otras palabras, se debe tener presente que si se desea mejorar los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos a través de sus instituciones, no deben enfrentarse los sistemas a obstáculos como los relativos a los derechos de quien o quienes crean tal sistema. Con esto se pretende que quienes sean designados para desarrollar software y los sistemas en las Instituciones, no inscriban estos como sujetos a derechos de autor, sino más bien que sea propiedad del Gobierno y, por ende, estos se puedan utilizar con el resto de las instituciones.

- **Estrategia de aplicación de TICs y e-gobierno:** existen diversos criterios que harán, de la aplicación de las TICs, una forma más práctica y beneficiosa a la hora de promover y mejorar el e-gobierno.

Entre ellas se pueden mencionar:

- **Educación:** es primordial que se generen políticas tendientes a disminuir la analfabetización digital, esto es, que se generen los espacios adecuados para que se forme y capacite tanto a funcionarios de la administración como al público en general, sobre el uso adecuado de las TICs para que con ello puedan comprender las implicaciones de



contar, utilizar y aplicar las tecnologías en pro de un e-gobierno eficaz y eficiente.

- **Utilización de software libre:** como se ha logrado determinar por el éxito obtenido en los países desarrollados, la utilización de software libre permite una reducción cuantitativa en los costos, aumentando cualitativamente los servicios brindados.

Se debe tener presente que este tipo software permite que los sistemas no se casen o liguen con una sola empresa o casa de software, a la que se deban pagar caras licencias, además permite que muchas personas puedan acceder a ellos y que se utilicen como medio para educar sin que se necesite un permiso previo de sus creadores.

- **Implementación a futuro del Gobierno Electrónico:** en este aspecto, se debe resaltar que uno de los pilares de las estrategias de Gobierno Electrónico de diversos países, es la definición de una serie de estándares tecnológicos y servicios básicos que deben respetar todos los proyectos de Gobierno Electrónico que se desarrollen.

La mayor parte de estas estrategias se basan en estudios realizados y determinados por las realidades sociales de cada territorio, las cuales incluyen como información vital e importante lo siguiente:

- **Análisis de la situación actual:** permite identificar los problemas fundamentales y las necesidades de la sociedad.
- **Visión estratégica del tipo de gobierno que se quiere construir:** para determinar su misión, estructura y tipo de servicio que se requerirá dentro del Gobierno.
- **Objetivos a alcanzar:** determinar las necesidades y fijar las metas que se desean lograr en el transcurso de su reestructuración.
- **Áreas de acción con su nivel de prioridad:** para definir objetivos específicos y temáticos para delimitar y distribuir las funciones, así como para delimitar las actividades por realizar en cada área y sus respectivos responsables.
- **Aspectos institucionales para el desarrollo del plan de e-gobierno:** para señalar aspectos organizativos como lo son la gestión del cambio institucional y el manejo de los recursos humanos.
- **Marco legal:** en específico, contar con la normativa adecuada que les permita realizar las funciones requeridas apegados a un debido proceso, con la certeza de que estos cuenten con la validez y credibilidad necesarias.

- **Estrategia de mercadeo interno y externo:** para promover la aplicación y el uso de las estrategias y las políticas de Gobierno Electrónico dentro y fuera del aparato estatal.
- **Riesgos, dificultades y mecanismos para combatirlos:** para señalar los sectores con mayor debilidad y con mayor riesgo de poseer obstáculos y brindar las posibles soluciones de acuerdo con su nivel de gravedad.
- **Calendario:** para contar con una organización y fechas límite para la realización de tareas específicas, con el fin de lograr una estrategia unificadora e integral a la hora de aplicar los procedimientos y de brindar los servicios.
- **Recursos:** para determinar la cantidad y la calidad de los recursos, tanto humanos como instrumentales, que se necesitan para llevar a cabo la estrategia, de manera tal que, a la hora de aplicarse las estrategias y políticas de Gobierno Electrónico, estas sean capaces de reducir cuantitativamente los costos al brindar los servicios.

## Conclusiones generales

El Gobierno Electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento, en los procesos internos del Gobierno y la entrega de los productos y servicios del Estado, tanto a los ciudadanos como a la industria. Su propósito, concretamente, es mejorar la relación Estado-ciudadano, mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, transparencia y participación ciudadana.

Es de considerar que Costa Rica tiene el potencial de crear un Gobierno Electrónico de calidad, que compita con los mejores del mundo y que dé un excelente servicio a los ciudadanos, por lo que se deben tomar las medidas necesarias y efectivas para lograr esta meta.

En Costa Rica se han logrado algunas metas primarias en materia de e-gobierno, arrojando los primeros resultados (tanto positivos como negativos), por ello, es tiempo de hacer un examen y rectificar los programas que contienen falencias, además de fortalecer los programas que van con buen norte.

Es necesario darle estabilidad a la Comisión Interinstitucional y a la Secretaría de Gobierno Digital, dado que han tenido muchas modificaciones en su ubicación dentro del aparato estatal y en su estructura. Esto se puede lograr por medio de una ley que acoja el contenido del decreto que le da creación, además se le debe dotar de la legitimación necesaria para poder efectuar y llevar a cabo los proyectos de e-gobierno. Por otra parte, se les debe asignar

un presupuesto, ello es esencial para el funcionamiento y la dirección de los proyectos de la agenda digital.

Aunado a ello, se debe replantear la estrategia de Gobierno Digital, para tratar de darle una estructura y una serie de objetivos más claros, con el fin de permitir que los servicios públicos se digitalicen y creen un camino para las instituciones que se dispongan a ejecutar proyectos de e-gobierno.

Es necesario contar con un marco jurídico que regule toda la materia de Gobierno Electrónico, en el cual se definan sus objetivos, sus metas, su formato de trabajo y las instituciones reguladoras.

Por otra parte, se hace necesario capacitar a los funcionarios públicos en el desarrollo y la administración del Gobierno Digital para, de esa forma, poder brindar servicios públicos de calidad, eficientes y baratos.

Cabe señalar que el Gobierno debe invertir en infraestructura y en equipos para permitir una buena gestión en línea, además de prever una correcta estrategia para renovar los equipos cíclicamente.

Por último, es necesario un cambio de visión, en el cual se busque la eficiencia y se tenga como objetivo alcanzar la etapa más avanzada del Gobierno Electrónico, la interactiva, en la cual todos los servicios se darán tanto en la red como en el modelo tradicional.

## Fuentes Bibliográficas

### LIBROS

- Ricardo Monge y Oswaldo Céspedes. (2002) Gobierno Electrónico: Costa Rica hacia la Economía Basada en el Conocimiento. 1. ed. San José, Costa Rica: Editorial Trapico Soluciones S.A.
- Monge González, Ricardo. (2005). TIC's en la PYMES de Centroamérica. 1. ed. Cartago, Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Monge González, Ricardo y Chacón Loaiza Federico. (2002) Cerrando la Brecha Digital. 1. ed. San José, Costa Rica: Editorial Trapico Soluciones S.A.
- Monge, Ricardo y Chacón, Federico (2002) La Brecha Digital en Costa Rica: Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 1. ed. San José, Costa Rica: Editorial Trapico Soluciones S.A.
- Comisión Asesora en Alta Tecnología de Costa Rica. (2002). Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. San José, Costa Rica: CAATEC
- Rivera Arruta, Eugenio. (2003). Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado. 1. ed. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Araya Dejasen, Rodrigo y Porrúa Vagón, Miguel A. (2004). América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico. 1. ed. Santiago, Chile: Editorial FLACSO

- Vallespín Pérez, David (2002). El modelo constitucional de juicio justo en el ámbito del proceso civil. 1. ed. Barcelona: Editorial Atelier
- Davara Rodríguez, Miguel Ángel. (2008), "Manual de Derecho Informático", 10. ed. Pamplona: Editorial Aranzadi.
- Pérez Luño, Antonio-Enrique. (1996). "Manual de informática y derecho", 1. ed. Barcelona: Editorial Ariel Derecho.
- Pérez Luño, Antonio-Enrique. (1996). "Ensayos de Informática Jurídica", 1. ed. México: Distribuciones Fontanera.
- Cabanellas de Torres, Guillermo. (2001). Diccionario Jurídico Elemental. 15a.ed. Argentina: Editorial Heliasta.
- Cisco. (2004). El Gobierno Conectado. 1. ed. Londres: Premium Publishing.
- Pablo Valenti, Rafael Anta, Matías Bendersky. (2004) "Manual. gov, estrategias del gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos". 1. ed. New York: División de Tecnología de la Información para el Desarrollo, Departamento de Desarrollo Sostenible, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Moreno Escobar, Hernán y CEPAL, División de Desarrollo Productivo y Empresarial. (2007). Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe. Versión 3.0. Editorial s.l. XL. XI. CEPAL.
- Morales, O. y K. Rivera. (1994). Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico. En Ciencia y Tecnología: Un nuevo modelo para el desarrollo de Costa Rica". San José: Ministerio de Ciencia y Tecnología. 1. ed. San José: Ministerio de Ciencia y Tecnología.

- Gariboldi, Gerardo y Banco Interamericano de Desarrollo. (1999). Comercio electrónico: conceptos y reflexiones básicas. 1ed. Buenos Aires, Argentina.
- Universidad de Costa Rica, Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. (2006). Informe final del Proyecto Diagnóstico sobre el Gobierno Digital en Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2007) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2006. San José, Costa Rica.
- Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2008) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2007. San José, Costa Rica.
- Universidad de Costa Rica, PROSIC. (2009) Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica: Informe 2008. San José, Costa Rica.
- I. Kushchu y Kuscu H. M. (2003). "Del e-Gobierno a m-Gobierno: Frente a la inevitable". La 3ª Conferencia Europea sobre e-Gobierno
- UNESCO y Universidad Externado de Colombia. (2005) Guía de Gobierno Electrónico local: e-gobierno servicios electrónicos. 1 ed. Colombia.
- UNESCO y Universidad Externado de Colombia. (2005). Guía de democracia electrónica local: e-democracia e-participación en la formulación de políticas públicas orientados al ciudadano. 1 ed. Bogotá Colombia.,



- United Nations. (2008). e-Government Survey 2008. From e-Government to Connected Governance. New York: United Nations publication.
- UNESCO. (2005). E-GOVERNMENT TOOL KIT. New Delhi, INDIA: Published by UNESCO New Delhi

## TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

- Gómez Gómez, Paola. (2006). "Diagnostico de la Aplicación del Gobierno Electrónico Para Mejorar la Interacción de las Municipalidades del Gran Área Metropolitana con sus Ciudadanos", Tesis para optar por el grado académico de licenciatura. Universidad de Costa Rica.
- Pérez Merayo, Guillermo Augusto. (2004) "Centro para la investigación y la enseñanza del gobierno electrónico y de la economía digital". Tesis para optar por el grado académico de maestría. Universidad de Costa Rica.
- Masís Díaz, Johana. (2002) "Gobierno Electrónico". Tesis para optar por el grado académico de licenciatura. Universidad de Costa Rica.
- Guzmán Vargas, Erick, Segura Balmaceda, Adriana. (2002). "Gobierno electrónico: su manifestación en la Unión Europea y su posible implementación en Costa Rica" Tesis para optar por el grado académico de licenciatura. Universidad de Costa Rica.
- Ruiz Hernández, Rosibel, Borges, Alberto A. (2003). "Fallas Impacto del uso de Internet en la reducción de costos en la empresa costarricense en sus transacciones con el gobierno". Tesis para optar por el grado académico de licenciatura. Universidad de Costa Rica.

## REVISTAS

- Serrano Santoyo, Arturo. (2000) “La evolución hacia un gobierno digital: e-gobierno”. Revista NET@, Fundación Teledes. Septiembre 2003.
- Cecilia Ivette Villalobos Soto. (2007). “Usos y beneficios de las TIC’s en la educación universitaria de los privados de libertad en Costa Rica”. Revista Rhombus Issn, volumen 3, n° 10: Pág. 47-55. Sep/Dic. 2007
- Bustamante Domas, Javier (2001). “Hacia la Cuarta Generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica” Revista Interamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. Volumen (1): sep/dic 2001
- José Manuel Touriñán López. (2004) “La educación electrónica: un reto de la sociedad digital en la escuela”. Revista española de pedagogía. España: Volumen (62), N° 227. Págs. 31-58.
- Valenti López, Pablo. (2001). “La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo marco institucional”. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, sociedad e Innovación. Número (2). Ene/Abr.
- Pérez Merayo, Guillermo Augusto. (1999). “Derecho, tecnología y cambio”. Revista de Derecho Informático. N° 008 Mar. 1999.
- Pérez Merayo, Guillermo Augusto. (2000). “La Informática y la Política. Hacia un Gobierno en Red”. Revista de Derecho Informático. N° 0019 Feb. 2000.
- Pérez Merayo, Guillermo Augusto. (2007). “Tendencias que mueven la Transformación hacia el egov”. Revista de Derecho Informático. N° 111 Oct. 2007.

### Publicaciones en Internet

- Tesoro, José Luis. (2007). “Programa de Formación en Civismo Digital, Directorio del Estado”, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5777>
- Tesoro, José Luis. (2007). “El problemático desempeño del gobierno electrónico en países en desarrollo, emergentes o en transición” // En Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) Dirección de Investigaciones: “Las políticas de reforma estatal en la democracia (1983-2003)”, Jefatura de Gabinete de Ministros, Subsecretaría de la Gestión Pública, Instituto Nacional de la Administración Pública. Buenos Aires, 2007, ISBN N° 978-987-9483-18-3, pp. 239-267. [www.gobiernoelectronico.org/node/5923](http://www.gobiernoelectronico.org/node/5923)
- Tesoro, J.L.; Arambarri, A.J. y González Cao, R.L. (2002). Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico: hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Electrónico. Caracas.
- Tesoro, José Luis. (2008). La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico como hito hacia un nuevo paradigma de e-gobierno. Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5923>
- Tesoro, José Luis. (2007). Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico: objetivos y fundamentos. Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5240>

- Tesoro, José Luis. (2007). Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE): indagar para compartir. Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5301>
- Gigli, Juan . (2005). El plan argentino de gobierno electrónico. Publicado en: Directorio del Estado, El Portal del Gobierno Electrónico, <http://www.gobiernoelectronico.org/node/415>
- Secretaría Técnica de Gobierno Digital. (2008). Plan de Acción Gobierno Digital 2008-2010, San José, Costa Rica.
- UNESCO. (2000). Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea - Informe final. París. Fundación COMNET-IT.
- Senkel, Stefan y Werner, Ingo. (2001). Investigation on Electronic Government in Europe. The Institute of Juridical Investigations Faculty of Law of the University of Costa Rica. San José.
- Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office. (2006). 2006 e-Government Strategy, Responsive Government: A New Service Agenda.
- Clinton, Bill y Gore, Al. (1997). The Blair House Papers. National Performance Review. USA.
- Sotelo, Abraham. (2001). e-Government and Government Innovation. Mexico.
- ALADI. (2003) La brecha digital y sus Repercusiones en los Países Miembros de la ALADI, Estudio 157. Rev. 1.
- Organización de los Estados Americanos. (2008). Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico.

- CEPAL, Organización de la Naciones Unidas. (2008). La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las Tecnologías y Tecnologías para el Desarrollo. Santiago de Chile.
- CEPAL, (2005). Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2007. Rio de Janeiro.
- CEPAL, (2008). Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. eLAC 2010. San Salvador.
- UNESCO y Fundación COMNET-IT. (2000). Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea. París.
- UNESCO y Fundación COMNET-IT. (2002). El Gobierno Electrónico: perfiles de países. París.
- Senkel, Stefan y Werner, Ingo. (2001). Investigation on Electronic Government in Europe. The Institute of Juridical Investigations Faculty of Law of the University of Costa Rica. San José.
- Pérez Merayo, Guillermo Augusto y CEPAL. (2001). Derecho de Acceso Universal. San José, Costa Rica.
- Grupo de Trabajo de Ciudades Digitales y Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones Digitales. (2006). Elementos Básicos para una Ciudad Digital. Madrid, España.
- Orrego, Claudio y Araya Rodrigo. (2002). Internet en Chile Oportunidad Para la Participación Ciudadana. Santiago de Chile.

## NORMATIVA

- Constitución Política de Costa Rica
- Ley General de la Administración Pública
- Ley de Firma Digital
- Código Penal
- Código Procesal Civil
- Ley N° 8220 Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos
- LeyN° 8687 Ley de Notificaciones Judiciales.
- Ley N° 8148 Ley de Penalización de Delitos Informáticos.
- Ley No. 8131 Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- LEY No. 7557, Ley General de Aduanas.
- Ley N° 7832 Ley de Autorización para el Paso de Cables. Submarinos por el Mar Territorial y para el Anclaje en el Territorio Nacional.
- Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones.
- Ley N° 449 Ley de Creación del ICE.
- Ley N° 1758 Ley de Radio.
- Ley No. 7169 Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico.
- Ley N° 7951 de Protección a los Sistemas de Trazados de los Circuitos Integrados.
- Ley 8207, de Declaratoria Utilidad Pública del Programa de Informática Educativa.

## DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

- <http://www.gobiernofacil.go.cr/weblinks/index.aspx>
- <http://www.gobiernodigital.com/>
- <http://www.micit.go.cr/index.htm>
- <http://www.micit.go.cr/>
- <http://www.mideplan.go.cr/>
- <http://www.casapres.go.cr/>
- <http://www.meic.go.cr/>
- <http://www.asamblea.go.cr/>
- <http://www.racsa.co.cr>
- <http://portal.grupoice.com/wps/wcm/connect/web+content/esp/home>
- <http://www.ij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/sala%20constitucional/JURISPRUDENCIA/htdocs/index.htm>
- <http://www.pyme.go.cr/>
- <http://www.ucr.ac.cr/>
- <http://www.derecho.ucr.ac.cr/>
- <http://sibdi.ucr.ac.cr/>
- <http://www.prosic.ucr.ac.cr>
- <http://www.uned.ac.cr/>
- <http://www.poder-judicial.go.cr/>
- [http://www.pgr.go.cr/scij/index\\_pgr.asp](http://www.pgr.go.cr/scij/index_pgr.asp)
- <http://www.conicit.go.cr/>
- <http://www.aldia.cr>
- <http://www2.prensalibre.cr>



- <http://www.diarioextra.com/>
- <http://www.nacion.com/>
- <http://www.semanario.ucr.ac.cr/>
- <http://www.elfinancierocr.com/>
- <http://www.clubdeinvestigacion.com/>
- [http://www.oui-iohe.qc.ca/colam/rif-ge-colam\\_es.aspx](http://www.oui-iohe.qc.ca/colam/rif-ge-colam_es.aspx)
- <http://www.oas.org>
- <http://www.un.org/es/>
- <http://portal.unesco.org>
- <http://www.eclac.org/>
- <http://portal.unesco.org>
- <http://www.comnet-it.org/>
- <http://conectandoachile.org/>
- <http://www.iadb.org/index.cfm?language=spanish>
- <http://www.panamacom.com/glosario/letra-i.html>
- <http://www.prensalatina.com.mx>
- <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>
- <http://www.itu.int/net/home/index-es.aspx>
- <http://www.clad.org.ve/concurso/ensayoconclu.html>
- <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043105.pdf>
- <http://www.clad.org.ve/concurso/ensayoconclu.html>
- <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043105.pdf>
- <http://www.clad.org.ve/concurso/ensayoconclu.html>
- <http://www.worldbank.org/publisecor/egov/ç>
- <http://www.hess-cr.com>

- <http://www.educoas.org/Portal/default.aspx?culture=es>
- <http://www.google.co.cr/>
- <http://www.google.com>
- <http://www.yahoo.com>
- <http://es.altavista.com/>
- <http://www.mamma.com/>

## Glosario de Definiciones

**Accesibilidad Web:** Se relaciona con la capacidad para acceder a Internet, la Web y sus contenidos, de todas las personas, independientemente de factores externos o de las propias limitaciones de los usuarios. Existen organizaciones dedicadas a la promoción de estándares de accesibilidad para la web a nivel internacional como W3C (<http://www.w3c.es/Consortio/>) y también en los propios países.

**Alfabetización Digital:** Implica la instrucción de las personas en el manejo y adquisición de competencias sobre las tecnologías de la información y las comunicaciones más extendidas, como pueden ser el conocimiento básico de sistemas informáticos, la búsqueda de información en Internet o el uso del correo electrónico.

**Ancho de Banda Digital:** Cantidad de datos que pueden ser enviados en un periodo de tiempo determinado a través de un canal de comunicación dado. Cuanto mayor sea el ancho de banda más rápido se obtendrá la información. Se mide en millones de bits por segundo (Mbps) y las velocidades típicas varían de 10 Mbps a 1000 Mbps

**Aplicación Informática:** Programa informático que realiza una función específica y útil para el usuario. Consiste en un conjunto de instrucciones escritas en lenguaje de alto nivel que, compiladas, pueden ser ejecutadas por una computadora.

**Archivo adjunto:** Archivo que se envía junto a un mensaje de correo electrónico. El archivo o fichero puede contener cualquier objeto digitalizado imágenes, vídeos, sonidos, etc.

**Aula Virtual:** Espacio simbólico, dentro de un entorno virtual de aprendizaje (EVA), en el que los participantes de un proceso de formación a distancia, y a través de Internet, interactúan entre sí, con los profesores y contenidos, sirviéndose de variadas herramientas que facilitan la interacción y comunicación.

**Autenticación:** Mecanismo para verificar la identidad de los intervinientes en una relación a través de redes o sistemas como parte de una política de seguridad informática. Algunos de los métodos de autenticación más conocidos son los conformados por “login-password” o las tarjetas inteligentes.

**Autoridad de Certificación:** Entidad de confianza responsable de emitir o revocar certificados digitales usados por los sistemas de firma electrónica basados en infraestructura de clave pública (PKI). Así, la Autoridad de Certificación legitima ante aquellos terceros que reconocen sus certificados, la relación entre la identidad de un usuario y la clave pública que utiliza.

**Brecha Digital:** Hace referencia a las diferentes capacidades y posibilidades de las comunidades o grupos sociales para acceder y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones de manera eficaz. El término procede del inglés “digital divide” y su importancia, en relación al desarrollo de la Sociedad de la Información, la globalización y el desarrollo humano, le han valido para

hacerse lugar en numerosos estudios e iniciativas tanto de orden público como privado para combatirla, como las políticas de inclusión digital.

**Buena Práctica:** Caso, experiencia o ejemplo valioso. Generalmente tiene un enfoque innovador, ha sido probado, evaluado y puede servir de modelo en otros contextos.

**Certificado Digital:** Archivo que consta de una clave pública, cierta información del propietario del certificado e información del emisor del certificado, y que garantiza la identidad del sujeto que utiliza dicha clave. Es utilizado en procesos de firma digital.

**Chat:** Aplicación de Internet que permite comunicar en tiempo real a dos o más personas. Para ello se usan diversos protocolos como IRC (Internet Relay Chat), de mensajería instantánea u otros. Generalmente se trata de comunicación escrita pero puede incluir opciones de video y audio.

**Ciberespacio:** Generalmente se refiere a objetos, identidades, procesos, etc. que se desarrollan y existen en las redes informáticas y especialmente Internet, aunque no debe confundirse con este último.

**Comercio Electrónico:** Consiste en la realización de transacciones comerciales a través de medios electrónicos y redes informáticas como Internet. El e-commerce, diferenciado del e-bussiness, replicaría la gestión de pedidos u oferta de productos y servicios presencial en Internet, sin llegar a integrar otros procesos de negocio.

**Conectividad:** Una de las acepciones del término, desde un punto de vista más social que tecnológico, suele referirse a la existencia o no de infraestructuras que permitan el acceso a la red de Internet de una determinada comunidad, independientemente de la tecnología utilizada para ello: WiFi, cable, fibra óptica, etc. En algunos países el problema de conectividad, relacionado con el desarrollo económico y humano, se ha abordado, desde el ámbito de las políticas públicas, como un derecho o como servicio público básico.

**Correo Electrónico:** En inglés e-mail (electronic mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

**Dirección IP:** Número que identifica una computadora dentro de una red que utilice IP (Internet Protocol). Las computadoras se conectan entre sí a través de estas direcciones y consisten en un número de 32 bits que suele representarse como cuatro octetos separados por un punto (150.214.90.66).

**E-Business:** Término que aglomera a todas las formas de negocios en línea y comercio electrónico. Se diferenciaría de este último en que traslada toda la organización a Internet, además de los procesos de compra y venta. Tiene como principales componentes al B2C y al B2B aunque existen infinidad de variantes, incluyendo integración de procesos, inteligencia de negocios, etc.

**Enlaces:** Los enlaces (también link, vínculo, liga o hipervínculo) permiten acceder desde un documento electrónico a otros recursos y la lectura no

secuencial característica de la Web, en cuyo caso pueden remitir también a imágenes, videos, audios, etc.

**E-readiness:** Hace referencia al grado de preparación de una sociedad o país para aprovechar las ventajas que puede brindarle las tecnologías de la información y las comunicaciones, adoptarlas y aplicarlas para el desarrollo social y económico. El diario The Economist e IBM publican anualmente un ranking de e-readiness mundial.

**Estándares tecnológicos:** Conjunto de disposiciones, criterios y especificaciones en materia de tecnología informática que permiten el desarrollo tecnológico homogéneo, racional e interoperable. En la administración pública suelen constituir también una guía para la adquisición de equipos y dispositivos.

**Firewall:** “Cortafuegos” en español. Elemento de seguridad que forma una barrera entre ambientes abiertos y restringidos de un sistema. Es un sistema o combinación de sistemas que establece límites entre dos o más redes.

**Firma electrónica:** Conjunto de datos asociados a un mensaje que sirve para asegurar la integridad y autenticidad de los mensajes electrónicos, así como la identidad del firmante. Representan el equivalente digital de la firma convencional u holográfica dibujada a mano.

**Gestión del conocimiento:** El término, relacionado con el aprendizaje organizacional y la gestión del capital intelectual en las empresas y organizaciones en general, hace referencia a la creación y transmisión del conocimiento entre sus miembros.

**Gestión Pública:** Actividades desarrolladas por el poder público para el logro de los objetivos de las políticas gubernamentales. Pueden señalarse tres aspectos diferenciados (*Banco Mundial*): régimen político, gestión de recursos y capacidad de gobierno (elaboración y aplicación de políticas y funciones gubernamentales).

**Gobierno en Línea:** Componente o línea de acción dentro de una política del gobierno electrónico. Permite la relación entre gobierno y administración pública y los ciudadanos a través de Portales de Internet y otras redes electrónicas.

**Hardware:** Equipo físico de ordenador, formado por todos los periféricos o componentes (ratón, teclado, pantalla, circuitos, procesadores, etc.).

**Inclusión digital:** Políticas públicas tendientes a la creación y desarrollo de infraestructura y capacidades para el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

**Índice de penetración tecnológica:** Herramienta que permite comparar la situación respecto al desarrollo de infraestructura y equipamiento en TIC's, de empresas, hogares, administración, etc. en un determinado contexto. Incluye distintos indicadores dependiendo de la organización o institución que realiza el análisis. También: Índice de Acceso digital (UIT)

**Infraestructura TI:** Los sistemas o redes de equipos (hardware) y programas (software) que soportan aplicaciones. Incluye servidores, hubs, ruteadores, switches, cableado, computadoras personales y aparatos electrónicos de mano.



**Internet:** Red informática de alcance mundial que conecta computadoras a través de un protocolo especial de comunicación (TCP/IP) y comparte estándares de software para el uso del correo electrónico, la transferencia de archivos y la publicación de información.

**Interoperabilidad:** Característica de los sistemas TIC capaces de compartir datos e información entre ellos.

**Intranet:** Red de computadoras conectadas en una Red de Área Local (LAN) privada que utiliza el mismo protocolo que Internet y sus herramientas. Permite compartir información de manera segura dentro de una organización.

**Link:** Enlace que permite acceder desde un documento electrónico a otros recursos y la lectura no secuencial característica de la Web, en cuyo caso pueden remitir también a imágenes, videos, audios, etc.

**Motor de búsqueda:** Sistema informático de indexación de archivos. En Internet localiza sitios Web que coinciden con un criterio de búsqueda indicado.

**Netiquette:** Término utilizado para describir las normas de comportamiento y de interacción de los usuarios en Internet, especialmente en chats, foros y correo electrónico

**Newsgroup:** Grupos de noticias, similares a los grupos de discusión en el que los usuarios pueden recibir y enviar mensajes sobre una gran variedad de temas a través de Internet.

**On-line:** En línea. Estado de uso de un ordenador que está conectado a Internet.

**Password:** Clave o contraseña que debe permanecer secreta, ya que permite generalmente el acceso a determinada información restringida o privada

**Políticas Públicas:** Conjunto de decisiones o prácticas gubernamentales en torno a una necesidad o problema público.

**Pop-ups:** Ventana emergente en una página web. Suelen ser utilizadas como avisos publicitarios y aparecen sin permiso del usuario.

**Portal del Estado:** Portal web que opera como puerta de entrada a toda la información sobre la administración pública y gobierno de un país. Puede incluir además servicios públicos a ciudadanos y empresas centralizados de varias dependencias gubernamentales.

**Principio de neutralidad tecnológica:** Garantía jurídica que puede contemplar una ley o regulación para que la decisión de la tecnología a adoptar en el ámbito público sea neutral, no discriminatoria y se haya dado en condiciones de igualdad, mediante la libre concurrencia de prestadores de servicios y operadores.

**Protocolo:** Procedimiento estándar para la regularización de la transmisión de datos entre ordenadores.

**Reforma del Estado:** En sentido amplio refiere aquellos cambios estructurales que se producen en un periodo de transición afectando a instituciones económicas, políticas, sociales y culturales de un país, así como transformando las prácticas de gobierno existentes.

**Sistemas host:** Equipo de computación que funciona en red con otros equipos cuya funcionalidad es la del almacenado, proceso y transferencia de datos e información, con gran capacidad para que los equipos conectados compartan el acceso al mismo sistema de manera eficiente.

**Sistemas propietarios:** Un sistema operativo propietario es aquel conjunto de programas y aplicaciones de un determinado fabricante que gestionan una plataforma hardware. La sujeción a derechos de autor y comercialización limitan las posibilidades de usar, modificar o redistribuir libremente estos sistemas.

**Sitio Web:** Conjunto de páginas Web comunes a un dominio de Internet y generalmente relacionadas entre sí, que mantienen constante la raíz de la dirección URL.

**Sociedad de la Información:** Estadio de desarrollo social que se caracteriza por la generación, difusión y uso de la información, por parte de diversos actores sociales, para la producción de conocimiento con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas.

**Software:** Equipo lógico de ordenador (información y datos intangibles), formado por aplicaciones y programas.

Software Libre : Es el software susceptible de ser usado, estudiado, copiado, adaptado o modificado y redistribuido libremente, para lo cual el acceso al código fuente es un requisito indispensable. Aunque suele estar disponible gratuitamente, no necesariamente “libre” es sinónimo de “gratis”...

Trámites en línea: Gestiones o actuaciones que los ciudadanos pueden realizar con la administración pública de forma electrónica, fundamentalmente a través de Internet. El alcance informativo, anticipativo, los plazos de resolución, las posibilidades de seguimiento y evaluación, son variables susceptibles de mejorar la calidad de un servicio mediante su prestación de forma electrónica.

Ventanilla Única: El concepto es utilizado en muchos ámbitos como comercio exterior, empresas, etc. y básicamente trata de centralizar información, trámites y servicios de la administración pública, diversas administraciones o dependencias, en un solo lugar. La ventanilla única virtual suma a ello que el lugar de acceso no sea físico sino a través de un portal de Internet.

Viabilidad: Característica que determinaría a priori las posibilidades de desarrollar y sostener una actividad o proyecto. Puede tener implicaciones técnicas, sociales, económicas, jurídicas, territoriales y políticas.

Weblog: También llamado blog o bitácora, es un sitio web donde se recopilan cronológicamente mensajes de uno o varios autores, sobre una temática en particular o a modo de diario personal, siempre conservando el autor la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. Algunas variantes del weblog son los fotoblog, los vlogs (videoblogs), los audioblogs y los moblog (desde los teléfonos móviles).

World Wide Web: Sistema de comunicación que a través del hipertexto permite enlazar documentos, gráficos, textos y otros objetos multimedia equipos remotos a través de un navegador en Internet.

## Acrónimos

### **ADSL: Asynchrone Digital System Line**

Tecnología que permite navegar por Internet a alta velocidad utilizando una línea telefónica convencional, potenciando la capacidad de las redes conmutadas y, en consecuencia, aumentar considerablemente la velocidad de transmisión. Permite soportar aplicaciones para: multimedia, teletrabajo, redes de ventas, redes virtuales empresariales, etc., sin las limitaciones de un módem RTC o una línea RDSI.

### **ARPANET: Advanced Research Projects Agency Network**

Red pionera de computadoras que sentó la base de Internet. Fue desarrollada a finales de los años 60 y comienzos de los 70 por el Departamento de Defensa de Estados Unidos. Estaba constituida por ordenadores de conmutación individual de paquetes, interconectados mediante líneas telefónicas. En 1969 cuatro centros de investigación independientes de Estados Unidos y Reino Unido serían los primeros nodos experimentales enlazados de esta red.

### **B2B: Business to Business**

Tecnología que ayuda a las empresas a utilizar avanzadas soluciones de Internet para la realización de sus transacciones comerciales, lo que permite a la empresa alcanzar mercados más allá de sus fronteras territoriales y realizar negocios a escala mundial.

### **B2C: Business to Consumer**

Aplicación del E-Business que permite a las empresas llegar a sus clientes de manera directa a través de Internet, esta tecnología permite a las empresas publicar sus bienes y servicios en Internet, y a sus usuarios finales acceder a ellos de forma sencilla por medio de un simple explorador de Internet.

### **CRM: Customer Relationship Management**

Concepto aplicado al sector privado, donde se establecen una serie de mecanismos, procesos y herramientas de apoyo a la toma de decisiones orientadas a conocer en detalle las necesidades y el comportamiento de los clientes.

### **CzRM: Citizen Relationship Management**

Es una variante del CRM (*Customer Relationship Management*). Se enfoca principalmente en la relación gobierno-ciudadano y busca llevar los niveles de calidad de servicio de la administración pública a los niveles que el ciudadano recibe de grandes corporaciones privadas. Se basa en el hecho de que los ciudadanos, al comparar experiencias, consideran los niveles de servicio que obtienen en el sector privado como estándares y esperan recibir la misma calidad de servicio en la interacción con las distintas agencias de su gobierno.

### **EDI: Electronic Data Interchange**

Intercambio de Información Electrónica. Intercambio electrónico de datos estructurados que pueden ser procesados por una computadora.

Especialmente a las empresas y administraciones públicas permite el intercambio de esos datos de manera segura y rápida.

### **FAQ's: Frequently Asked Questions**

Preguntas Frecuentes, en español. Normalmente aparece como un documento que lista y responde a las preguntas más frecuentes sobre un tema concreto en un portal o página Web.

### **FTP: File Transfer Protocol**

Protocolo de transferencia que permite enviar y recibir ficheros entre computadoras remotas o sistemas conectados a una red basada en arquitectura cliente-servidor.

### **HTML: Hypertext Markup Language**

Lenguaje de Marcas de Hipertexto, en español, que es un lenguaje común para la Web.

### **HTTP: Hiper Text Transfer Protocol**

Protocolo de transferencia de hipertexto. Sistema de reconocimiento de direcciones de páginas web.

### **IAD: Indice de Acceso Digital**

Índice que clasifica y categoriza a los países de forma global según su acceso a las tecnologías de la Información y las comunicaciones realizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

### **IP: Internet Protocol**

Es el protocolo estándar utilizado por los sistemas que se comunican por Internet. También se refiere a la dirección identificativa de un nodo o servidor de Internet en forma numérica (dirección IP).

### **IRC: Internet Realy Chat**

Sistema de conversación multiusuario, donde los usuarios se reúnen en canales para hablar en grupo o en privado. IRC trabaja en arquitectura Cliente / Servidor. El usuario rueda un programa cliente llamado 'irc', el cual conecta vía red con otro programa servidor. La misión del servidor es pasar los mensajes de usuario a usuario a través de la red.

### **ISP: Internet Servicer Provider**

Generalmente gestionado por una empresa, es el sistema informático que permite la conexión a Internet a varios usuarios o redes y que canaliza la información a través de servidores.

### **LAN: Local Área Network**

Interconexión de varias computadoras o periféricos que sirve para que éstas se comuniquen entre sí, generalmente intercambiando datos y aplicaciones, o compartiendo software y hardware.

### **PDA: Personal Digital Assistant**

Dispositivo que cabe en la mano y que sirve como organizador de información personal, agenda, libreta o apuntador electrónico e incluye características como



ingreso con base en una pluma y transmisión inalámbrica a un servicio celular o sistema de escritorio.

**PKI: Public Key Infraestructure**

Tecnología que combina hardware y software, y que permite realizar operaciones de seguridad como firmar digitalmente, cifrar mensajes, y autenticarse frente a otros usuarios evitando el no repudio.

**PYME: Pequeña Y Mediana Empresa**

Esto es, con un número reducido de trabajadores y facturación moderada.

**RDSI: Red Digital de Servicios Integrados**

Red que evoluciona de la red telefónica existente y ofrece conexiones digitales punto a punto, permitiendo la integración y transmisión de servicios.

**RSS: Really Simple Syndication**

Es un formato XML, estándar y público, indicado especialmente para sitios de noticias que cambien con relativa frecuencia, cuyos documentos están estructurados en canales que a su vez se componen de artículos. Se ha popularizado especialmente como un formato alternativo de difusión de weblogs, aunque la distribución automatizada de titularse de noticias y contenidos se llama “sindicación”.

**SET: Secure Electronic Transaction**

Estándar que habilita a las transacciones seguras de tarjetas de crédito en el Internet. SET, fue desarrollada y solicitada por aquellas sociedades comerciales que trabajan en el área del comercio electrónico.

### **TIC's: Tecnologías de la Información y las comunicaciones**

Tecnologías (instrumentos y procesos) relacionadas con las comunicaciones, la gestión de la información y el conocimiento, la informática, electrónica y redes. Tienen un componente social por cuanto modifican las relaciones y actividades humanas en la llamada sociedad de la información.

### **UNPAN: United Nations Online Network in Public Administration and Finance**

Programa de Naciones Unidas cuya misión es promover y compartir el conocimiento, experiencias y mejores prácticas de administraciones públicas eficaces y eficientes a través de la construcción de capacidades y la cooperación entre los estados miembros de Naciones Unidas, con énfasis en la cooperación sur-sur.

### **URL: Universal Resource Locator**

Secuencia de caracteres en lenguaje reconocible que referencia gráficos, documentos, imágenes y todo tipo de recursos para su localización en la red desde un navegador de la World Wide Web en Internet.

### **W3C: Consorcio World Wide Web**

Consortio Internacional para la creación de estándares y pautas para lenguajes web y protocolos con objeto de proteger la interoperabilidad en la red y asegurar su potencial.

### **XML: Extensible Markup Language**

Lenguaje de marcas similar a HTML utilizado básicamente para la presentación de contenidos en Internet. Tiene capacidad de *metalenguaje*, ya que permite describir nuevos lenguajes adaptados a diferentes tipos de contenidos, permitiendo separar las diferentes presentaciones, del contenido en sí. Se utiliza principalmente en comercio electrónico B2B (*Business to Business*) y en aplicaciones WAP.

## **Anexo 1**

**Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007 ; adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (resolución no. 18 de la declaración de Santiago)**

### **CARTA IBEROAMERICANA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

#### **PREÁMBULO**

Los Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado y los Jefes de Delegación de los Gobiernos iberoamericanos, reunidos los días 31 de mayo y 1° de junio de 2007, en Pucón, Chile, en ocasión de la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado renovaron su compromiso con la Reforma del Estado, el fortalecimiento de sus instituciones públicas y la modernización de sus mecanismos de gestión, teniendo en cuenta que la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social.

Acogemos con beneplácito los compromisos suscritos en la declaración y plan de acción de Johannesburgo, en el Consenso de Monterrey y en la Declaración de Principios de Ginebra, el Código Iberoamericano de Buen Gobierno y las resoluciones pertinentes de otras Cumbres, en especial en lo referente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio reconociendo que las TIC están desigualmente distribuidas entre los países en desarrollo y desarrollados.

Estamos firmemente comprometidos a reducir la brecha digital y convertir la Sociedad de la información y el Conocimiento en una oportunidad para todos, especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados.

El mundo contemporáneo se caracteriza por las profundas transformaciones originadas en el desarrollo y difusión de las tecnologías de la información y de la comunicación -TIC- en la sociedad, y en el caso de América Latina, por el mantenimiento de profundas desigualdades sociales.

En estas condiciones la información y el conocimiento constituyen factores esenciales de la productividad y el desarrollo humano, por ello es necesaria la concentración de esfuerzos para evitar la profundización de las desigualdades, facilitar la inclusión y fortalecer la cohesión social.

En consideración con esas preocupaciones se abordó el significado y alcance que hoy tiene para todos los países de la Región el empleo por los Gobiernos y Administraciones Públicas de las TIC, y se formuló la presente Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico que contiene un conjunto de

conceptos, valores y orientaciones de utilidad para su diseño, implantación, desarrollo y consolidación como herramienta coadyuvante de la mejora de la gestión pública iberoamericana.

La Carta subraya que la perspectiva desde la que se tiene que abordar el empleo de las TIC en la gestión pública es la del ciudadano y sus derechos. A los efectos de esta carta se entiende por ciudadano cualquier persona natural o jurídica que tenga que relacionarse con una Administración Pública y se encuentre en territorio del país o posea el derecho a hacerlo aunque esté fuera de dicho país.

Por lo tanto, de una parte, la presente Carta Iberoamericana reconoce un derecho al ciudadano que le abre múltiples posibilidades de acceder más fácilmente a las Administraciones Públicas y de esa manera:

- Conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo tales Administraciones.
- Hacerlas más transparentes y, por ello mismo, más controlables contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos.
- Eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones y que alejan al ciudadano del interés por la cosa pública.
- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento.
- Participar activamente emitiendo opiniones, sugerencias y en general en el seguimiento de toma de decisiones, así como sobre el tipo de servicios que el

Estado provee y el modo de suministrarlo.

Se trata, por otra parte, no sólo de facilitar al ciudadano sus relaciones con las Administraciones públicas y con eso igualar sus oportunidades en ese aspecto, sino también de aprovechar el potencial de relaciones de las Administraciones Públicas para impulsar el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento.

Así, existen dos objetivos inseparables en el proceso de reconocimiento del Derecho de acceso electrónico a las Administraciones Públicas a los que alude esta Carta:

- Un objetivo final y directo: reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas y que contribuya también a hacer éstas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, a la vez que más eficaces y eficientes.

- Un objetivo estratégico e indirecto: promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo.

El uso público de las TIC contribuirá de manera decisiva al desarrollo, con la conciencia de que en la actualidad la sociedad de la información y el conocimiento puede contribuir al reconocimiento de la multiculturalidad, la diversidad lingüística, y el conocimiento entre los pueblos, fortaleciendo así, el desarrollo cultural y lingüístico.

Los esfuerzos de los gobiernos de la Región en el desarrollo de Gobierno Electrónico conllevan su deber de involucrarse en el debate global sobre la gobernanza de Internet. A tal efecto la participación en los foros y reuniones sobre gobernanza de Internet (IGF - Internet Governance Forums) es clave. Los signatarios de la Carta deberán realizar los esfuerzos necesarios para garantizar que los principios democráticos de esta carta se traduzcan en acciones concretas, dirigidas a que en el desarrollo de Internet se respeten los derechos de participación de todos los actores involucrados en el tema (Gobiernos, Sociedad Civil, organismos multilaterales y agentes económicos) en las decisiones sobre las políticas públicas que se relacionen con el uso de la red.

Se insta a los Estados que, en la construcción de la Sociedad de la Información y el Conocimiento eviten adoptar medidas y decisiones unilaterales contrarias al Derecho Internacional, realizando acciones tendentes a contribuir a la plena consecución del desarrollo económico y social de la población de los países afectados y al bienestar de sus ciudadanos.

Por último, la Carta reconoce el rol insustituible que le corresponde a los Estados en estas materias, para garantizar la universalización a toda la población y la continuidad de los servicios electrónicos y el fortalecimiento de la democracia.

## **CAPÍTULO PRIMERO.**

### **FINALIDAD Y ÁMBITO DE LA CARTA**

#### **Objetivos**

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico persigue los objetivos siguientes:

- a. Determinar las bases conceptuales y los componentes que constituyen el Gobierno Electrónico para Iberoamérica.
- b. Definir los contenidos del derecho de los ciudadanos a relacionarse de forma electrónica con sus Gobiernos y Administraciones Públicas.

c. Conformer un marco genérico de principios rectores, políticas y mecanismos de gestión llamado a constituir un lenguaje común sobre el Gobierno Electrónico en los países de la comunidad iberoamericana.

d. Servir como orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos nacionales de Gobierno Electrónico en la gestión pública.

### **Finalidades**

Los objetivos previstos en el apartado anterior se orientan a múltiples fines:

a. Aproximar los Gobiernos y sus respectivas Administraciones a los ciudadanos al facilitar la comunicación y relación con los mismos por medios electrónicos.

b. Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la utilización de las TIC en el Gobierno y en la Administración Pública.

c. Contribuir a que los países iberoamericanos accedan en plenitud a la sociedad de la información y del conocimiento mediante el impulso que, para la misma, supone el efectivo establecimiento del Gobierno Electrónico.

d. Coadyuvar en la consolidación de la gobernabilidad democrática, mediante la legitimación efectiva de los Gobiernos y sus Administraciones que comporta el potencial democratizador del Gobierno Electrónico.

e. Optimizar, con ocasión de la implantación del Gobierno Electrónico, los modos de organización y de funcionamiento de los Gobiernos y sus Administraciones, simplificando trámites y procedimientos.

f. Fomentar el uso de los medios electrónicos en los demás ámbitos de la sociedad a través de la percepción de la utilidad que presentan en la Administración Pública.

g. Sensibilizar a las Administraciones para que ofrezcan sus servicios y se interconecten con la ciudadanía a través de estrategias de múltiples canales de acceso.

h. Desarrollar en la implementación del Gobierno Electrónico, acciones que apunten a generar información de alto valor para que redunden en conocimiento social, con el objetivo de aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento de cada comunidad en el concierto global.

### **Concepto de Gobierno Electrónico**

A los efectos de la presente Carta Iberoamericana se entienden las expresiones e “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como

sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

La adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública por parte de los Estados iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado.

En atención a que el Gobierno Electrónico se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática, tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos.

### **Principios del Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico se inspira en los principios siguientes:

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

b. Principio de legalidad: de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles. El principio de legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de todas las Administraciones Públicas a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales.

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

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



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

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

g. Principio de adecuación tecnológica: las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas.

Dentro de este principio se comprende el del uso de distintos medios electrónicos como son: el computador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares, entre otros, sin perjuicio de la eventual imposición del empleo en determinados casos de aquellos medios concretos que se adecuen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.**

### **EL DERECHO AL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

#### **Derecho a relacionarse electrónicamente**

La implantación del Gobierno Electrónico comporta el reconocimiento por parte de los Estados Iberoamericanos del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. Lo que supone que las Administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los procedimientos. Las leyes de acceso a la información pública establecidas en algunos países de la región apuntan en esa dirección.

#### **Alcance**

El reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas debe ser tan amplio como

lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate.

Los ciudadanos podrán relacionarse electrónicamente con los Gobiernos y las Administraciones Públicas, entre otros, a efectos tales como los siguientes:

- a. Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando éstos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.
- b. Realizar por medios electrónicos todo tipo de pagos, presentar y liquidar impuestos y cualquier otra clase de obligaciones.
- c. Recibir por medios electrónicos notificaciones cuando tal medio sea aceptado por el ciudadano o si el ciudadano así lo solicita.
- d. Acceder por medios electrónicos a la información administrativa general con igual grado de fiabilidad que la que es objeto de anuncio en diarios o boletines oficiales o la que se publica en anuncios oficiales por cualquier medio.
- e. Acceder los interesados electrónicamente a los expedientes para conocer el estado en que se encuentra la tramitación de los mismos.
- f. Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad de los países, lo que supone garantizar estándares consensuados entre los Estados iberoamericanos respecto al modo en que esa información debe ser procesada y difundida con la ayuda de las nuevas tecnologías disponibles.
- g. Utilizar y presentar ante el Gobierno o las Administraciones Públicas las resoluciones administrativas en soporte electrónico, así como los documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, así como poder remitirlas por medios electrónicos a la Administración de que se trate.
- h. Evitar la presentación reiterada ante la Administración de documentos que ya obren en poder de la misma o de otra, especialmente si son electrónicos, todo ello en el supuesto de que el ciudadano de su consentimiento para la comunicación de tales documentos entre Administraciones y entre distintas dependencias de la misma Administración, lo que supone acciones de Interoperabilidad y Simplificación Registral.

### **Instrumentos del Gobierno Electrónico**

Los Gobiernos y Administraciones Públicas están en la obligación de atender el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente, lo que requiere que los Gobiernos y Administraciones Públicas implanten los instrumentos que permitan el funcionamiento del Gobierno Electrónico. Para ello cada Estado asegurará y regulará los aspectos siguientes:

- a. La identificación de los ciudadanos, Administraciones Públicas, funcionarios y agentes de éstas que empleen medios electrónicos, así como la autenticidad de los documentos electrónicos en que se contiene la voluntad o manifestaciones de todos ellos.

Esa identificación y autenticidad alcanza a los equipos y sistemas encargados de dar respuestas automatizadas a los ciudadanos.

b. El establecimiento e información al público por medios accesibles para todos los ciudadanos de las direcciones electrónicas de las Administraciones Públicas con especial incidencia en las sedes electrónicas de las mismas.

c. La regulación y establecimiento de registros electrónicos a los que los ciudadanos puedan dirigir sus comunicaciones electrónicas conteniendo sus peticiones y pretensiones; registros de los que los ciudadanos recibirán de forma automática la confirmación de su recepción, además de otras notificaciones.

d. El régimen de los documentos y archivos electrónicos

### **Seguridad del Gobierno Electrónico**

En concordancia con el principio de seguridad que orienta al Gobierno Electrónico, los Estados iberoamericanos aprobarán, las normas jurídicas y técnicas y los actos ejecutivos necesarios para que los ciudadanos y las Administraciones Públicas en sus relaciones electrónicas puedan tener seguridad y confianza, tanto en lo que se refiere a la identidad de la persona, órgano o institución que se comunica, como en lo que se refiere a la autenticidad e integridad del contenido de la comunicación, así como, consecuentemente, en la imposibilidad de ser repudiada por el emisor.

La autenticidad e integridad de la comunicación recibida consiste en que se corresponde con la originalmente remitida sin que sus contenidos hayan podido ser alterados, expresando por tanto la voluntad, opinión, alegatos, y otros contenidos sustentados por la persona que la remite por medios electrónicos.

La regulación sobre la seguridad del Gobierno Electrónico que aprueben los Estados iberoamericanos deberá establecer sistemas físicos, sistemas de firma electrónica, incluso avanzada, así como otros sistemas alternativos a la firma electrónica, cuanto la naturaleza del trámite lo aconseje, que permitan identificar al comunicante y asegurar la autenticidad del contenido de la comunicación.

### **Direcciones Electrónicas de las Administraciones Públicas**

Los Estados iberoamericanos regularán sobre las direcciones electrónicas de las Administraciones Públicas, garantizando que los ciudadanos las puedan conocer con facilidad, a cuyo efecto deberán elaborarse estándares comunes evitando el uso de siglas y facilitando la localización de tales direcciones en función de los temas atendidos por cada Institución que puedan ser objeto de búsqueda y localización por los ciudadanos.

### **Sitios electrónicos de las Administraciones Públicas**

Las Administraciones serán responsables de la integridad, veracidad y calidad de los datos, servicios e informaciones en sus sitios electrónicos y portales.

Los sitios electrónicos estarán dotados de los sistemas de firma electrónica que identifiquen a su titular y garanticen la comunicación segura con los mismos.

En los sitios electrónicos no podrán figurar avisos de exención de responsabilidad por el contenido de las mismas. Cualquier dirección electrónica en las que figuren dichos avisos no podrá considerarse una sede electrónica, ni formará parte del sistema de Gobierno Electrónico y así deberá figurar con caracteres relevantes en todas sus páginas.

En los sitios electrónicos constará el órgano responsable de los mismos y de su puesta al día.

También constará la norma que autoriza su creación y el contenido de tal norma. Asimismo constarán los mecanismos y sistemas que permiten el establecimiento de comunicaciones seguras cuando estas sean necesarias.

### **Registros electrónicos**

El Gobierno Electrónico implica que los ciudadanos puedan relacionarse con las Administraciones Públicas en todo momento, así como que puedan recibir de forma automática la confirmación de la recepción de tales comunicaciones. Tal confirmación se hará mediante copia autenticada, realizada automáticamente, de las comunicaciones y documentos presentados, en su caso, en los que constará la fecha y hora de presentación.

A través de los registros electrónicos también las Administraciones Públicas notificarán a los ciudadanos sus resoluciones y decisiones, siempre que los mismos hayan consentido esta forma de notificación.

Los Estados iberoamericanos regularán sobre los registros electrónicos y su régimen jurídico, de forma que se garanticen la seguridad y autenticidad de las comunicaciones, así como la forma de acreditar la fecha y hora en que se han realizado, que en todo caso serán automáticas.

### **Régimen de los documentos y archivos electrónicos**

Los Estados regularán los documentos y archivos electrónicos sobre la base de los criterios siguientes:

a. *Equivalencia* de los documentos electrónicos con los documentos en papel. Ello implica que los particulares o las Administraciones Públicas pueden aportar a los expedientes, o utilizar en sus relaciones con otras Administraciones Públicas o con terceros, documentos electrónicos cuya autenticidad y origen resulten de los medios electrónicos a que se ha hecho referencia antes.

b. *Validez*: Los documentos tramitados electrónicamente por los ciudadanos mantienen la misma validez intrínseca de aquellos que puedan serlo

físicamente, recibiendo ambas modalidades el mismo procesamiento, de forma que pueda indistintamente el ciudadano darle seguimiento a su solicitud o recibir retroalimentación por parte de la Administración Pública por los canales de comunicación que prefiera el ciudadano de los que estén disponibles.

c. *Conservación y gestión de los datos.* Los documentos, actos y actuaciones electrónicas deberán guardarse en archivos electrónicos que garanticen la integridad, autenticidad, mantenimiento y conservación sin posibilidades de manipulación o alteración indebida. Las Administraciones Públicas asegurarán que tales documentos sean accesibles y, cuando fuere necesario, traspasados a otros formatos y soportes de forma que permanezcan siempre accesibles. La

Administración Pública gestionará las bases de datos garantizando la calidad de la información contenida y establecerá los mecanismos necesarios para la prevención y recuperación de desastres, de forma tal que se reduzca al mínimo

la posibilidad de riesgo de pérdida de datos y se asegure la efectiva recuperación de los mismos en caso de contingencia. En este sentido, se recomienda el establecimiento de normas que regulen la conservación y gestión de los datos.

### **Consecuencias del Gobierno Electrónico sobre el procedimiento administrativo**

Los Estados deberán prever que el derecho de los ciudadanos a emplear medios electrónicos o no emplearlos puede suponer que en un mismo expediente o conjunto de relaciones en que concurren diversos interesados puede haber quienes quieran relacionarse con medios electrónicos y quienes no lo deseen. Ello obligará a reconocer el derecho de ambos y permitir la concurrencia de modos de acceso.

En esas condiciones el acceso al expediente y la toma de conocimiento del estado del mismo deberá poder hacerse por comparecencia en la oficina pública en la que se podrá exhibir a los interesados un expediente en soporte papel o, en su caso, un expediente electrónico al que se accede a través de los dispositivos que ponga a disposición del ciudadano la propia Administración en la oficina pública. También podrá hacerse el acceso de forma electrónica para los expedientes tramitados en soporte electrónico.

En todo caso todo ciudadano deberá poder conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los expedientes.

Con independencia de las formas de acceso a los expedientes y del mantenimiento de formas convencionales de acceso a que se refieren los párrafos anteriores, las Administraciones en las oficinas de información deberán facilitar y poner a disposición de quienes no estén familiarizados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, o no quieran emplearlas desde sus propios domicilios y oficinas, aparatos y equipos y el apoyo de personal preparado para acceder electrónicamente desde dichas oficinas públicas.

Asimismo a través de dichas oficinas podrán acreditar su identidad los ciudadanos no familiarizados con las TIC, o que no deseen o no puedan hacerlo de otro modo, ante funcionarios públicos habilitados para ello, de modo que, aunque no cuenten con certificados de firma electrónica, se identifique su personalidad por medios convencionales y se remitan sus escritos por medios electrónicos desde la propia oficina pública de información.

### **Protección de datos personales**

Se reconoce el derecho de todo ciudadano de solicitar ante los organismos competentes la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos datos contenidos en registros electrónicos oficiales o privados, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos.

Para garantizar este derecho, se tiene que asegurar a todo ciudadano el acceso a la información y a los datos que sobre sí mismo o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que justificadamente se establezcan, así como se debe facilitar el conocimiento del uso que se haga de dichos datos y su finalidad.

## **CAPÍTULO TERCERO.**

### **CONDICIONES GENERALES PARA EL ESTABLECIMIENTO Y DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

#### **Medidas complementarias**

Los Estados tendrán en cuenta los problemas del tránsito de los sistemas actuales de relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas a un sistema integral de Gobierno Electrónico, y tomarán las medidas necesarias para afrontarlos y resolverlos.

También tendrán en cuenta y tomarán las medidas necesarias para realizar las adaptaciones de las Administraciones Públicas al Gobierno Electrónico y la colaboración entre Administraciones Públicas para conseguir la plena interoperabilidad de los servicios a nivel nacional y subnacional, así como a nivel internacional.

#### **Preparación de las Administraciones Públicas**

Los Estados deberán prever que el derecho de los ciudadanos a emplear medios electrónicos exige un tiempo de preparación de las Administraciones públicas. La eficacia en este punto no es incompatible con el realismo acerca de los tiempos y las exigencias de planificación para el establecimiento del Gobierno Electrónico con criterios de flexibilidad no incompatible con la certidumbre y el compromiso sobre fechas de implantación del Gobierno electrónico.

Dicha preparación deberá incluir, en forma permanente, el componente formativo para ir acompañando las iniciativas de cambio desde espacios de

reflexión y aprendizaje situado, a fin de garantizar la necesaria transformación de las culturas organizacionales y la correcta reformulación de las prácticas.

### **Planificación del Gobierno Electrónico**

Una vez definido el objetivo que se quiere alcanzar es preciso definir el tiempo previsible para hacerlo y las estrategias de todo tipo que pueden contribuir al pleno desarrollo del Gobierno Electrónico lo que implica, entre otras cosas, desarrollar metodologías de planificación específicas (que incluyan la evaluación y el monitoreo), generar estrategias de gestión y producción de información pública y también gestionar redes con base en modelos de gestión de conocimiento como parte del proceso de formación y mejora continua.

Corresponde a cada Estado iberoamericano valorar el tiempo que prevén necesario para que el derecho que se reconoce en la presente Carta Iberoamericana pueda ser efectivo. También les corresponde a ellos establecer las medidas políticas y los planes y programas que deben irse adoptando para hacer realidad la consolidación del Gobierno Electrónico en un tiempo prudencial, y para alcanzar los objetivos de la Carta. A tal efecto, deberá tomarse en consideración el equilibrio costos- beneficios, teniendo en cuenta los impactos positivos que se derivan del Gobierno Electrónico.

En cuanto a las políticas y programas a implementar hasta el pleno acceso al Gobierno Electrónico los mismos se dirigen en unos casos a la propia Administración y en otros al resto de los agentes sociales para poner en marcha iniciativas que contribuyan a la familiarización de los ciudadanos con el uso de las TIC.

En particular los Estados deberían asumir compromisos de calendarios en que concreten fechas de implantación sucesiva de aquellos servicios que prioritariamente consideran de deben comenzar a prestarse y atenderse por medios electrónicos hasta completar el proceso de implantación de la Administración Electrónica.

El cumplimiento adelantado de algunas obligaciones por los mismos medios electrónicos puede ser una buena estrategia, como por ejemplo en materia tributaria y aduanal.

La creación de instancias interdepartamentales e intersectoriales que hagan una identificación de necesidades y preparen planes de adaptación son recomendables.

También lo es la creación de una instancia con presencia de agentes sociales y de la Administración Pública que permita conocer la opinión de los agentes sociales y les permita participar en el desarrollo del Gobierno Electrónico como componente fundamental de la sociedad de la información y el conocimiento.

Otro aporte al desarrollo y consolidación del Gobierno Electrónico es la idea de formalizar e institucionalizar autoridades que sean responsables del desarrollo y consolidación del Gobierno Electrónico en los gobiernos iberoamericanos,

como jefatura rectora de la información y de la comunicación gubernamental con nuevos procesos de gestión de la información y planes claros, efectivos y de alto nivel.

### **Las transformaciones de las Administraciones Públicas**

Los Estados deberán prepararse para la efectiva implantación del Gobierno Electrónico acometiendo las transformaciones organizativas que consideren necesarias, así como la progresiva implantación de sistemas, equipos y programas en las Administraciones Públicas. En tal sentido, es recomendable que los Estados:

- a. Reconozcan los desarrollos propios de sistemas o sus adaptaciones como capital estatal intangible, generando mecanismos de transferencia y sistemas de apoyo, para lo cual se requiere acordar nuevos marcos regulatorios.
- b. Establezcan programas de adaptación de los empleados públicos a los nuevos sistemas de Gobierno Electrónico, promoviendo la profesionalización de los mismos de conformidad con la Carta Iberoamericana de la Función Pública, a los fines de conservar y desarrollar las nuevas competencias garantizando de esta manera la sostenibilidad en el tiempo de la ejecución de los procesos electrónicos.
- c. Adapten las reglas de procedimiento a las posibilidades que ofrecen las comunicaciones electrónicas.
- d. Implanten nuevos modelos de gestión en la Administración Pública que fomenten la mejora continua de los procesos y la constante innovación.

### **Interoperabilidad de servicios**

El Gobierno Electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas.

Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno Electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas las Administraciones Públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables.

Los Estados iberoamericanos deberían fomentar en la mayor medida posible acuerdos entre sí para que la interoperabilidad de los servicios y sistemas no se reduzca al ámbito de cada Estado, sino que desde el principio comprenda a todos los Estados de modo que el acceso al Gobierno Electrónico se haga de manera más o menos conjunta como Región, potenciando así las sinergias que se seguirán de un acceso lo más amplio posible, simultáneo y sostenido de todos los países iberoamericanos a la sociedad de la información y el



conocimiento y con especial precaución acerca de la obsolescencia de las diversas ofertas tecnológicas.

En especial se tratará de lograr un estándar común de interoperabilidad entre todos los países iberoamericanos.

### **Usabilidad de sistemas y programas**

Siendo que el destinatario final del Gobierno electrónico es el ciudadano y la sociedad, los Estados deben tener en cuenta que los sistemas y programas deben ser de uso fácil. La usabilidad es el término que se está empleando para expresar la naturaleza de unos programas que tienen que ser disponibles, accesibles y manejables intuitivamente por el ciudadano. Paralelamente, en lo que hace a la producción de contenidos a través de sitios Web u otros medios electrónicos, deberán incorporarse mecánicas de personalización de sectores específicos para seleccionar los lenguajes utilizados, identificando permanentemente los perfiles de usuarios y sus correspondientes necesidades de información y servicios, poniendo especial atención en la inclusión de personas con discapacidades.

También se deberá utilizar un lenguaje simple, directo, evitando el uso de siglas.

### **Inclusión digital e infoalfabetización**

El desarrollo y la consolidación del Gobierno Electrónico en Iberoamérica pasa porque los Estados establezcan políticas, estrategias y programas de inclusión digital, para combatir la infoexclusión, reduciendo la brecha digital y eliminando las barreras existentes para el acceso a los servicios electrónicos.

De manera simultánea, se debe ampliar el acceso de los sectores populares a las TIC y promover en general una cultura ciudadana sobre el Gobierno Electrónico. En este sentido, es preciso inducir a los gobiernos municipales e intermedios, al sector privado y a las comunidades organizadas para que creen y mantengan espacios públicos que cuenten con medios electrónicos de libre acceso, como así también aprovechar los espacios privados ya generados por la sociedad para el acceso a la tecnología y operar asociativamente sobre estos desarrollos.

Los Estados tienen que promover y establecer mecanismos de acceso a los medios electrónicos para aquellas personas que no disponen de ellos; ya sea por razones geográficas o sociales. En dicho sentido se pueden establecer lugares de acceso público, como bibliotecas públicas, municipalidades, ONG's, locutorios privados subvencionados, en los que se permita la utilización libre de medios electrónicos.

Si bien se tiene que promover la inclusión de toda la población al uso y beneficio del Gobierno Electrónico, es fundamental lograr la inclusión de aquellos sectores que se encuentran en circunstancias particularmente desventajosas para acceder y beneficiarse de los servicios electrónicos. En

especial, para América Latina es indispensable crear, mediante medidas específicas, condiciones favorables que le permitan a las etnias y comunidades indígenas acceder, participar y beneficiarse de los servicios electrónicos. Ello supone, tanto servicios electrónicos dirigidos a la satisfacción de las etnias y comunidades indígenas, como mecanismos especiales para que la población indígena acceda y se beneficie de los servicios electrónicos destinados a toda la sociedad, incorporando los lenguajes que dichos grupos utilizan para comunicarse en los medios electrónicos.

También implica habilitar y apoyar los espacios de producción de contenidos culturales propios con el objetivo de posibilitar la equidad, la multiculturalidad y el respeto a la diversidad.

La preparación de los ciudadanos y la transformación de la cultura social son fundamentales para una más rápida implantación del Gobierno Electrónico y de la sociedad de la información y el conocimiento. En ese sentido los Estados deben promover y planificar la formación de los ciudadanos a este respecto. La pieza fundamental es la educación de las nuevas generaciones desde la más temprana edad.

La transformación de la cultura social en cuanto al Gobierno Electrónico con un proceso de formación ciudadana e infoalfabetización que estimule el acceso, participación y utilización del mismo es un elemento fundamental de ese proceso de preparación de la ciudadanía.

### **Integración de procesos y servicios**

Para que las personas y no la tecnología sean la referencia para el diseño conceptual y la operación del Gobierno Electrónico, una de las estrategias que los Estados Iberoamericanos deben adoptar toda vez que sea posible es orientar el Gobierno Electrónico a ofrecer servicios públicos integrados, así como propender a una mayor integración de sus procesos internos. En particular, es recomendable impulsar acciones como las siguientes:

- a. Desarrollo de portales únicos. Debido a que la proliferación de portales dificulta la utilización del Gobierno Electrónico por parte de la población, se sugiere la construcción de portales únicos que agrupen diversos servicios electrónicos para incrementar el acceso universal a los servicios electrónicos.
- b. Combinación de medios. Es importante reconocer que el Gobierno Electrónico al servicio del ciudadano se complementa con otros tipos de medios y mecanismos no electrónicos. Por ello, en la relación entre la Administración Pública y el ciudadano es preciso combinar puntos únicos de contacto presencial con puntos virtuales, de manera de utilizar los primeros para asegurar el acceso y la simplicidad en la utilización de los segundos.

### **El despliegue de las infraestructuras**

Una de las condiciones para la universalización del Gobierno Electrónico es el despliegue por los países iberoamericanos de las infraestructuras que sean

capaces de dar soporte a las velocidades de transmisión necesarias para que el acceso al Gobierno Electrónico constituya una posibilidad real en la medida en que los tiempos de acceso a los servicios no impliquen retardos que sean disuasorios del uso de los medios electrónicos.

La banda ancha, mediante tecnologías que permitan un tiempo de respuesta adecuado para el usuario, es una condición necesaria para la puesta en práctica de un acceso real al Gobierno Electrónico.

Cada Estado determinará cuál es la solución tecnológica más conveniente para las condiciones de su respectivo país. Igualmente, cada Estado determinará el rol que corresponderá a la iniciativa privada y a los mercados y el correlativo que se reservan los propios Estados, ya sea como reguladores o como prestadores de servicios en sus diversas modalidades. En todo caso, a los Estados corresponde asegurar el mantenimiento de obligaciones de servicio público o de servicio universal incluso en un escenario de competencia.

**Argentina**

Aida Minero Reyes

José Alberto Bonifacio

**España**

**Bolivia**

Francisco Ramos

Freddy Torrico

**Guatemala**

**Brasil**

Marco Tulio Cajas López

Paulo Bernardo Silva

**Honduras**

**Colombia**

Marcio Sierra Discua

Fernando Grillo Rubiano

**México**

**Costa Rica**

Patricia Flores

Hannia Vega Barrantes

**Nicaragua**

**Chile**

Edgardo Riveros

**Cuba**

Alfonso Casanova Montero

**Ecuador**

Vinicio Alvarado

**El Salvador**

## Anexo 2

### PODER EJECUTIVO

#### DECRETO

Nº 35139-MP-MIDEPLAN  
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
Y LOS MINISTROS DE LA PRESIDENCIA,  
Y DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA

Con fundamento en los artículos 140, incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política, los artículos 25.1) y 27.1) de la Ley General de la Administración Pública (Nº 6227 de 2 de mayo de 1978), 3.c) y 19 de la Ley de Planificación Nacional (Nº 5525 de 2 de mayo de 1974) y en la Ley de Protección al Ciudadano de Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Nº 8220 de 4 de marzo del 2002).

Considerando:

I.—Que el Gobierno de la República considera que las tecnologías de información son una herramienta idónea para realizar mejoras sustanciales en el nivel de competitividad y eficiencia del Estado, en la calidad de los servicios prestados, en la productividad de sus empresas y en la calidad de vida del ciudadano.

II.—Que la transformación y modernización del Estado impone la necesidad de combinar la tecnología con esquemas más eficientes de trabajo, que aprovechen al máximo los recursos y que permitan una comunicación apropiada y oportuna entre las diversas instituciones gubernamentales.

III.—Que las tecnologías digitales son un instrumento fundamental para ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos, así como para incrementar su uso y disponibilidad en el territorio nacional y entre Costa Rica y el mundo.

IV.—Que las tecnologías digitales son un instrumento fundamental para suministrar información a los ciudadanos y a las empresas, para incrementar la eficiencia, eficacia, la transparencia y la democracia participativa en la gestión pública.

V.—Que la Comisión Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (CONATIC), creada mediante Decreto Ejecutivo 31681-MICIT-P del 17 de marzo del 2004, al amparo de la Ley 7169, es el órgano encargado de proponer las políticas y estrategias en materias de Tecnologías de la Información y la Comunicación dirigidas a las Instituciones de Sector Público, así como recomendar lineamientos técnicos y administrativos que orienten el accionar en la materia.

VI.—Que la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, creada mediante Decreto Ejecutivo Nº 33147-MP del 8 de mayo del 2006, está integrada por instancias del Gobierno que han demostrado un alto nivel de compromiso con el tema.

VII.—Que la función de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital se ha enfocado a plantear las estrategias y concretar acciones que deben realizarse

en materia de Gobierno Digital, algunas de las cuales tienen relación directa con las competencias propias del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

VIII.—Que el ICE, como parte del Sector Público y conforme a la índole de sus actividades, es un socio estratégico para que el Estado, en su sentido más amplio, proponga y ejecute aquellas actividades de Gobierno Digital encaminadas a alcanzar un país cada vez más competitivo, eficiente y eficaz, en la prestación de sus servicios.

IX.—Que el ICE, en ejercicio de su autonomía, ha indicado al Poder Ejecutivo su intención de asumir un liderazgo particular en el Sector Público en la ejecución de proyectos dirigidos a viabilizar la prestación de servicios de Gobierno Digital.

X.—Que el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) es la instancia gubernamental encargada de formular, coordinar, dar seguimiento y evaluar las estrategias, prioridades y políticas del Gobierno, dentro de las cuales sobresalen las relacionadas con el funcionamiento del Gobierno Digital.

XI.—Que la Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico (Nº 7169 del 26 de junio de 1990) asigna al Ministerio de Ciencia y Tecnología funciones rectoras para el desarrollo de las políticas y diversas manifestaciones científicas y tecnológicas, muchas de las cuales conforman el perfil del Gobierno Digital.

XII.—Que la Secretaría Técnica de Gobierno Digital es una unidad ejecutora de las decisiones de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital.

XIII.—Que es necesario fortalecer la Secretaría Técnica de Gobierno Digital para que pueda cumplir su función como ente ejecutor de las políticas y acciones que defina la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital.

XIV.—Que en virtud del Convenio Marco de Cooperación interinstitucional, suscrito entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Grupo ICE el 5 de diciembre del 2006, este último apoyará la ejecución de las acciones destinadas a fortalecer el Gobierno Digital.

XV.—Que transcurrido un espacio de tiempo razonable desde la conformación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y se torna necesario replantear su funcionamiento. Por tanto, Decretan:

Artículo 1º—Créase la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital -en adelante denominada “la Comisión”- como un órgano interinstitucional de coordinación y definición política para diseñar, planificar y elaborar las políticas públicas en materia de Gobierno Digital.

La Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital estará integrada por:

- A) El Ministro o Viceministro de Planificación Nacional y Política Económica, quien presidirá;
- B) El Ministro o Viceministro de Ciencia y Tecnología;
- C) El Ministro o Viceministro de Comercio Exterior;
- D) El Ministro o Viceministro de Hacienda;
- E) El Asesor Presidencial en Competitividad y Mejora Regulatoria con rango de Ministro; y
- F) El Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Podrán asistir a las sesiones de la Comisión, con derecho a voz pero sin voto: el Gerente de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y los representantes de otras instancias que determine la Comisión.

Artículo 2º—Con fundamento en la expresa disposición autónoma del ICE contenida en el “Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional” entre el Gobierno de la República y el Grupo ICE suscrito el 5 de diciembre del 2006, designase al ICE como la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

La Secretaría Técnica de Gobierno Digital será el órgano ejecutor de las políticas, estándares y proyectos que defina la Comisión para incrementar la eficiencia y la transparencia en el Sector Público por medio del uso estratégico de las tecnologías digitales con el fin de empoderar a los habitantes en el uso de servicios públicos. Las políticas, estándares y proyectos serán comunicados a la CONATIC por medio del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

El ICE podrá determinar las vías de ejecución que considere convenientes para el cumplimiento de lo aquí dispuesto. Las ejecuciones podrán realizarse por su medio, a través de alguna de sus empresas o bien mediante alianzas estratégicas, con sujetos del Sector privado. Para ello, el ICE dispondrá de las facultades que dispone la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Instituciones Públicas del Sector Telecomunicaciones (Nº 8660 del 8 de agosto del 2008).

El ICE nombrará un Gerente de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital encargado de la ejecución de las políticas, estándares y proyectos que defina la Comisión. El Gerente asistirá a las reuniones de la Comisión.

Artículo 3º—El ICE, conforme a la disposición autónoma descrita en el artículo 2, vigilará que se cumplan los siguientes objetivos:

A) Implementar herramientas digitales que faciliten el acceso a los servicios críticos para mejorar la calidad de vida de los habitantes, según el orden de prioridad que establezca la Comisión;

B) Incrementar la transparencia y acceso a la información gubernamental;

C) Facilitar los mecanismos de ciudadanía activa en su interacción con el Estado;

D) Fomentar el acceso a las tecnologías digitales entre los ciudadanos;

E) Promover la utilización de tecnologías digitales para la simplificación de trámites ante los órganos y entes públicos, así como las empresas del Estado y sus instituciones;

F) Incentivar la eficiencia del Estado y sus instituciones por medio del uso de las tecnologías digitales;

G) Velar por el modelo de Gobierno Digital que defina la Comisión y procurar su actualización;

H) Procurar el uso eficiente de los recursos gestionados por el Estado y sus instituciones para sustentar los proyectos de Gobierno Digital.

I) Coordinar con el Ministerio de Ciencia y Tecnología, en su calidad de Rector de las Tecnologías de Información, el cumplimiento de las políticas y los estándares establecidos por la Comisión para el Proyecto del Gobierno Digital.

J) Colaborar con la Comisión en las tareas que esta le asigne para el cumplimiento de sus objetivos;

K) Hacer de los procedimientos técnicos, administrativos y financieros de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, modelos de eficiencia que no sólo garanticen el buen funcionamiento de la Secretaría, sino que puedan servir de modelo a otras actividades de los costarricenses.

Artículo 4º—Se declaran de interés público las actividades que realice el ICE y sus empresas en el cumplimiento de lo dispuesto en este Decreto Ejecutivo. Los órganos y entes públicos y las empresas del Estado y sus instituciones,

quedan facultadas para colaborar en el logro de los objetivos de la Comisión y los proyectos de Gobierno Digital que ejecuten el ICE y sus empresas, conforme sus competencias y la disponibilidad legal de recursos. Asimismo, las empresas privadas podrán colaborar para esos fines y en esas actividades.

Artículo 5º—Deróganse los Decretos Ejecutivos N° 33147-MP del 8 de mayo del 2006, N° 34093-MP de 10 de octubre del 2007, N° 34413-MP de 6 de marzo del 2008 y N° 34702-MP de 6 de mayo del 2008.

Transitorio I.—Los funcionarios que ocupan plazas de la Presidencia de la República, Programa Administración Superior, identificadas mediante el STAP-0582-08 del 31 de marzo 2008 que se encuentran asignados a la Secretaría de Gobierno Digital, ocuparán sus puestos hasta el 30 de junio del 2009, fecha máxima en la que el ICE los incorporará dentro de su relación de puestos.

Transitorio II.—Siendo los proyectos de Gobierno Digital de Interés Público, la Presidencia de la República, hasta el 31 de diciembre del 2009, continuará con la ejecución del presupuesto del Programa Administración Superior para la adquisición de bienes y servicios de Gobierno Digital, en estrecha coordinación con la Gerencia de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Artículo 6º—Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los dieciocho días del mes de marzo del año dos mil nueve.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de la Presidencia, Rodrigo Arias Sánchez y el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, Roberto J. Gallardo Núñez.—1 vez.—(O. C. N° 93533).—(Solicitud N° 48-2009).—C-37520.—(D35139-28800).