



“High performance eGovernment is one that meets citizens’ needs, that has a huge degree of seamlessness and ease of access, that has a speedy response time and that essentially challenges the way of doing things traditionally. Put the customer first and provide the customer with the whole of government at his or her disposal”.

Michelle d’Auray, CIO of the Canadian government.1

“The direction (of our program) was predicated on very extensive polling and focus groups. It wasn’t as if the direction was imposed by some strange group of people who had dreamt this up one day. It was imposed by the people whom we were trying to serve.”

Michelle d’Auray, CIO of the Canadian government.2

¹ Citado en Accenture (2004), p.14.

² Citado en Accenture (2004), p.14.



Presentación

La Universidad de Costa Rica, a través de la Escuela de Administración Pública y su Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP), en un esfuerzo institucional de respaldo a iniciativas de investigación y de apoyo al mejoramiento y fortalecimiento de la gestión pública, se complace en presentar el **Informe final del Proyecto Diagnóstico sobre el Gobierno Digital en Costa Rica**, el cual recupera los principales resultados del trabajo realizado. Éste se inscribe en el contexto de una solicitud expresa realizada por el señor Segundo Vicepresidente de la República y Ministro de Planificación y Política Económica, Dr. Kevin Casas, a la señora Rectora y la señora Directora de nuestra Escuela.

En este informe final participó un equipo especializado de profesionales de nuestra Escuela y Facultad, y además se contó con el apoyo de la Escuela de Estadística, especialmente el Centro de Estudios de Opinión, así como especialistas externos, nacionales e internacionales, en el área de tecnologías de la información, y de proyectos relacionados con el tema de gobierno digital.

Especial reconocimiento a : Dr. René Pierre Bondu, coordinador del proyecto, profesor y consultor de nuestra Escuela y del CICAP; M.Sc. Johnny Madrigal, profesor e investigador asociado de la Escuela de Estadística, y del Observatorio del Desarrollo (ODD); Lic. Miguel Fuentes, Lic. Federico Chacón y M.Sc. Adriana Garrido, consultores y especialistas, Bach. Alexia Aguilar, gestora del proyecto, Lic. Jorge Ortega, asistente de investigación y como colaborador M. Sc. Leonardo Castellón.

El presente informe constituye un esfuerzo académico y de articulación de análisis multi- e interdisciplinario en el área de las ciencias sociales y económicas, el cual recupera de forma integral una perspectiva innovadora del fenómeno contemporáneo denominado: sociedad de la información y del conocimiento. Éste constituye una base fundamental para el diseño de una estrategia de gobierno digital en Costa Rica, una de las metas prioritarias del Gobierno de la República.

Este informe fue impulsado y gestionado desde el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), con el auspicio del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y con una contraparte importante de la UCR, como aporte de nuestra Escuela y del CICAP, a esta iniciativa.

El proyecto en general abre un espacio importante de cooperación de la UCR con el Gobierno de la República y su estrategia de gobierno digital, y al mismo tiempo se presenta como un aporte al debate y de consulta obligada para todas y todos los costarricenses y extranjeros comprometidos e interesados en los procesos de fortalecimiento de la gestión pública costarricense, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de ciudadanos, ciudadanas, habitantes y comunidades de Costa Rica.

Olman Villarreal Guzmán
Director CICAP

Mayela Cubillo Mora
Directora Escuela de Administración Pública



INDICE DE CONTENIDO

I.	PRESENTACION DEL ESTUDIO	8
I.1.	OBJETIVO GENERAL	8
I.2.	ALCANCES	8
I.3.	METODOLOGÍA.....	10
I.3.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO Y DATOS.....	10
I.3.2.	LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	15
I.4.	PLAN DEL DOCUMENTO.....	15
II.	NOTAS TECNICAS Y ANTECEDENTES.....	15
II.1.	¿QUÉ ES GOBIERNO DIGITAL?.....	15
II.2.	SERVICIOS DE GOBIERNO DIGITAL	17
II.3.	NIVELES DE DIGITALIZACIÓN	18
II.4.	MEDIOS DIGITALES	22
II.5.	ALCANCES Y LIMITACIONES DE LOS ESTUDIOS PREVIOS SOBRE GOBIERNO DIGITAL EN COSTA RICA.....	24
III.	SITUACION ACTUAL	31
III.1.	INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	31
III.1.1	CONDICIONES DEL ENTORNO	31
III.1.2	CONDICIONES INSTITUCIONALES	43
III.1.3	CONDICIONES INTERINSTITUCIONALES	56
III.2.	MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	62
III.2.1.	MARCO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO DIGITAL.....	62
III.2.2	MARCO LEGAL DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS	66
III.3.	OFERTA DE SERVICIOS DIGITALES.....	73
III.3.1.	MEDIOS UTILIZADOS PARA OFRECER SERVICIOS DIGITALES.....	73
III.3.2.	NIVEL DE DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	76
III.3.3.	ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE EN PORTALES GUBERNAMENTALES.....	87
III.3.4.	FACTORES QUE HAN INFLUIDO NEGATIVAMENTE EN EL DESARROLLO DE SERVICIOS DIGITALES.....	89
III.4.	USO DE SERVICIOS DIGITALES	91
III.4.1.	GRADO DE PENETRACIÓN EN LA POBLACIÓN	92
III.4.2.	RAZONES POR LAS CUALES NO SE USAN LOS MEDIOS DIGITALES PARA HACER TRÁMITES....	94
III.4.3.	FRECUENCIA DE USO Y SATISFACCIÓN	98



III.4.4. EL GRADO DE SUSTITUCIÓN DE MEDIOS TRADICIONALES POR INTERNET.....	101
III.4.5. BENEFICIOS PERCIBIDOS	104
III.4.6. COMENTARIOS	106
IV. OPORTUNIDADES DE DESARROLLO DE SERVICIOS DIGITALES PARA EL CIUDADANO	108
IV.1. TRÁMITES QUE OFRECEN MÁS FACILIDADES O MENOS FACILIDADES A LOS CIUDADANOS PARA SU REALIZACIÓN	108
IV.2. PROYECTOS EN SERVICIOS CRÍTICOS	113
IV. 3. PROYECTOS DE EXTENSIÓN.....	114
IV.4. MERCADO POTENCIAL DEL USO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DIGITALES PARA REALIZAR TRAMITES	115
IV.5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	119
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	123
VI.REFERENCIAS	131
Anexos.....	135
A.1 TABLAS DETALLADAS DE DATOS	135
A.2 INVENTARIO DE LOS SERVICIOS Y SU NEVEL DE DIGITALIZACIÓN.....	137
A.2.1 Internet	137
A.2.2 Teléfono	146
A.3 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LOS SITIOS WEB GUBERNAMENTALES DE COSTA RICA Y DE CHILE, Leonardo Castellon, Cicap.....	150
A.4 ENCUESTA GOBIERNO DIGITAL (JULIO 2006), Johnny Madrigal, Escuela de Estadística, UCR....	164
A.5 ESTUDIO SOBRE LA RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA, Jorge Ortega, Cicap.	185
A.6 NOTAS TÉCNICAS	202
A.6.1 Nota: Servicios digitales.....	202
A.6.2. Nota: Medios digitales.....	204
A.7 LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	207
A.7.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	207
A.7.2 CONSULTA A LOS CIUDADANOS: Encuesta Telefónica Nacional	208
A.7.2.1 Plantillas de la encuesta	208
A.7.3 CONSULTA A INSTITUCIONES PÚBLICAS: Cuestionario y taller	209
A.7.3.1 Lista de las instituciones públicas y funcionarios participantes, nombre de los responsables que contestaron el cuestionario y que participaron en el taller	210
A.7.3.2 Ejemplares del cuestionario y de las plantillas de trabajo del taller sobre: “análisis de la oferta y de oportunidades de desarrollo de servicios digitales.”	211



ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
II-1	Clasificación de los niveles de digitalización de los trámites	22
II-2	Medios digitales y su infraestructura tecnológica en el contexto actual de Costa Rica	24
II-4	Naciones Unidas (2005): Clasificación según índice global “e-readiness”	27
II-5	Naciones Unidas (2005): Descripción de las etapas de desarrollo <i>de la presencia digital</i>	28
II-6	Naciones Unidas (2005): Resultados del “Web-measure index”	29
III-3-1	GD.org, CIP: Para las 24 instituciones encuestadas: Medios digitales utilizados por las 24 instituciones públicas para ofrecer trámites a los ciudadanos.	73
III-3-2	GD.org, CIP: Para las 24 instituciones encuestadas: cantidad de trámites disponibles por Internet y por teléfono	74
III-3-3	GD.org, CIP: Para las 14 de las 24 instituciones encuestadas que reportaron tanto tramites por Internet como tramites por teléfono: cantidad de trámites disponibles por Internet y por teléfono	74
III-3-4	GD.org, CIP: Internet: Trámites para las 24 instituciones públicas encuestadas y su nivel de digitalización	77
III-3-5	GD.org, CIP: Internet: Trámites Nivel 3 (transaccionales) para las 24 instituciones públicas encuestadas	78
III-3-6	GD.org: Internet: Los tramites Nivel 4 (Interinstitucionales) para las 24 instituciones publicas encuestadas	80
III-3-7	Indicadores de nivel de digitalización por Internet, para las 24 instituciones encuestadas	81
III-3-8	CIP y GD.org: Comparación de resultados sobre trámites transaccionales e informacionales	83
III-3-9	CIP y GD.org: Trámites por Internet y trámites por teléfono (fijo y celular), para las 14 instituciones que ofrecen trámites a través de ambos medios	84
III-3-10	CIP: Instituciones con tecnología IP, IVR o Call Center y nivel de digitalización de sus servicios	85
III-3-11	CIP: Instituciones que ofrecen trámites por teléfono celular	86
III-3-12	CIP y GD.org: Comparación del nivel de digitalización: trámites por Internet y por teléfono, para las 24 instituciones encuestadas	87
III-3-13	CIP y GD.org: Comparación del nivel de digitalización: trámites por Internet y por teléfono, para las 14 instituciones encuestadas que ofrecen servicios en ambos medios	87
III-3-14	CIP: Factores que han influido negativamente en el GD	90
III.4-1	ETNC: Porcentaje de encuestados que ha realizado trámites utilizando tecnología digital según variables de interés	92
III.4-2	ETNC: Razones para no hacer trámites usando un medio digital	94
III.4-3	CIP: Opinión institucional sobre las principales razones para no hacer	95



	trámites usando un medio digital (24 instituciones publicas).	
III.4-4	ETNC: Frecuencia de uso y satisfacción de los usuarios en los trámites más usados por Internet	98
III.4-5	ETNC: Frecuencia de uso y satisfacción de los usuarios en los trámites más usados por teléfono fijo	99
III.4-6	ETNC: Frecuencia de uso y satisfacción de los usuarios. Resumen de Tablas III.4.4 y III.4.5	99
III.4-7	CIP: Instituciones que realizan mediciones de satisfacción de los usuarios de servicios por Internet. Cantidad de accesos manuales al sitio Web y crecimiento anual.	100
III.4-8	CIP: Distribución Internet versus otro medio, para los 3 trámites principales por Internet (13 de las 24 instituciones públicas encuestadas).	102
III.4-9	CIP: Distribución del grado de sustitución por Internet para los 3 trámites principales por Internet (13 de las 24 instituciones públicas encuestadas).	102
III.4-10	ETNC: Porcentaje que opina que las tecnologías digitales están ayudando mucho a diferentes aspectos	104
III.4-11	CIP: Beneficios de los servicios digitales según las 24 instituciones públicas encuestadas	105
III.4-12	CICAP: Red Interinstitucional de Transparencia Calidad de la información presentada en los sitios Web	106
IV-1	ETNC: Calificación de las facilidades que se ofrecen para realizar diversos trámites	109
IV-2	ETNC: Calificación de las facilidades que se ofrecen para realizar diversos trámites, orden de trámites por promedio decreciente	111
IV-3	Proyectos identificados para la mejora sustantiva de servicios críticos	114
IV-4	ENTC: Mercado potencial de medios digitales: Porcentaje de encuestados (con teléfono fijo)	116
IV-5	Identificación de condiciones y recursos necesarios para GD exitoso	120
A.1.1	CIP: Factores que han incidido negativamente	136
A.2.1	Trámites por Internet para las 24 instituciones públicas encuestadas	137
A.2.2	Trámites por teléfono para las 24 instituciones públicas encuestadas	146
A.6.1.1	Accenture (2004): trámites por Internet consultados a los ciudadanos	202
A.6.1.2	Cap Gemini (2004): lista de servicios públicos básicos proporcionados por Internet	203
A.6.2	Fortalezas y debilidades de los medios digitales	205
A.7.1	Características de los instrumentos de recolección de la información	207



ABREVIACIONES UTILIZADAS

GD:	Gobierno Digital
ETNC:	Encuesta Telefónica Nacional a los Ciudadanos
CIP:	Cuestionario a Instituciones Públicas
TIP:	Taller con las Instituciones Públicas
TICs:	Tecnologías de la Información y de la Comunicación
CEO:	Centro de Encuestas de Opinión, Escuela de Estadísticas, Universidad de Costa Rica



I. PRESENTACION DEL ESTUDIO

I.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del estudio consiste en realizar un diagnóstico para la identificación de capacidades existentes, obstáculos y oportunidades para la aplicación del Gobierno Digital en Costa Rica, con miras a la definición de una estrategia de corto y mediano plazo y la selección inicial de proyectos piloto en este campo.

I.2. ALCANCES

El corto plazo definido para el desarrollo del estudio (8 semanas), obligó a limitar los alcances de este último en varios aspectos que presentamos a continuación:

1. Instituciones y sectores gubernamentales

El estudio se concentra en las aplicaciones de Gobierno Digital del Poder Ejecutivo y al espacio institucional bajo rectoría ministerial: Gobierno Central e instituciones autónomas.

Quedan en consecuencia excluidas del análisis, el Poder Ejecutivo, la Asamblea Legislativa, los Gobiernos Locales y demás instituciones que escapan del ámbito rector del Poder Ejecutivo.

Además, a lo largo de la realización del estudio se precisan sectores o instituciones prioritarias sobre los cuales se portará mayor detalle.

2. Ámbito de aplicaciones de Gobierno Digital

De acuerdo con lo solicitado, el objeto de este estudio son los servicios digitales orientados hacia los ciudadanos, relacionados con trámites administrativos: consulta de información y la realización de transacciones administrativas y financieras por parte de usuarios externos.

Quedan en consecuencia excluidas, las aplicaciones de TICs a servicios dirigidos a otros usuarios externos, al funcionamiento interno del Gobierno, las aplicaciones de “back office” que



respaldan los servicios digitales de “front office”, así como las aplicaciones a servicios sustantivos no administrativos, específicos y especializados como impartir lecciones en Educación, la telemedicina, la entrega de combustible o de electricidad en Energía, etc.

3. Medios digitales

Se consideran, además de Internet, las aplicaciones de TICs vía otros medios de comunicación: teléfono fijo y teléfono móvil.

4. Resultados y seguimiento

Dada la limitación fundamental del plazo de ocho semanas para realizar este diagnóstico, no se ha pretendido alcanzar exhaustividad ni total precisión en este trabajo; estas sólo podrán lograrse durante procesos posteriores de repregunta, profundización y ampliación de los datos recolectados mediante cuestionario o encuesta, y de la incorporación de más instituciones gubernamentales que prestan servicios a los ciudadanos.

Sí se espera, sin embargo, haber captado rasgos esenciales y claves de la situación actual, con el fin de apoyar de manera pertinente y oportuna, el pronto avance del proceso de formulación del Proyecto de Gobierno Digital a cargo de la Segunda Vicepresidencia de la República y la recientemente constituida Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

El 7 de setiembre 2006 se presentó un resumen ejecutivo de los resultados de este estudio, en el “Taller Internacional de Gobierno Digital *Pensando estratégicamente a partir de experiencias internacionales*”, organizado por el Gobierno de la República y por el PNUD.

Agradecemos la invaluable colaboración de los funcionarios e instituciones participantes en este estudio, y los invitamos desde ahora, y a los lectores en general, a enviarnos sus observaciones y sugerencias, la cuales serán tomadas en cuenta en futuras ediciones y estudios.



I.3. METODOLOGÍA

Para alcanzar el objetivo del estudio se procedió a definir objetivos específicos e instrumentos para recolectar datos básicos. Esto se realizó tomando en cuenta métodos, indicadores y normas usuales en:

- i. análisis recientes de gobierno digital; en particular los de las Naciones Unidas (2005) y de la compañía consultora Accenture (2004);
- ii. los logros de estudios anteriores sobre infraestructura y gobierno digitales en Costa Rica³.

I.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO Y DATOS.

- 1) Analizar el entorno tecnológico, legal e institucional del Gobierno digital en el país; identificar ajustes pertinentes por promover en este entorno para facilitar el desarrollo de los servicios digitales.**

La capacidad de un país para el desarrollo de GD está restringida por el grado en que sus plataformas tecnológica, legal e institucional faciliten la promoción y la operación de servicios por medios digitales.

Para analizar el entorno tecnológico del Gobierno digital se utilizaron las siguientes fuentes de datos previas al estudio:

- La encuesta de Hogares (INEC, 2005): datos sobre el acceso de la población a los medios digitales.
- La encuesta de CONATIC-MICIT (2005): los recursos informáticos y tecnológicos en la Administración Pública.
- El estudio de la fundación CAATEC (2003): la infraestructura tecnológica de las instituciones públicas para el Gobierno Digital, 2002.

³ Fundación CAATEC (2002), *Gobierno Electrónico*; Comisión nacional de Tecnologías de la información y de las telecomunicaciones (CONATIC) y el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT), (2005), *Recursos Informáticos y Tecnológicos de la Administración Pública*; Naciones Unidas (2005), *Global E-Government Readiness Survey 2005*; PROSIC (Programa sobre Sociedad de la Información y del Conocimiento), UCR, por publicarse en 2006, *Situación del Gobierno Electrónico en Costa Rica*.



Adicionalmente, mediante un cuestionario dirigido a instituciones públicas (CIP, ver detalles en el Anexo A.7), se obtuvo información sobre la infraestructura telefónica de las instituciones encuestadas, la cual no fue objeto de los estudios mencionados, pues estos se refieren solo a Internet.

Para el análisis del entorno legal e institucional se procedió a revisar la legislación existente así como las políticas pasadas y actuales en materia de Gobierno digital en Costa Rica.

2) Realizar un análisis sobre la oferta actual

Para evaluar la oferta del GD vía Internet en un país, Accenture (2004) combina dos aspectos en su método:

- La "madurez de los servicios" o la "presencia en línea"⁴ alcanzada por el gobierno. La madurez de los servicios resulta, a su vez, de la combinación de la *amplitud* o cantidad de los servicios de gobierno digital y de la *profundidad* o nivel de la digitalización alcanzada.
- La calidad de la administración de las relaciones con los clientes (CRM por sus siglas en inglés). Este aspecto se refiere a la manera en que las instituciones gubernamentales administran las interacciones con sus clientes (ciudadanos y empresas) y entregan servicios de manera integrada. Esto incluye comprender cómo los clientes desean interactuar, cuáles servicios necesitan y cómo se entregan.⁵

Para obtener elementos de evaluación de la madurez de los servicios de GD, tanto en Internet como en telefonía, se procedió a:

- Levantar un listado de servicios digitales y evaluar su nivel de digitalización:
 - Estudio de la base de datos del sitio www.GobiernoDigital.org: portal de trámites privado, que registra (a la fecha de realización del estudio,

⁴ Concepto utilizado también en el estudio de las Naciones Unidas (2005).

⁵ Accenture (2004), Appendix- research methodologies



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

junio 2006) 407 trámites o servicios digitales que ofrecen por Internet un total de 60 instituciones públicas.

- Elaboración y aplicación de un cuestionario dirigido a los responsables de servicios digitales de 24 instituciones públicas (CIP)⁶, con el fin de verificar y completar la lista de servicios por Internet reportada en la base de datos del sitio Gobiernodigital.org, y conocer, además, la oferta y el uso de servicios digitales por medio del teléfono (fijo y celular). En este grupo de instituciones se procuró incorporar a las instituciones públicas bajo rectoría del Poder Ejecutivo, que estuvieran más involucrados con trámites de tipo administrativo- financiero de uso ciudadano.
- Realizar análisis más detallados sobre las respuestas al CIP, para las 24 instituciones participantes.
- Comparar los sitios Web gubernamentales de Costa Rica y Chile, para evaluar la calidad de la administración de la relación con los clientes en los servicios por Internet.

3) Realizar un análisis del uso actual de los servicios digitales en Costa Rica.

El estudio del uso efectivo de los servicios digitales es clave para evaluar el estado de la cuestión en un país, sector o institución. En efecto, los beneficios que se esperan de una aplicación de GD se hacen realidad única y exclusivamente en la medida en que su público meta efectivamente la utilice.

Para estudiar el uso de los servicios digitales y la satisfacción de los usuarios, se realizó una encuesta telefónica nacional dirigida hacia los ciudadanos (ETNC)⁷. También se incluyeron preguntas al respecto en el cuestionario dirigido a instituciones públicas (CIP).

⁶ Presentamos la plantilla del cuestionario y las características del instrumento en el anexo A.7.

⁷ Presentamos la plantilla de la encuesta y las características del instrumento en el anexo A.7.



4) Identificar los factores claves para el desarrollo del Gobierno Digital.

Además de los aspectos tecnológicos, legales e institucionales claves identificados en las secciones relativas al objetivo 1, mediante el cuestionario CIP se recogió la percepción de las instituciones sobre el grado en que diversos factores han incidido negativamente en el desarrollo de servicios digitales. Por otro lado, mediante la encuesta ETNC se consultó a los ciudadanos sobre sus razones para no usar servicios digitales. Durante el taller (TIP) que se realizó con los responsables de SD de las 24 instituciones públicas encuestadas (TIP), se recogieron también opiniones sobre factores críticos de éxito para los desarrollos futuros.

5) Determinar oportunidades de proyectos de servicios digitales en áreas de servicios públicos claves para los ciudadanos y el Gobierno.

Las identificación de oportunidades de desarrollo de proyectos de SD se concentraron, para este estudio, en dos fuentes⁸:

- La identificación de *servicios críticos*: aquellos de alto potencial de uso y gran impacto en los ciudadanos, que actualmente son percibidos como difíciles de obtener. Estos servicios ofrecen oportunidades para innovar y mejorar el servicio gubernamental mediante la aplicación de tecnologías digitales, con grandes retornos sociales. Estas consideraciones condujeron a identificar mediante la encuesta a los ciudadanos (ETNC) cuáles son los servicios públicos que ofrecen menores facilidades para su obtención.
- La existencia en Costa Rica de servicios digitales exitosos, de alto volumen y frecuencia de uso (p.ej. pago de servicios públicos). El gobierno debe promover más estos servicios⁹; pero también puede, a partir de estas experiencias y plataformas tecnológicas exitosas existentes, buscar soluciones sinérgicas multi-institucionales que lleven a *proyectos de extensión*: ampliaciones o mejoras de los servicios actuales con menores gastos en conjunto que por separado y extensión de soluciones de digitalización exitosas a otros servicios o instituciones análogos.

⁸Adaptación de conceptos y recomendaciones de Accenture(2004), p.34 “The citizen´s view – Future priorities”.

⁹ *Ibíd.*



En el taller (TIP) , responsables de servicios digitales de las 24 instituciones publicas del CIP, trabajaron en evaluar la oferta y los proyectos de servicios en las áreas más críticas identificadas en la encuesta a ciudadanos, en identificar oportunidades y factores claves para el desarrollo de servicios digitales críticos. En su dinámica y diseño, el énfasis del taller TIP estuvo en la promoción de la interacción interinstitucional, la visión centrada en el ciudadano/ usuario y la concepción de servicios integrados y sinergias. Con base en este taller se identificaron proyectos en servicios críticos y proyectos de extensión.

6) Analizar las experiencias en materia de Gobierno Digital en otros países, particularmente en Chile y Canadá ¹⁰, con el fin de interpretar los resultados y orientar las recomendaciones de nuestro estudio en los objetivos anteriores.

El análisis de las experiencias de otros países se basó en los distintos documentos que presentamos en la sección V: Referencias. En el ámbito de las experiencias internacionales, se destaca el informe de la consultora Accenture para el año 2004, por su amplitud y detalle.

Para los casos particulares de Chile y Canadá, se destacan dos documentos por su gran relevancia y actualidad:

- “Gobierno Electrónico 2000-2005, Estado del Arte, segunda parte”, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Chile, enero del 2006 (www.modernizacion.gob.cl).
- “Gobierno en Línea: dilemas, impacto y conducta”, Dr. Christian Boudreau, curso-seminario de l’École Nationale d’Administration Publique, Universidad de Québec, Canadá, febrero del 2006.

Tal y como se indicó en la presentación de objetivos, el análisis de las experiencias de otros países tiene como finalidad apoyar la interpretación de los resultados y orientar las recomendaciones del diagnóstico sobre Costa Rica. Así, a lo largo de este informe, y de acuerdo con las necesidades del diagnóstico, se recurre a datos, tendencias, contrastes, iniciativas y demás puntos claves de la

¹⁰ Países particularmente avanzados en la materia.



experiencia de otros países, como elementos de referencia para enmarcar y comentar la situación nacional, y visualizar recomendaciones para el futuro.

I.3.2. LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el anexo A.7 se detallan las características, plantillas de los instrumentos de recolección de información utilizados en el estudio.

I.4. PLAN DEL DOCUMENTO

El documento se estructuró siguiendo el orden de los objetivos específicos del estudio presentados en la sección I.3.

II. NOTAS TECNICAS Y ANTECEDENTES

Con el fin de apoyar y de interpretar los resultados de nuestro estudio-diagnóstico, presentaremos en esta sección: notas técnicas sobre conceptos claves en materia de Gobierno Digital:

- ¿Qué es Gobierno Digital?
- Servicios de Gobierno Digital
- Niveles de digitalización
- Medios digitales

II.1. ¿QUÉ ES GOBIERNO DIGITAL?

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 gobierno¹¹... Lo que implica mejores resultados en las políticas públicas, mejor calidad de servicios y una mayor participación (“engagement”) de los ciudadanos.” (OCDE, 2003, p.1).

¿Cuales son los beneficios del Gobierno digital? Para contestar a este pregunta nos pertinente apoyamos en el documento de la OCDE: “The e-government imperative: main findings” OCDE (2003),

¹¹ “the use of ICTs, and particularly the Internet, as a tool to achieve better government”.



del cual presentamos un resumen a continuación.¹² A continuación presentamos un resumen de este documento.

El Gobierno Digital mejora la eficiencia.

Las TICs permiten incrementar la eficiencia en las tareas y las operaciones administrativas de procesamiento masivo de datos. Las aplicaciones basadas en Internet pueden generar ahorros en la recolección y transmisión de datos, provisión de información y de comunicación con los ciudadanos / clientes. Significativos incrementos en la eficiencia se obtendrán cuando se podrá compartir mayor cantidad de datos dentro y entre las administraciones públicas.

El Gobierno digital mejora los servicios.

Los servicios exitosos se construyen con base en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, y los servicios en línea no son diferentes. Un enfoque orientado al cliente / ciudadanos significa que el usuario no debería entender las estructuras y relaciones complejas del gobierno. Internet puede ayudar a lograr este objetivo, al permitir a las instituciones públicas presentarse como una organización unificada y al proveer servicios en línea integrados.

El Gobierno digital ayuda a implementar políticas públicas específicas...

Internet puede ayudar a diferentes actores a compartir información e ideas y contribuir a implementar políticas públicas específicas. Por ejemplo, contar con información en línea puede facilitar el uso de programas educacional o de capacitación; compartir información en el sector de la salud puede mejorar el uso de los recursos y la atención de los pacientes; y compartir información entre gobierno central y gobiernos locales puede facilitar políticas ambientales. El compartir información sobre las personas, sin embargo, puede conllevar a problemas ligados con la protección de la privacidad...

... y puede contribuir a lograr objetivos de políticas de mayor alcance.

¹² Este documento se basa en estudios realizados por la “e-government task force” de la OCDE sobre Gobierno digital en los diferentes países miembros de la organización.



El Gobierno digital, al reducir los gastos del gobierno a través de programas más eficientes y eficaces, contribuye a alcanzar objetivos de políticas económicas de carácter general como: mejorar la productividad de las empresas con la simplificación administrativa, promover la sociedad de la información y la industria de las TICs.

El Gobierno digital puede ser un contribuyente mayor a la reforma.

Todos los gobiernos de la OCDE están enfrentando el tema de la modernización y de la reforma de la gestión pública. Los desarrollos – globalización, nuevas demandas fiscales, sociedades en proceso de cambio y clientes / ciudadanos con expectativas crecientes- significan que el proceso de reforma debe ser continuo. Las TICs han soportado las reformas en muchas áreas.

El Gobierno digital puede ayudar a instaurar confianza entre los gobiernos y los ciudadanos.

Construir confianza entre los gobiernos y los ciudadanos es fundamental para un buen gobierno. Las TICs pueden ayudar a instaurar confianza al permitir a los ciudadanos que se involucren en el proceso político (“policy process”), al promover la transparencia y el rendimiento de cuentas (“accountability”) del gobierno, y al contribuir a prevenir la corrupción. Además, las TICs pueden ayudar a que la voz de cada individuo sea escuchada en los debates, si se usan de tal manera que motiven a los ciudadanos a pensar de manera constructiva sobre los temas públicos y si se evalúa bien el impacto de utilizar la tecnología para abrir el proceso político. Sin embargo, pocos esperan que las modalidades del gobierno digital puedan sustituir completamente los métodos tradicionales de entrega de información, consulta y de participación pública a corto plazo.

II.2. SERVICIOS DE GOBIERNO DIGITAL

Se distingue entre servicios y trámites digitales. Un servicio es una “unidad de valor agregado para el usuario”; un trámite: uno de los diferentes pasos para alcanzar el servicio. Estos trámites van desde la solicitud de información sobre la secuencia de pasos y requisitos, hasta la recepción completa, integral, del servicio de valor que motivó al usuario a contactar una institución pública.



Por ejemplo, el servicio para la obtención de la pensión puede estar compuesto de, por lo menos, tres trámites: la consulta sobre los requisitos y derechos de pensión, la solicitud de la pensión ante la(s) autoridad (s) competentes y la recepción del dinero de la pensión. El servicio de valor, el que finalmente espera recibir el usuario es este último: recibir el dinero de la pensión.

Así, el enfoque de GD debe ser de “servicio”; es decir, brindar unidades completas de valor a los ciudadanos y no sólo trámites separados. En los análisis internacionales sobre GD, se observa una mezcla de estos dos niveles de observación: trámite y servicio de valor. Por las limitaciones de tiempo para este estudio, hubo de enfocarse en los trámites – la unidad más fácilmente observada y tradicionalmente punto de partida de la automatización de procesos.

Un trámite implica una comunicación (interacción) Gobierno / ciudadano, en donde este último realiza una consulta (obtención de información) o una transacción. Una transacción se caracteriza generalmente por requerir la modificación de registros de una base de datos del “back-office” institucional.

Un servicio o trámite es “digital”, “electrónico” o “en línea”, si esta interacción Gobierno / ciudadano se realiza con el soporte de un medio digital, tal y como se define en la sección II.4.

La digitalización puede aplicarse a la entrega de un servicio integral o limitarse a parte de sus trámites. Cuanto más trámites involucre la digitalización, más valor tendrá para el usuario el servicio digital resultante. Este aspecto se relaciona con el concepto de “nivel de digitalización” de los servicios (ver sección II.3).

II.3. NIVELES DE DIGITALIZACIÓN

El nivel de digitalización de un trámite o servicio se refiere a la calidad de la interacción usuario-gobierno y al grado de “completación” del servicio ofrecido por medios digitales. Estos conceptos se aplican a cualquier medio digital : Internet, teléfono fijo, celular, mostrador.

En la Tabla II-1, se describen los cuatro niveles de digitalización que se utilizan en este estudio, con ejemplos de aplicaciones. Llegar a las etapas de mayor digitalización - nivel transaccional



y nivel interinstitucional integrado significa ofrecer más facilidades y satisfacción a los usuarios en la realización de sus trámites:

- El estudio de Accenture (2004), concluye que la satisfacción de los ciudadanos es mayor con los servicios transaccionales que con los servicios de tipo informacional:

“People who use transactional services tend to have higher levels of satisfaction and a more favorable opinion of their government’s performance than those who use informational services alone. Simple transactions should bring in new users and, if trends hold, positively influence attitude toward eGovernment overall.” (p.34).

- La oferta de servicios interinstitucionales integrados tiene como objetivo proporcionar un servicio completo al ciudadano o proveer un punto único de realización de diversos servicios similares o relacionados (“service bundling”).
- El estudio de Accenture (2004) indica que los ciudadanos son muy receptivos a los servicios atados citando, en ejemplo, los casos exitosos de Japón y Singapur:

“The effective bundling of services also may help take-up. Singapore and Japan, for example, have had success bundling services related to starting a new business. Quick and immediate access to a group of services means there is greater likelihood that citizens will use them.” (p. 34)

- En Chile, entre las iniciativas más destacables en materia de Gobierno electrónico, se mencionan (Gobierno de Chile, 2004), los servicios de carácter interinstitucional (nivel 4): servicios transversales: Tramitefacil, Chilecompra; servicios sectoriales: ventanilla única de empresas, ventanilla única de comercio exterior.
- Con el fin de impulsar más las iniciativas de carácter interinstitucional, los servicios integrados, el Gobierno de Chile se propone de desarrollar “un modelo de



institucionalidad mas robusto con capacidades de acción transversal.” (Gobierno de Chile, 2006, p.133).



Tabla II-1
Niveles de digitalización de los servicio

	EJEMPLOS			
	Internet	Telefonía	Celular (texto, Internet)	Mostrador “empoderado”
<p>Nivel 1. Informativo Estático.</p> <p>Obtención de información de carácter general; información estática, actualización poca frecuente; trámite impersonal no requiere de la identificación del usuario.</p> <p>La consulta no implica actualizar registros en las bases de datos institucionales (sistemas de “back office”).</p>	Consulta de una página Web “estática”	Contestadoras automáticas	Consulta de una página Web	
<p>Nivel 2. Informativo Interactivo</p> <p>Obtención de información de carácter general sobre trámites (o interacción simple); información dinámica, actualización frecuente; trámite impersonal, no requiere de la identificación del usuario.</p> <p>La consulta no implica actualizar registros en las bases de datos institucionales (sistemas de “back office”).</p>	Consulta de información sobre un trámite, formular una pregunta; hacer un comentario; quejarse; ser consultado; utilizar un motor de búsqueda; hacer un “download” de formularios para solicitar un trámite, etc.	Consulta telefónica a un IVR	Consulta de horarios de tren, caso de la SNCF en Francia.	
<p>Nivel 3. Transaccional.</p> <p>Realizar una transacción que requiere de la verificación de la identidad del usuario; consulta personalizada, declaración, registro, etc.</p> <p>Puede ser una consulta privada (a un estado de cuentas) o una operación que implique la actualización de registros en las bases de datos institucionales (una declaración). Se requiere la integración de los sistemas de “front office”(el medio digital-interfase con el usuario) con los sistemas de “back office”.</p>	Consultas bancarias, declaraciones, obtención de constancias, solicitud de citas para pasaporte o citas de Ebais, etc.	Consultas y gestiones bancarias. Sistema 187 ICE, consultas sobre facturación telefónicas	Consulta de recibos de agua, AyA.	Consulta de recibos (luz, agua) en las cajas de supermercados en Costa Rica.
<p>Nivel 4. Integrado o interinstitucional</p> <p>Obtención de información o realización de transacciones que implican la integración de varias instituciones publicas.</p> <p>Requiere de la integración de sistemas, intercambio de información, interoperabilidad de bases de datos entre las instituciones.</p>	Pago de servicios públicos, pago de impuestos, ventanilla única (portal) interinstitucional para empresas; por ej., en Chile: Chilecompra.	Portal interinstitucional al telefónico, Veratur en México (información turística).	Pago de boletos de tren. SNCF Francia.	Ventanilla única para la formalización de PYMES en Costa Rica, PROEMPRESA, permite que el trámite de formalización se realice en una sola institución (el mostrador de la municipalidad) y no en varias instituciones (5 anteriormente: CCSS, Tributación, Ministerio de salud, INS y Municipalidad). DIGEPYME/MEIC.

Adaptado del modelo de digitalización de trámites presentado por el Dr. Christian Boudreau (2006).



Tal y como se muestra en la Tabla II-1, el nivel de digitalización de un trámite digital, también refleja su grado de sofisticación tecnológica, por cuanto una mejor comunicación y un servicio más integral van de mano con procesos que requieren mayor complejidad técnica.

II.4. MEDIOS DIGITALES

Un servicio o trámite es “digital”, “electrónico” o “en línea” si se realiza a través de un medio digital.

Los principales medios digitales son: Internet, el teléfono fijo y celular (modo de voz) y el mostrador “empoderados” (definimos este termino más adelante), el teléfono celular (modo de texto o de acceso a Internet).

Podemos distinguir los medios digitales a través de los cuales los usuarios tendrán un acceso directo a los servicios o trámites en línea, de los medios digitales a través de los cuales los usuarios solo tendrán un acceso indirecto a los servicios o trámites en línea.

- o Los medios digitales como Internet (vía PC, teléfono celular o PDA) o como el teléfono cuando se accesa a un sistema IVR (que le permite al usuario interactuar directamente con sistemas y bases de datos institucionales, sin la intermediación de un agente o funcionario público), ofrecen al usuario la posibilidad de realizar directamente los trámites en línea, en todo momento (7/24).
- o Otros medios como el mostrador o el teléfono cuando son atendido respectivamente por un agente o por un operador “empoderados” (es decir conectados a los sistemas y base de datos de la institución para ofrecer un conjunto de servicios en línea a los usuarios), son medios digitales que brindan a los usuarios un acceso indirecto a los servicios y trámites en línea.¹³

Los medios digitales son canales de comunicación-interacción-procesamiento de transacciones *gobierno- usuario*, que se sustentan fuertemente en TICs: redes públicas de telecomunicaciones poderosas y modernas y/o sistemas de telecomunicación institucionales generalmente integrados con

¹³ Si los agentes detrás de los mostradores o los operadores telefónicos no tienen acceso a los sistemas computarizados para brindar los servicios en línea a los usuarios no se podría hablar de servicios digitales.



los sistemas y bases de datos transaccionales de la institución (“back office”) para posibilitar las consultas y transacciones en línea (ver Tabla II-2).

En la Tabla II-2, presentamos los medios digitales: Internet, teléfono fijo y celular y mostrador, y la infraestructura tecnológica que los soporta.

Tabla II-2
Medios digitales y su infraestructura tecnológica en el contexto actual de Costa Rica

Medios digitales	Infraestructura pública de telecomunicación	Sistemas de telecomunicación institucional	Interfase con sistemas de “back office”
Telefonía fija Teléfono: Voz Teléfono + fax: texto	Sistema Nacional de Telecomunicaciones (SNT)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Call center ➤ IVR (“interactive voice response”) ➤ fax 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CTI (integración de la telefonía con la computación) ➤ IVR (integrado a bases de datos)
Telefonía celular Celular: Voz Mensajería de texto Internet	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistemas TDM, GSM ➤ GPRS ➤ WAP 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Call center ➤ Web ➤ Correo electrónico 	CTI, IVR integración página Web con bases de datos “back office”
Internet PC, Celular, PDA: multimedia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SNT (ADSL) ➤ Cable de televisión ➤ Wifi, Wimax 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Web (eventualmente con facilidades integradas de: call center, Chat, correo) ➤ Correo electrónico 	integración página Web con bases de datos “back office”
Mostrador	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No aplica si los sistemas son locales ➤ Red Wan si los sistemas son remotos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Red local ➤ Call center 	cliente / servidor, o aplicaciones Web conectadas a “back office”

Los principales estudios de referencia mundial sobre Gobierno Digital ¹⁴, se enfocan en Internet como el medio digital por excelencia para los servicios en línea. Sin embargo, otros medios digitales, como el teléfono, pueden jugar un papel importante en la oferta de servicios digitales; sobre todo en los países en donde todavía el acceso de la población a Internet está limitado, como es el caso de Costa Rica que analizaremos en la sección III.1.1. En este estudio analizaremos servicios digitales ofrecidos mediante Internet, teléfono fijo (voz) y celular (voz y texto).

¹⁴ Naciones Unidas (2005)
Accenture (2004)
Capgemini (2005)



II.5. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LOS ESTUDIOS PREVIOS SOBRE GOBIERNO DIGITAL EN COSTA RICA

Nos referimos aquí a los estudios realizados por: - la fundación CAATEC en 2002; la Comisión Nacional de Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones (CONATIC) y el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT) en 2005; las Naciones Unidas (2005); el Programa sobre Sociedad de la Información y del Conocimiento (PROSIC) de la UCR en 2006.

Estudio de la fundación CAATEC (2002): Gobierno Electrónico.

El estudio de la fundación CAATEC (2002) se enfoca en el estudio de la infraestructura de telecomunicaciones y acceso a Internet de 36 instituciones públicas, para “medir el grado de preparación electrónica” de estas últimas para brindar servicios por Internet.

Los indicadores utilizados en el estudio fueron, para cada institución encuestada, el ancho de banda en el acceso a Internet de la institución y el grado de acceso de los funcionarios públicas a los medios digitales, en particular a Internet.

Los resultados indican que las instituciones “mejor” preparadas, según los indicadores seleccionados para el estudio, fueron las instituciones públicas del sector económico, con una sede central en San José (por ejemplo: Ministerio de Economía, Ministerio de hacienda, Ministerio de Comercio Exterior), seguidas por las instituciones del sector social, con muchas sedes en zonas rurales (por ejemplo: Ministerio de educación, INVU, etc.), finalmente entre las instituciones menos preparadas para brindar servicios por Internet se encuentran las instituciones “con muchos funcionarios en zonas rurales y con conexión de baja calidad en el acceso a Internet”. (CAATEC, 2002, p.35).

El autor del estudio afirma que: “se puede concluir que la preparación electrónica de las instituciones parece ser menor en tanto sus sedes y funcionarios se ubiquen mas lejos del área metropolitana. Lo anterior tiene asidero en que varios administradores de las TICs de las instituciones encuestadas han externado su preocupación por la poca oferta de servicios de telecomunicación y de



Internet en zonas rurales y falta de presupuesto para invertir en interconexión.” (CAATEC, 2002, p.46).

El estudio revela adicionalmente que solo 21% de las instituciones encuestadas disponen de un ancho de banda superior a 1,024 Kbps, que es, según el autor del estudio, “un ancho de banda mínimo aceptable para una institución (tamaño mediano), con poco flujo de datos, sitio Web y sistema de correo electrónico...Una institución con un gran flujo de información debe contar con un enlace de la menos 2,048 Kbps.” (CAATEC, 2002, p.22).

Estudio CONATIC-MICIT (2005): Recursos Informáticos y Tecnológicos de la Administración Pública.

La encuesta de la Comisión Nacional sobre Tecnologías de la Información y de la Comunicación y del Ministerio de Ciencias y Tecnología (CONATIC-MICIT) efectuada en febrero 2005, tuvo por objetivo el análisis de los recursos informáticos y tecnológicos de 81 instituciones públicas.

Entre los principales resultados de la encuesta podemos resaltar los siguientes, que tienen una relación directa con el desarrollo de servicios digitales por Internet:

- ❖ 96% de las instituciones públicas encuestadas tienen acceso a Internet y un 74% de ellas disponen de un sitio Web público. Sin embargo, de las instituciones con acceso a Internet, un 41% tienen un ancho de banda igual o superior a 1Mbps.

Si bien este constituye un mejor resultado que el obtenido con las instituciones públicas encuestadas en el estudio de CAATEC (2002), que determinó que solo 21% de las instituciones estudiadas contaban con un ancho de banda superior a 1,204kbps, se confirma que la mayoría de las instituciones públicas no disponen de la capacidad de ancho de banda suficiente para ofrecer una efectiva oferta de servicios digitales por Internet.



Estudio de las Naciones Unidas (2005): “Global E-Government Readiness Survey 2005.

En un estudio que realiza todos los años en 191 países, incluyendo Costa Rica, las Naciones Unidas calculan un índice global de “e-readiness” sobre el grado de preparación de cada país en materia de desarrollo del “e-government”. Este índice toma en cuenta los servicios públicos o trámites brindados por Internet (“Web measure index”, el desarrollo de la infraestructura de telecomunicación (“telecommunications infrastructure index”) y el grado de desarrollo de los recursos humanos del país (“human capital index”).

En el estudio de las Naciones Unidas realizado en el 2005, el índice de “e-readiness” de Costa Rica es de 0,46, lo que ubica el país en la posición 70 a nivel mundial; lejos de los países más avanzados como Estados Unidos (0,90), Canadá (0,84) y Chile (0,69). (Tabla II-4)

**Tabla II-4: Naciones Unidas (2005)
Clasificación según índice global “e-readiness”**

Clasificación	Índice global sobre “e-readiness”
Por región:	
1. América del norte	0,87
2. Europa	0,60
3. Asia del sur y del este	0,49
4. América Central	0,46
5. Asia del oeste	0,43
6. Caribe	0,42
7. Asia del centro	0,34
8. Oceanía	0,28
9. África	0,26
Por país (ejemplos):	
1. Estados Unidos	0,90
8. Canadá	0,84
22. Chile	0,69
70. Costa Rica	0,46

El “Web measure index” mide específicamente el grado de madurez de los países en función del nivel de digitalización de los trámites con el sector público por Internet, en cada una de las etapas presentadas en la Tabla II-5.



Tabla II-5 : Naciones Unidas (2005)
Descripción de las etapas de desarrollo de la presencia digital

Etapas	Descripción
Etapas 1: “emerging presence”	“Información limitada y básica. El gobierno en línea se traduce por una página Web y/o un sitio Web oficial; enlaces a ministerios y departamentos de educación, salud, bienestar social y finanzas pueden o no existir; ...la mayoría de la información es estática con las menores opciones para los ciudadanos.
Etapas 2: “enhanced presence”	El Gobierno proporciona mayor información sobre políticas, leyes, regulaciones, políticas públicas de e-gobierno,...Aunque más sofisticada, la interacción es unidireccional: la información fluye del Gobierno hacia los ciudadanos.
Etapas 3: “interactive presence”	Los servicios en línea del Gobierno están a nivel interactivo con servicios para facilitar la labor del consumidor como descargar formularios para el pago de impuestos, para solicitar la renovación de la licencia para conducir. El funcionario público puede ser contactado por e-mail, fax, teléfono y correo. El sitio y la información son actualizados frecuentemente para el público.
Etapas 4: “transactional presence”	Permite una interacción de 2 vías entre el ciudadano y el gobierno. Incluye opciones para pagar impuestos, solicitar cédulas de identidad,...acceso en línea 24/7 de los servicios.
Etapas 5: “Networked presence”	Representa la etapa más sofisticada en materia de servicios de gobierno en línea. Se caracteriza por interacciones entre gobierno-ciudadanos y ciudadanos-gobierno y la interacción entre instituciones públicas. A través de comentarios vía páginas Web, mecanismos de consulta en línea, el gobierno busca activamente la opinión de los ciudadanos sobre políticas públicas, legislación y su participación en democrática en la toma de decisiones.

El estudio del 2005 muestra (Tabla II-6) que Costa Rica ha logrado avances significativos en el desarrollo de servicios digitales por Internet de tipo informacional (etapas 1 y 2) y de tipo interactivo (etapa 3), pero que el desarrollo de servicios de tipo transaccional (etapa 4) o de redes (etapa 5) esta todavía por iniciarse.

Estos resultados ubican a Costa Rica entre los países menos avanzados en materia de Gobierno Digital.

Tabla II-6 : Naciones Unidas (2005)
Resultados del “Web-measure index”

Grado de Madurez	“emerging” (Etapa 1)	“enhanced” (Etapa 2)	“interactive” (Etapa 3)	“transactional” (Etapa 4)	“network” (Etapa 5)	Total
Resultados elevados 67-100% 16 países						
Estados Unidos	100	99	100	100	76	95
Chile	100	93	93	85	65	87
Canadá	100	99	90	61	69	85
México	100	93	86	46	61	78
Resultados promedios 34-66% 48 países						
Resultados bajos 0-33% 114 países						
Costa Rica	75	45	24	0	2	24
Paraguay	63	24	14	0	9	14



Estudio PROSIC-UCR (2006): Situación del Gobierno electrónico en Costa Rica.

El estudio del Programa Sobre la Sociedad de la información y del Conocimiento (PROSIC) de la Universidad de Costa Rica, intitulado “Costa Rica hacia la Economía Basada en el Conocimiento”, realizado en 2006, propone en uno de sus capítulos analizar la “Situación Actual del gobierno electrónico en Costa Rica.”

Los autores del estudio procedieron a analizar las paginas Web de varias instituciones públicas y lograron identificar que el nivel de desarrollo de Gobierno electrónico de Costa Rica esta en un nivel incipiente y que varia dependiendo del nivel de Gobierno. A continuación presentamos los principales resultados de este estudio.

Gobierno Central:

Se ha logrado completar las fases presencial e informacional (según modelo utilizado por las Naciones Unidas, ver Tabla II-5) pero se constata pocos desarrollos en las fases interactiva y transaccional. El estudio señala, sin embargo, el caso del Ministerio de Hacienda que tiene varios proyectos / servicios de tipo transaccional exitosos, como: TICA (declaraciones de aduanas) y Comprared (compras estatales).

El 95% de los ministerios poseen un website que ofrece información sobre la institución y mecanismos que facilitan la comunicación con el ciudadano.

En materia de promoción de la transparencia, solo 26,3% de los ministerios con sitios Internet, presentan su memorias de labor en las paginas Web públicas.

Instituciones Autónomas:

El 87% posee presencia en Internet pero con nivel desigual de desarrollo.

La Banca Estatal ha logrado satisfactoriamente las 4 etapas de desarrollo de un modelo de Gobierno electrónico (Tabla II-5); es decir, servicios en línea en etapas: presencial, informacional, interactiva y transaccional. La situación es diferente con las empresas no



financieras y las instituciones públicas de servicios. El análisis de los sitios Web del conjunto de estas últimas muestra que:

- ♦ 100% están en la etapa informacional;
- ♦ 17% cuentan información sobre trámites (100% con información sobre la institución);
- ♦ 10% brindan la posibilidad de realizar algún tipo de trámite en línea.

Gobiernos locales:

Se observa solo 8 sitios Web, de 81 municipalidades en Costa Rica, en los cuales se presenta información sobre la institución y mecanismos de comunicación con los ciudadanos.

62,5% sitios Web (5 municipalidades) permiten desarrollar algún tipo de trámite en línea: visado de planos, permisos de construcción y pago de impuestos municipales.

62,5%, también, de los sitios están adscritos a la Red Interinstitucional de Transparencia (ver Anexo A.5)

El estudio de PROSIC se refiere adicionalmente a los casos de éxito que presenta el Poder Judicial (sistema de Gestión de Despacho, Sistema Costarricense de Información judicial, Sitio Web Poder Judicial al Poder Judicial), la Asamblea Legislativa (sitio Web con información sobre asuntos en discusión y leyes aprobadas) y el tribunal Supremo de Elección (consulta del padrón electoral y de los resultados de las elecciones en el sitio Web).

Conclusiones sobre los estudios previos

Los estudios de CAATEC (2002) y de CONATIC-MICIT(2005) analizan la infraestructura de telecomunicación y el acceso a Internet de las instituciones públicas con vista a la provisión de servicios en línea. La sección III.1.2 del presente estudio sobre “condiciones institucionales” presenta resultados detallados de estos estudios.



Estos estudios, sin embargo, no contemplan las condiciones tecnológicas del entorno, como el acceso de la población a los diferentes medios digitales: Internet, teléfono fijo y celular; tampoco consideran las condiciones tecnológicas interinstitucionales; es decir, las plataformas tecnológicas o de servicios que podrían compartir las instituciones en su oferta de servicios digitales, tales como plataformas de pagos electrónicos o de autenticación de identidad. Abordaremos en nuestro estudio (sección III.1) tanto las condiciones del entorno tecnológico, como las condiciones interinstitucionales para el desarrollo de los servicios de Gobierno Digital.

Los estudios de las Naciones Unidas (2005) y del PROSIC-UCR(2006), aportan elementos sobre el nivel de digitalización de los servicios o trámites ofrecidos por Internet por las instituciones públicas en Costa Rica.

Estos estudios, no obstante, no precisan la oferta actual de los servicios digitales: cantidad y tipo de trámites ofrecidos por los diferentes medios digitales¹⁵; no detallan el uso de estos servicios por parte de los ciudadanos: frecuencia de uso, grado de sustitución de los medios tradicionales para realizar trámites por medios electrónicos, ni los factores que influyen en el desarrollo de estos servicios; tampoco consideran la demanda de mejora en los servicios públicos expresada por los ciudadanos: opinión de los ciudadanos sobre los servicios actuales, su nivel de satisfacción con los servicios brindados por medios digitales, etc. Estos elementos serán analizados en el capítulo III del presente estudio.

Tanto los estudios sobre el grado de preparación tecnológica de las instituciones públicas para el desarrollo del Gobierno digital, como los estudios de las Naciones Unidas y del PROSIC sobre el nivel alcanzado del país en cuanto a digitalización de los servicios en línea, indican que Costa Rica está en un nivel incipiente en materia de Gobierno digital.

¹⁵ Cabe destacar que todos los estudios anteriores se limitan a analizar los servicios públicos ofrecidos por Internet, dejando de lado los servicios digitales brindados por otros medios (en particular el teléfono). Nuestro estudio aborda el estudio de la oferta, del uso, de la demanda y de las oportunidades de servicios digitales, tanto por Internet como por teléfono fijo y teléfono celular.



III. SITUACION ACTUAL

III.1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

III.1.1 CONDICIONES DEL ENTORNO

Como uno de los elementos principales para una exitosa implementación de una estrategia de gobierno digital es necesario conocer el estado, las tecnologías y la cobertura de los principales medios digitales que facilitarán la prestación de diversos servicios de gobierno. Estos son: la telefonía fija, la telefonía celular y la Internet.

Este diagnóstico se centrará en el análisis de la plataforma de estos tres medios digitales para ciudadanos, esta investigación no abarca por diversas limitaciones el análisis del acceso a estos medios por parte de las empresas.

1. Telefonía Fija Residencial

Capacidad Total	Número de Servicios	Porcentaje de Hogares con teléfono fijo	Porcentaje de Hogares con Teléfono Fijo (Rural)	Porcentaje de Hogares con Teléfono Fijo (Urbana)	Densidad de líneas por cada 100 habitantes	Densidad de líneas por cada 100 habitantes (Chile)	Densidad de líneas por cada 100 habitantes (Canadá)	Crecimiento en últimos cuatro años (Costa Rica)	Crecimiento en últimos cuatro años (Chile)
1,321,546 ¹⁶	937,962 ¹	65,6% ¹⁷	50,5% ²	75,8 ²	32,8 ⁴	21,7 ¹⁸	61,7 ³	27% ⁴	- 5% ³

La telefonía fija residencial sigue siendo el medio digital que se encuentra en más hogares costarricenses. Con una cobertura que pasó del 58% en 2000 al 65,6 % de los hogares en todo el país en el 2005 y una densidad de 32,8 líneas por cada 100 habitantes Costa Rica es una de las naciones de Latinoamérica con más amplia penetración. Por otra parte, aunque se encuentra muy por debajo de la densidad de Canadá, existe una tendencia hacia el crecimiento sostenido en los últimos cuatro años de un 27% en densidad por lo cual esa brecha se podría reducir en un futuro.

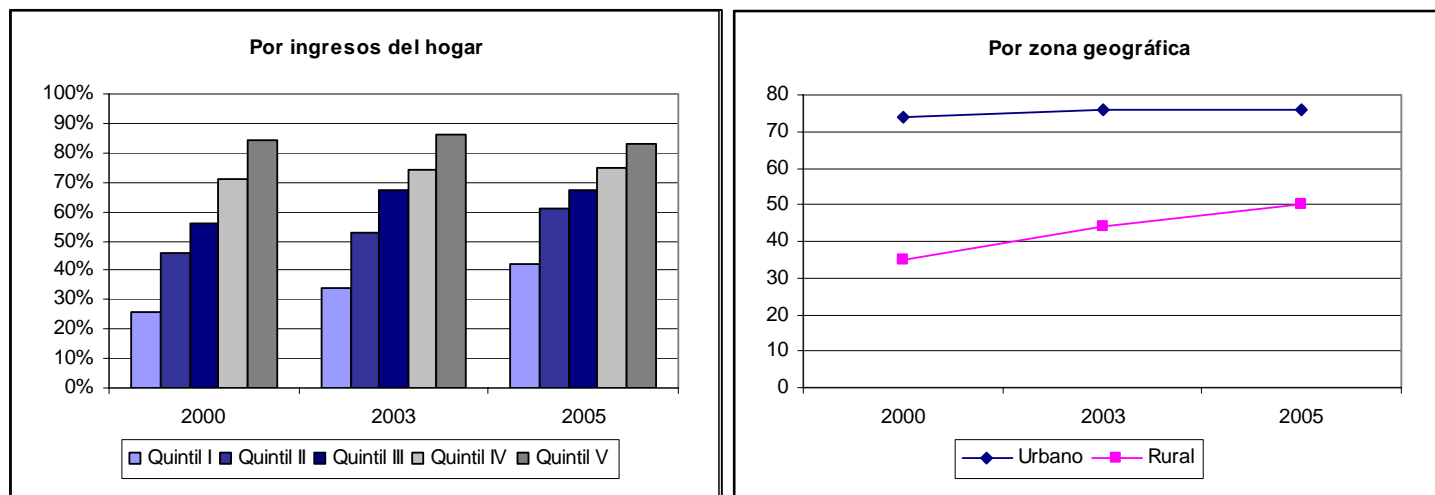
¹⁶ Fuente: MACAYA, Gabriel y CRUZ, Alejandro Et al. *Estrategia Siglo XXI, Tomo 3*, Fundación CR-USA, Julio 2005.

¹⁷ Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS INEC *Encuesta de Hogares, Edición 2005*. San José, Costa Rica 2005

¹⁸ Fuente: Indicadores de la Unión Internacional de Comunicaciones (UIT) – del año 2004



1.1. Tendencias en cobertura por zona geográfica e ingreso familiar



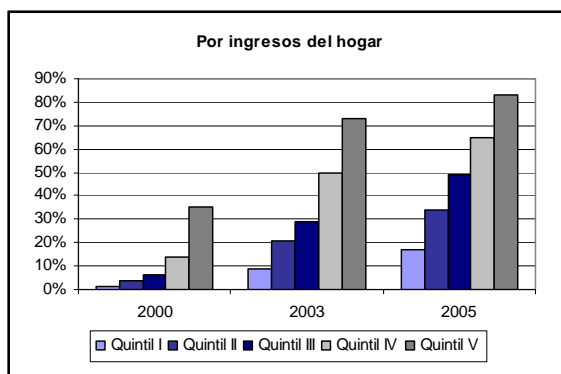
Las tendencias en los últimos años, tanto por zona geográfica, como por ingresos del hogar confirman a la telefonía fija residencial como un medio digital que tiene el potencial de llegar a todos los estratos sociales y a todas las zonas geográficas.

Es importante destacar el hecho de que, en los últimos años, el mayor crecimiento porcentual en la tenencia de teléfono residencial se ha dado en hogares de menores ingresos (quintil I y II) y que por otro lado en donde se ha dado un mayor crecimiento en la tenencia de este medio en las zonas rurales. Por otra parte, los hogares de ingresos superiores y los ubicados en las zonas urbanas han disminuido su crecimiento y se han nivelado en porcentajes comprendidos entre el 75 y el 85 por ciento.

1.2. Costo de las llamadas locales (Dólares)

Costo por Impulso	Costo por Impulso (Chile)	Costo por Impulso (Honduras)	Costo por Impulso (Media Latinoamérica)
0,01 ¹⁹	0,07 ⁴	0,02 ⁴	0,03 ⁴

¹⁹ Presentación Subgerencia – CEPAL 2006



Como se puede apreciar en el cuadro anterior, el costo de las llamadas en Costa Rica es uno de los más bajos en Latinoamérica, muy por debajo por ejemplo, del costo por impulso en Chile y de la media en Latinoamérica. Este es, posiblemente, uno de los factores que más ha incidido en la alta penetración de la telefonía residencial en Costa Rica.

1.3. Calidad (Completación de las llamadas)

2002	2003	2004	2005	Crecimiento últimos 4 años
61,7 % ⁴	64 % ⁴	67,2 % ⁴	69,2 % ⁴	12 % ⁴

Por otra parte, en términos de calidad del servicio ha existido una tendencia al crecimiento en el número de llamadas que son completadas con éxito.

2. Telefonía Celular

Capacidad Total (Contratada a Julio 2006)	Número de Servicios	Porcentaje de Hogares con teléfono celular	Porcentaje de Población con teléfono celular	Porcentaje de Hogares con Teléfono Celular (Rural)	Porcentaje de Hogares con Teléfono Celular (Urbana)	Densidad de líneas por cada 100 habitantes	Densidad de líneas por cada 100 habitantes (Chile)	Densidad de líneas por cada 100 habitantes (Canadá)	Crecimiento en últimos cuatro años (Costa Rica)	Crecimiento en últimos cuatro años (Chile)
1,544,051 ¹ * Se espera que aumente en 500,000 al 2007	1,404,051 ²⁰	49,8% ²	27,2% ²	35% ²	60% ²	32,9 ²¹	60,2 ³	44,9 ³	175 % ⁴	170,4% ³

²⁰ A Julio del 2006, con base en estimación de la capacidad total de líneas (1,544,051) menos el número de líneas disponibles (140,000) según datos de la Subgerencia de Telecomunicaciones del ICE.

²¹ Calculo con base en el total de servicios a julio 2006, entre el total de personas de Costa Rica según último censo del Instituto Nacional de Estadística.

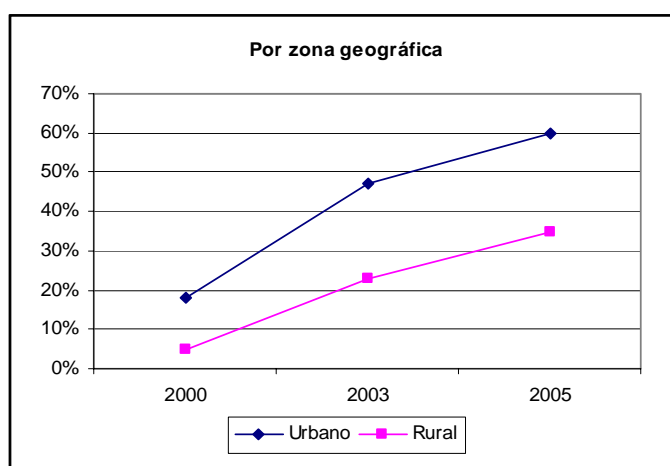


Con una cobertura que pasó de 14% de los hogares en el 2002 a 49,8% en el 2005 la telefonía celular es el medio digital con mayor crecimiento en Costa Rica en los últimos años. Por otra parte, en términos de líneas asignadas (servicios) por cada 100 habitantes, nuestro país se encuentra todavía lejos de países como Chile y Canadá, sin embargo, el crecimiento en los últimos años ha sido de más del 175% y con 500,000 líneas más disponibles para el periodo 2006-2007 la densidad sería cercana al 48% sobrepasando de esta forma a Canadá.

2.1. Tendencias en cobertura por zona geográfica e ingreso familiar

En cuanto a zonas geográficas tanto en áreas rurales como en las urbanas ha existido en los últimos años un crecimiento importante y sostenido en el número de hogares con acceso a celulares.

Por otro lado, la utilización de celulares en los hogares con menos ingresos (quintil I, II y II) a aumentando en los últimos años de una forma mucho más acelerada que en los hogares con mayores ingresos, donde si se registran aumentos pero no tan significativos. De esta forma, los hogares más pobres (quintil I) pasaron de un 1% en el 2000 a un 17%, registrando un aumento porcentual del 1,700%.



Estas tendencias de crecimiento acelerado tanto en zonas rurales, como en hogares con bajos ingresos parecen indicar que en un futuro cercano el teléfono celular podría superar a la telefonía residencial como el medio digital con mayor penetración de Costa Rica.



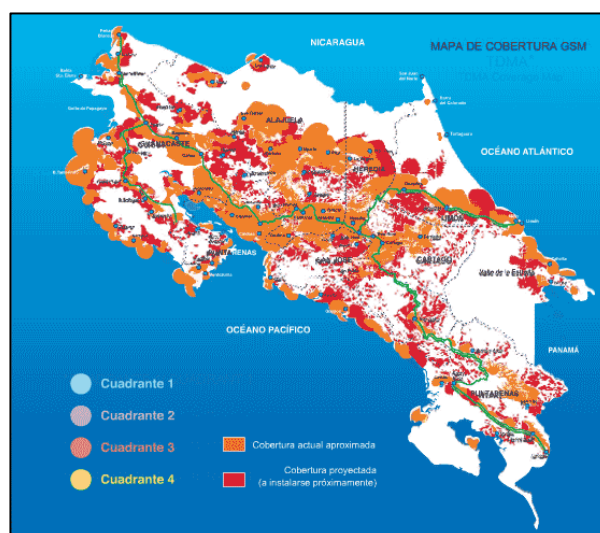
Finalmente, es importante señalar que existe un 11% de hogares² en Costa Rica que, debido a diversos factores como la falta de disponibilidad de líneas telefónicas fijas en la zona cuentan únicamente con teléfono celular y no línea residencial.

2.2. Cobertura y Calidad del Servicio

A pesar del crecimiento sostenido que ha tenido en zonas rurales, como se puede apreciar a partir de la gráfica de cobertura actual aproximada, las redes en funcionamiento no cubren muchas zonas rurales del país.

COBERTURAS GSM Y TDMA

Por otra parte, casi cuatro años después de que se puso en marcha la red celular GSM de Alcatel (entregada en noviembre del 2002), con 400.000 líneas, la señal no funciona en 34 de las 384 localidades que debe cubrir. Tampoco hay cobertura en las siete carreteras nacionales contempladas en el contrato y muchos sectores soportan un denso congestionamiento.



En cuanto a la red de instalada por Ericsson, con 600.000 líneas, en diciembre del 2005 cuando fue instalada, no pasó las pruebas de calidad, y en la primera evaluación, en abril pasado, el sistema falló en una tercera parte del territorio (108 poblaciones de 384) donde debía tener cobertura.²²

2.3. Costo del servicio (Dólares)

Costo por Minuto (Costa Rica)	Costo por Minuto (Argentina)	Costo por Minuto (Belice)	Tarifa Básica (Costa Rica)	Tarifa Básica (Argentina)	Tarifa Básica (Panamá)
0,07 ⁴	0,10 ⁴	0,43 ⁴	7,20 ⁴	8,50 ⁴	75,0 ⁴

* Datos del año 2002

²² De acuerdo a investigaciones elaboradas por periódico La Nación y publicadas los días 17 y 18 de julio del 2006 (http://www.nacion.com/ln_ee/2006/julio/17/pais0.html y http://www.nacion.com/ln_ee/2006/julio/19/opinion0.html)



Las tarifas básicas y el costo por minuto del operador de celulares en Costa Rica son los más bajos de Latinoamérica. En los cuadros anteriores se los compara con el país que cuenta con las segundas tarifas más bajas y con el país que tiene los costos más elevados.

Esta situación del bajo costo en el servicio ha constituido uno de los factores principales en la popularización de los teléfonos celulares en las zonas rurales y en hogares de bajos recursos, sin embargo en criterio de ex jefes del Instituto Costarricense de Electricidad las tarifas actuales impiden contar con cobertura en todo el territorio, ininterrupción del servicio durante viajes y retrasan la atención de averías.²³

Este juicio ha sido criticado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos quien ha señalado que con las tarifas actuales solamente en el año 2005, el servicio celular dejó excedentes por más de 73,000 millones de colones (US \$142 millones aproximadamente)

2.4. Envío de Mensajes de Texto

Capacidad Total por día	Promedio por usuario por mes	Promedio por mes en millones	Promedio por usuario por mes (Inglaterra)	Promedio por mes en millones (Inglaterra)	Promedio por usuario por mes (Finlandia)	Promedio por mes en millones (Finlandia)
12,000,000 ²⁴	171,28 ⁴	161 ²⁵	54,09 ²⁶	3,500 ²⁷	42.6 ²⁸	225 ¹²

A pesar de que Inglaterra es en la actualidad el país líder en el número total mensajes enviados por mes con un promedio de 3,500 millones en comparación con los 161 millones de Costa Rica, nuestro país lo supera en el promedio de mensajes enviados por usuario durante un mes. De igual forma, nuestro país supera también a Finlandia, uno de los países con mayor densidad de celulares por habitante que a pesar de enviar más mensajes en promedio por mes queda rezagado cuando se compara con nuestro país en el promedio de mensajes por usuario.

²³ Fuente: Sr. Pablo Cob, Ex presidente ejecutivo del ICE a La Nación el 17 de marzo del 2006 (http://www.nacion.com/ln_ee/2006/marzo/17/pais0.html)

²⁴ Fuente: Subgerencia de Telecomunicaciones del ICE a junio del 2006

²⁵ Fuente: Estimación de acuerdo con el promedio de mensajes por usuario (171,28), multiplicado por el número de usuarios del servicio celular a julio del 2005 (1,404,051).

²⁶ Fuente: Estimación de acuerdo al número de mensajes enviados en mayo del 2006 y el número de usuarios celulares en el año 2005 (61 millones)

²⁷ Fuente: Estadísticas del Mobile Data Association para mayo del 2006 (<http://www.text.it/mediacentre/figures.cfm>)

²⁸ Fuente: Oficina de Estadísticas del Gobierno de Finlandia a Diciembre del 2005 (http://www.stat.fi/til/tvie/2005/tvie_2005_2006-06-01_kuv_007_en.html)



2.4.1. Costo y calidad del servicio

Costo por mensaje
\$ 0,003

Los factores que pueden incidir en estas estadísticas son varios, pero parece ser que el costo del servicio en Costa Rica es la principal causa.

A pesar de retrasos perceptibles ocasionalmente en la entrega y recepción de mensajes, la red tiene una capacidad de 12 millones que parece ser apropiada para el promedio de mensajes enviados por día (5 millones²⁹). Sin embargo, en varias ocasiones el sistema ha colapsado debido a sobrecarga de mensajes, especialmente en las festividades. El record de mensajes por día se registro el 24 diciembre del 2005 con 14 millones de mensajes³⁰

3. Internet

En el caso del acceso a Internet existen en Costa Rica dos instituciones estatales que proveen diferentes tecnologías de acceso (Instituto Costarricense de Electricidad y Radiográfica Costarricense). A continuación un cuadro resumen de los servicios disponibles y los servicios en operación.

3.1. Capacidad contratada en diferentes tecnologías de acceso y número de servicios en operación

Institución / Empresa	Tecnología de Acceso	Capacidad Contratada (a julio del 2005)	Servicios en operación
ICE	Conmutado (BRI + RDSI)	88,904	9,988
	ADSL y Autónomos	117,419 ¹⁵	36,400 ³¹
	GPRS – Internet Celular	240,000 licencias y 80,000 para acceso simultáneo	4,700
RACSA	xDSLx	Ns	Ns
	Conmutado (Pots + RDSI)	Ns	Ns
	Via cable MODEM (Amnet y Cabletica	Ns	19,533

²⁹ Fuente: Estimación con base en el número promedio total de mensajes al mes, dividido entre 30 días promedio del mes.

³⁰ Fuente: Subgerencia de Telecomunicaciones del ICE a febrero del 2006

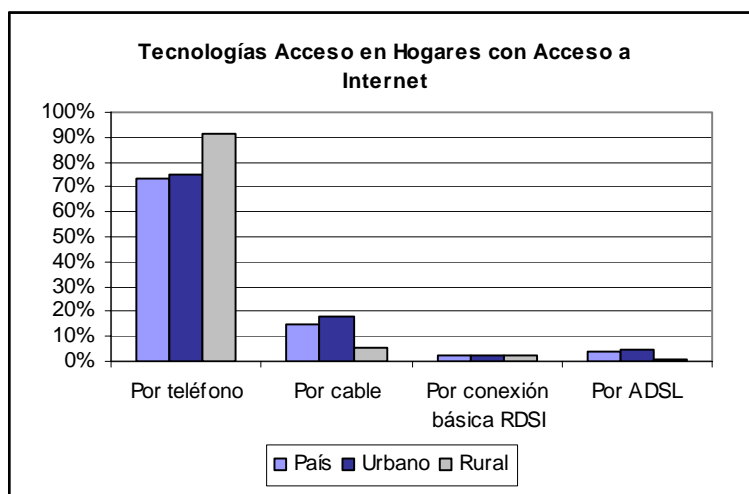
³¹ Fuente: Subgerencia de Telecomunicaciones del ICE a Julio del 2006



3.2. Acceso, densidad y crecimiento

Porcentaje de Hogares con Internet	Porcentaje de Hogares con acceso a Internet (Rural)	Porcentaje de Hogares con acceso a Internet (Urbana)	Porcentaje de Población con acceso a Internet	Porcentaje de Población con acceso a Internet (Chile)	Porcentaje de Población con acceso a Internet (Canadá)	Crecimiento del 2000 al 2005 (Costa Rica)	Crecimiento del 2000 al 2005 (Chile)
10,2% ²	4% ²	15% ²	20,3% ²	35,7% ³²	67,9% ¹⁶	300 % ¹⁶	218,7% ¹⁶

A pesar de un importante ritmo de crecimiento, pasando de un 4% de hogares en el año 2000 a un 10% en el 2005, Internet continúa siendo en la actualidad un medio digital utilizado por una baja proporción de la población del país (20,3%) y de nuestros hogares. A pesar de esta situación, Costa Rica es el país con más alto porcentaje de usuarios en Centroamérica (promedio 13,9%), pero esto podría cambiar pronto, debido a los índices de crecimiento acelerado que muestran otros países de la región en los últimos cinco años (Guatemala 1.063%, El Salvador 1.368% y Panamá 566,7%)¹⁶



Fuente: Elaboración propia con datos de Encuestas de Hogares 2005 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

En comparación con naciones líderes en otras regiones del continente, Costa Rica se encuentra debajo de Chile quien tiene conectados al 35,7% de sus habitantes y muy por debajo del segundo lugar de Norteamérica, Canadá, cuyo 67,9 por ciento de su población es usuaria de Internet.

³² Fuente: Unión Internacional para las Telecomunicaciones (UIT), Nielsen/NET Ratings a Diciembre 2005



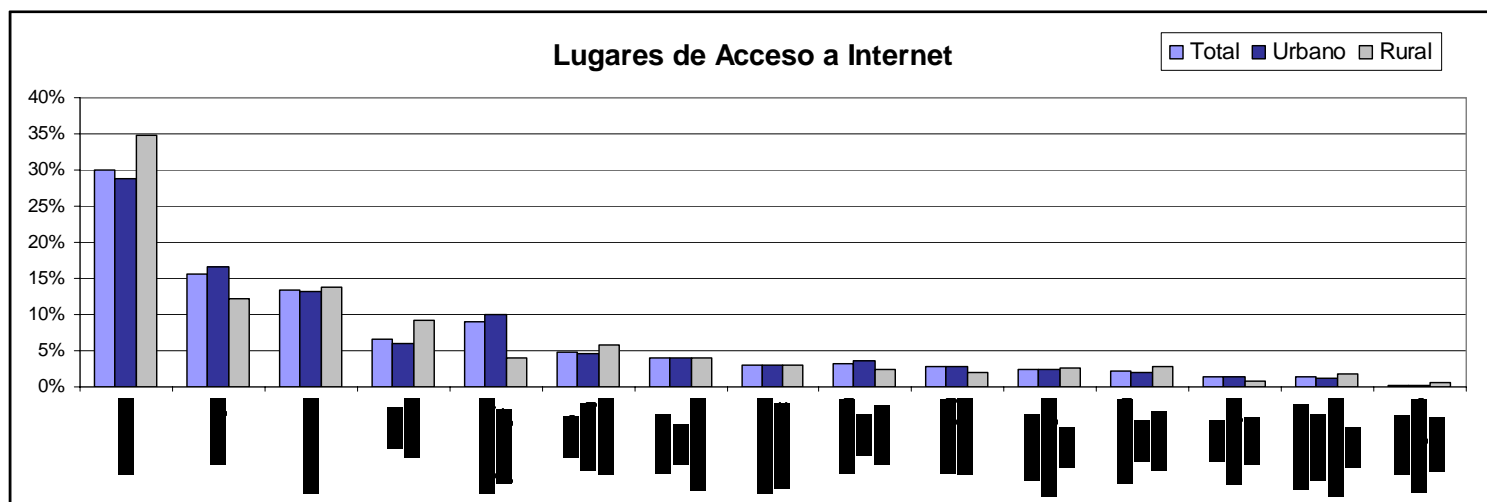
3.2.1. Tecnologías de Acceso en los Hogares

Solamente el 10,7% de los hogares de Costa Rica tienen acceso a Internet. Por otra parte, el 74% de los hogares que se conectan lo hacen por teléfono (acceso conmutado) y este porcentaje es mucho mayor (95 por ciento) cuando se trata de hogares en zonas rurales.

Este tipo de conexión es básica, permite navegación y descarga de archivos pero a velocidades muy bajas (64kbps) y esto conlleva importantes limitaciones que deben de ser tomadas en cuenta a la hora de desarrollar páginas o aplicaciones que se faciliten por Internet.

Las otras tecnologías de acceso que permiten velocidades mayores de acceso a Internet no han logrado penetrar por el momento en la mayoría de hogares costarricenses. El Cable módem, por ejemplo, se utiliza en solamente un 15% de los hogares de Costa Rica, muy distante del 75% que acceden por teléfono.

3.2.2. Lugares de Acceso



El 20,3% de la población accede a la Internet en Costa Rica, pero no todos lo hacen en sus hogares. De hecho, debido a diversos factores como la imposibilidad de comprar una computadora y la no disponibilidad de tecnologías de acceso en sus lugares de residencia, la mayoría acceden a Internet en otros lugares.

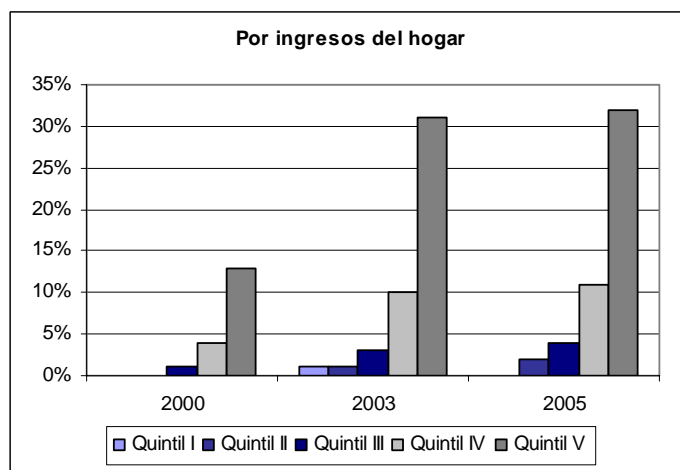
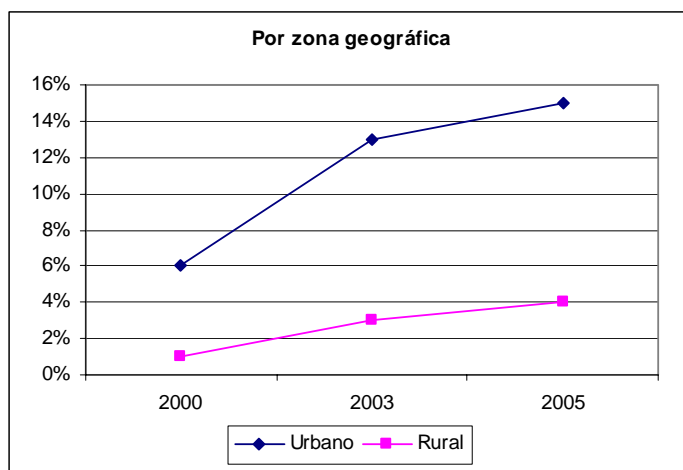


Los café Internet son los lugares de acceso más utilizados por los costarricenses (30 por ciento) y esta estadística se profundiza más en las zonas rurales, dónde un 35% de los usuarios solamente acceden a Internet por medio de cafés Internet.

Por otra parte es destacable que, en las zonas urbanas las personas acceden a Internet en orden descendente desde cafés Internet, sus hogares y sus lugares laborales, mientras que en las zonas rurales el acceso más utilizado sigue siendo el café Internet, pero el segundo es el lugar laboral y de tercero los hogares.

Finalmente, es curioso el hecho de que los centros en que se ofrece acceso gratuito a Internet solo cuenten con un 1% de los usuarios rurales y un 0,2% del total de usuarios. Es un punto de análisis que debe ser investigado con mayor profundidad.

3.3. Tendencias en acceso a Internet en hogares por zona geográfica e ingreso familiar



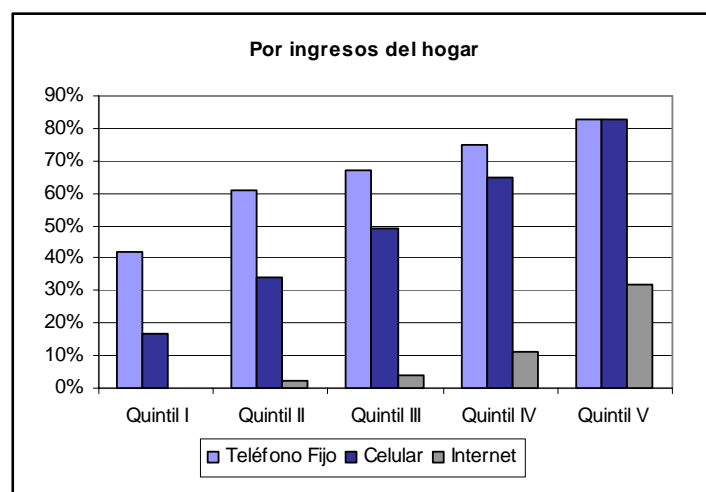
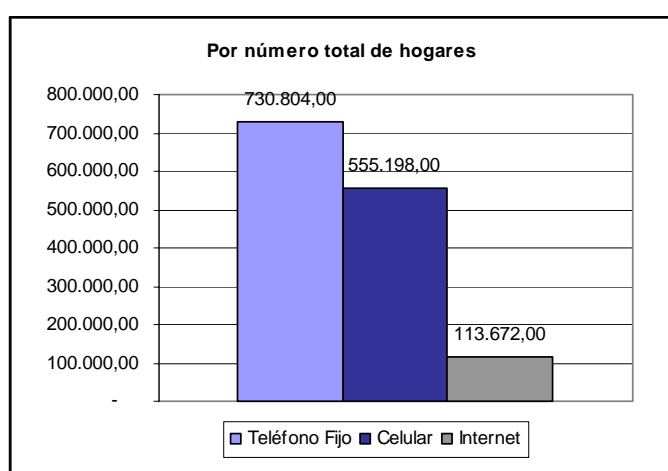
Fuente: Elaboración propia con datos de Encuestas de Hogares 2000-2003-2005 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Las tendencias de los últimos años señalan que el acceso a Internet se da en su mayoría en zonas urbanas y en hogares con mayores ingresos familiares. Esta situación ha creado una brecha importante reflejada en las gráficas anteriores que debe ser tomada en cuenta en el desarrollo de planes que pretendan llegar a la mayor cantidad de hogares costarricenses.



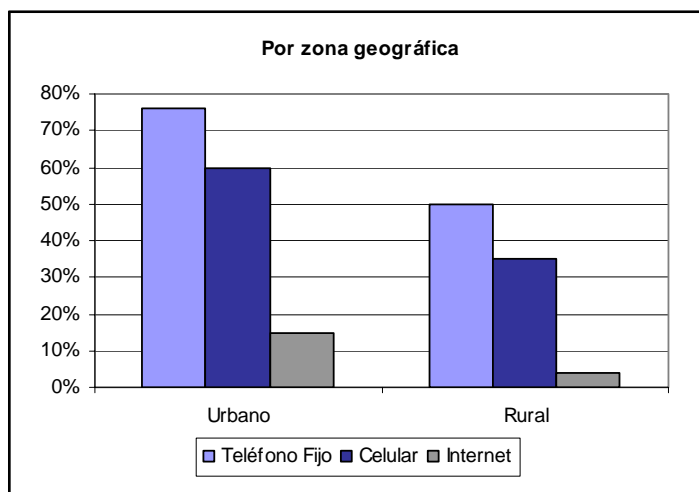
Entre las razones para esta brecha es probable que se encuentren el costo para adquirir una computadora y su mantenimiento, así como el costo de una conexión a Internet o la misma disponibilidad de tecnologías de acceso, sin embargo, para conocer con certeza los factores es necesario una investigación específica en el tema.

4. Comparación entre la Telefonía Fija, Telefonía Celular e Internet como medios digitales para acceso a servicios de gobierno digital.



A partir de los cuadros superiores y de los datos aportados en los apartados anteriores se puede resumir que:

- Los medios digitales que en la actualidad cuentan con mayor cobertura en el país tanto por zonas geográficas como por ingresos familiares son la telefonía fija y la telefonía celular.
- Las tarifas de telefonía fija y celular son las más bajas de la región.



- La telefonía fija y la telefonía celular presentan una tendencia al crecimiento en zonas urbanas y rurales y en todos los quintiles, pero además presentan mayores incrementos en zonas rurales y en los hogares de menores ingresos.
- El acceso a Internet en zonas rurales y en hogares de ingresos bajos (quintil I, II y III) se encuentra debajo del 10 por ciento.
- La mayoría de los hogares tienen conexiones de banda angosta (acceso telefónico / conmutado) lo que limita sus posibilidades de uso en aplicaciones avanzadas en Internet.
- Debido a penetración de telefonía celular y al bajo costo del servicio, la mensajería de texto a través de los celulares se ha convertido en uno de los medios de comunicación más utilizados.

5. Recomendaciones:

De acuerdo a estas observaciones y para asegurar la más amplia cobertura de las iniciativas de implementación de gobierno digital en Costa Rica se recomienda:

- Para servicios transaccionales sencillos (ej. pago de infracciones, pago de impuestos municipales) y de consulta (ej. desglose de salario para empleados del MEP) se recomienda utilizar soluciones tecnológicas que permitan la entrega de los servicios por medio de Internet, teléfono celular y telefonía fija priorizando en los dos últimos debido a que éstos abarcan una



cantidad mayor de hogares y cubren sectores importantes en zonas rurales y en hogares con bajos ingresos.

- En algunos servicios de consulta en que no sea necesaria la autenticación de los usuarios, ni la encriptación de los datos (ej. consulta de bienes inmuebles y muebles, consulta de infracciones) se recomienda utilizar soluciones tecnológicas que permitan la entrega de servicios por medio de mensajería de textos (SMS) debido a su amplia utilización y familiaridad entre los costarricenses.
- En servicios de consulta o transaccionales en los que sea necesaria la autenticación de usuarios o la encriptación de datos se debería privilegiar el desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan la entrega de servicios por medio de Internet en celulares (GPRS), debido a que la telefonía celular tiene una mucho mayor cobertura y familiaridad entre los ciudadanos que la Internet en computadoras. Existe sin embargo, una limitante importante en el número de licencias que adquirió el ICE para este servicio (240,000) mientras que los usuarios activos ya superan el 1,400,000.
- Para servicios transaccionales más complejos (Ej., declaración de impuestos, pago de planillas, solicitud de licencias de conducir) se recomienda utilizar soluciones tecnológicas que permitan la entrega de servicios por Internet. Sin embargo, se recomienda que se habiliten terminales públicas con acceso a Internet en instituciones públicas o que se estudie la posibilidad de utilizar estaciones de “autoservicio” conectadas a Internet en lugares de alto tráfico como centros comerciales.

III.1.2 CONDICIONES INSTITUCIONALES

Existen una serie de condiciones necesarias en las instituciones públicas para la implementación de una estrategia de gobierno digital. Estas son las siguientes:

1. Condiciones de acceso institucional a medios digitales para entrega de servicios
2. Condiciones de acceso a medios digitales por parte de los empleados públicos
3. Condiciones institucionales para facilitar la entrega de servicios por medios digitales

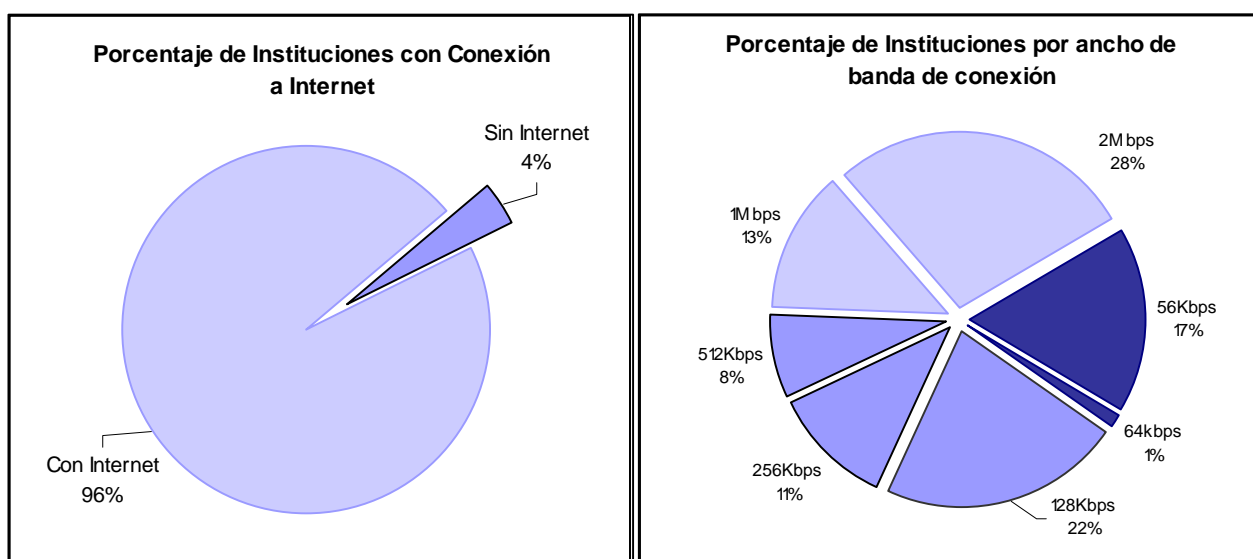
En las siguientes páginas se analizarán estas tres condiciones con base en los datos recopilados por la Primera Encuesta de Recursos Informáticos y Tecnológicos de la Administración Pública realizada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología en Febrero del 2005. Debe señalarse, que



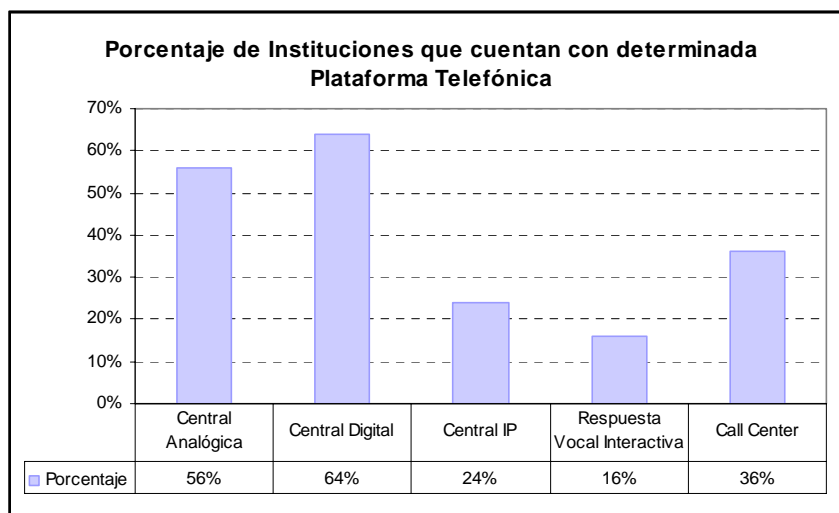
la misma fue enviada a 136 instituciones, de las cuales contestaron un 59% (81) por lo que los datos recopilados tienen validez estadística, pero no de censo.

1. Condiciones de acceso institucional a medios digitales para entrega de servicios

1.1. Acceso Institucional a Internet



De las 81 instituciones que contestaron la encuesta, 78 tienen conexión a Internet lo que significa un 96%, sin embargo para el desarrollo de aplicaciones de gobierno digital sobre Internet es necesario que las instituciones no solamente cuenten con conexión sino que la misma cuente con un ancho de banda que le permita tramitar una número importante de consultas y transacciones al mismo tiempo.



Fuente: Cuestionario electrónica realizada a Instituciones (CIP).

Si se toma este criterio en cuenta, solamente el 41% de las instituciones cuentan con un ancho de banda idóneo (1Mbps o más), mientras que otro 48% cuenta con una velocidad aceptable (128Kbps o más) y un 18% cuenta con un ancho de banda insuficiente.

1.2. Acceso Institucional a plataformas avanzadas de telefonía

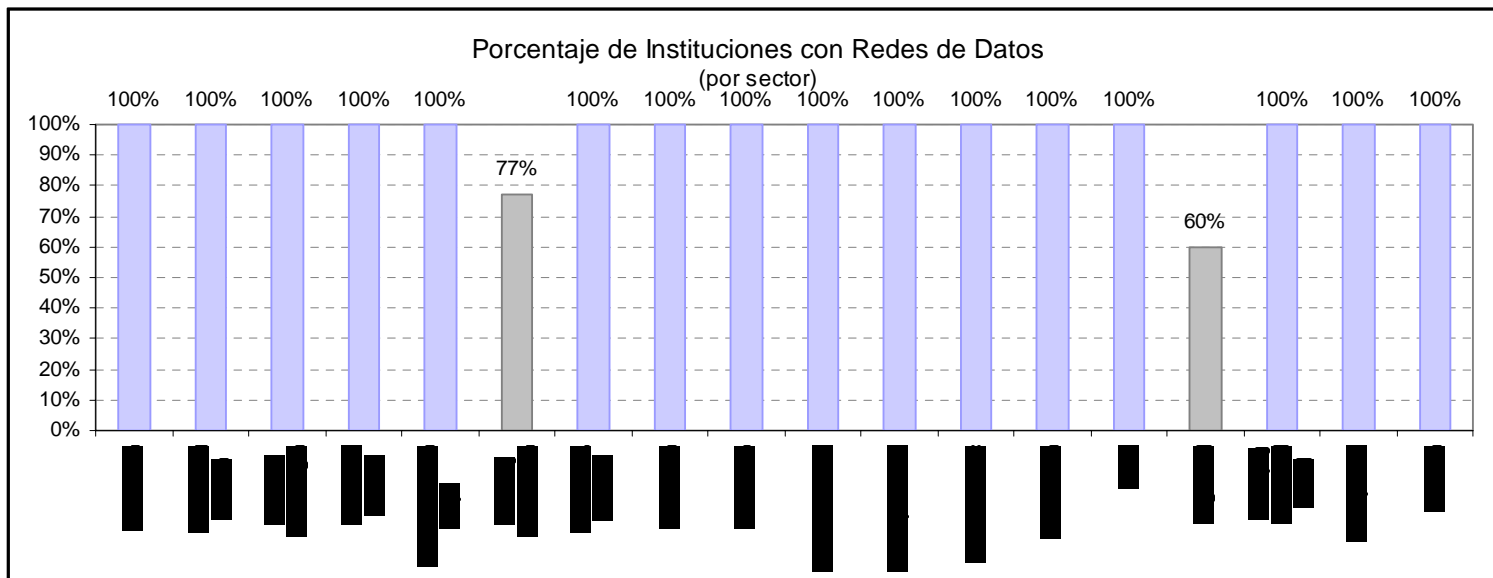
Debido a que la encuesta del MICIT no solicitaba información sobre la plataforma telefónica utilizada por la institución se realizó una encuesta electrónica entre una muestra de institución que arrojó los siguientes datos (CIP, Anexo A.7):

El 56% de las instituciones encuestadas todavía utilizan centrales telefónicas analógicas que limitan la capacidad de desarrollar servicios de información y trámites a través del teléfono.

Por otro lado, menos del 36% de las instituciones encuestadas cuentan o utilizan plataformas como centrales telefónicas basadas en protocolo de Internet (IP), sistemas de respuesta vocal interactiva y call centers que son en la actualidad las más apropiadas para brindar servicios sencillos de información y trámites a los usuarios.



1.3. Red de datos

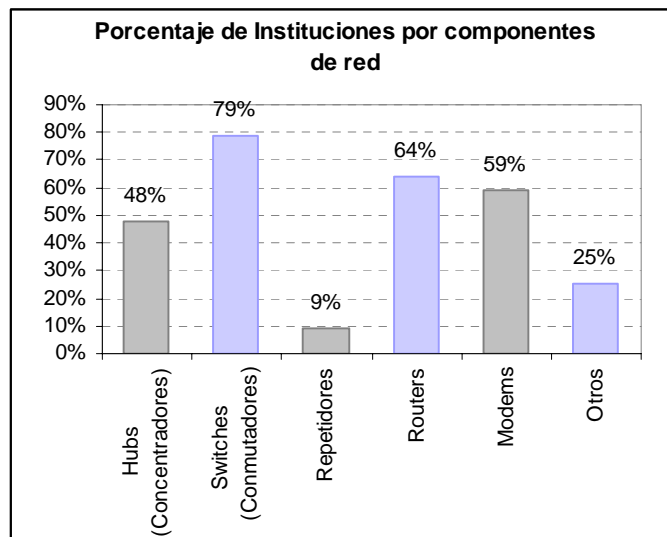
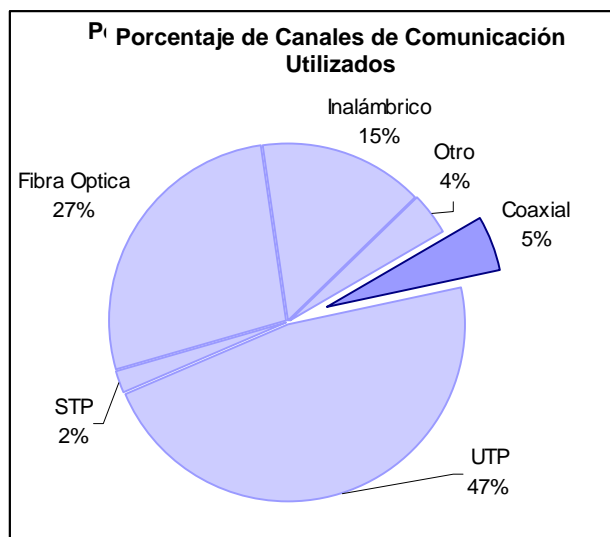


Un 90% de las instituciones cuentan con una red de datos. En casi todos los sectores institucionales el 100% de las instituciones poseen red, solamente en el sector de Cultura y Recreación y en el Seguridad existen instituciones que no cuentan con esta característica.

Una red de datos es importante porque facilita el medio a través del cual empleados, bases de datos y aplicaciones informáticas pueden comunicarse en forma digital dentro de una misma institución. Su aplicación facilita la integración y simplificación de sistemas, el mejoramiento de procesos, la descentralización de información y la reducción de costos de operación.



1.3.1. Canal de comunicaciones y Componentes de las Redes



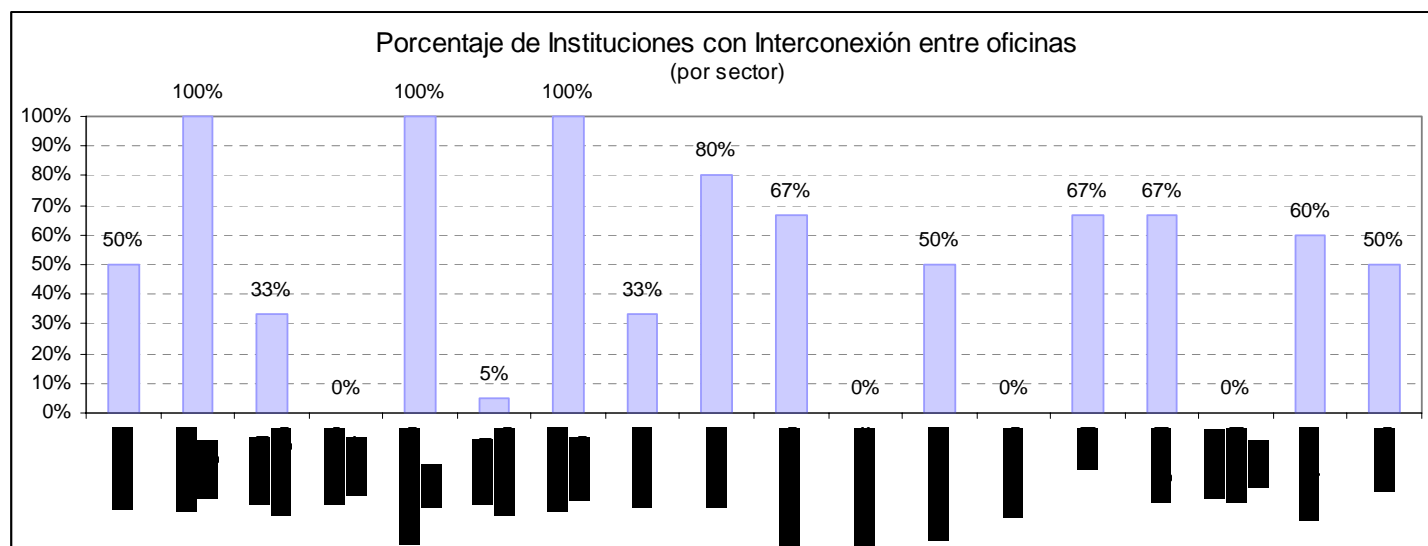
En cuanto a los canales de comunicación utilizados en las redes de las instituciones, es importante señalar que se manejan, en su mayoría canales apropiados de acuerdo a los estándares y tecnología disponible en la actualidad. Solamente existe un 5% de redes en que se utiliza cable coaxial, que es una tecnología en desuso.

Por otra parte, respecto a los componentes utilizados en la composición de redes existe una saludable tendencia a la instalación de componentes apropiados de acuerdo a estándares y tecnología disponible (como switches que manejan de forma “inteligente” el tráfico de la red en lugar de hubs o repetidores o routers que permiten conectarse a redes de otras instituciones o a Internet a grandes velocidades en lugar de módems).³³

³³ Los repetidores o hubs regeneran y retemporizan los bits, pero no pueden filtrar el flujo de tráfico que pasa por ellos. Los datos (bits) que llegan a uno de los puertos del repetidor se envían a todos los demás puertos. El uso de repetidor extiende el dominio de colisión, por lo tanto, la red a ambos lados del repetidor es un dominio de colisión de mayor tamaño. Se puede reducir el tamaño de los dominios de colisión utilizando dispositivos inteligentes de networking que pueden dividir los dominios. Los puentes, switches y routers son ejemplos de este tipo de dispositivo de networking. Este proceso se denomina segmentación.



1.4. Interconectividad entre oficinas de una misma institución o sector



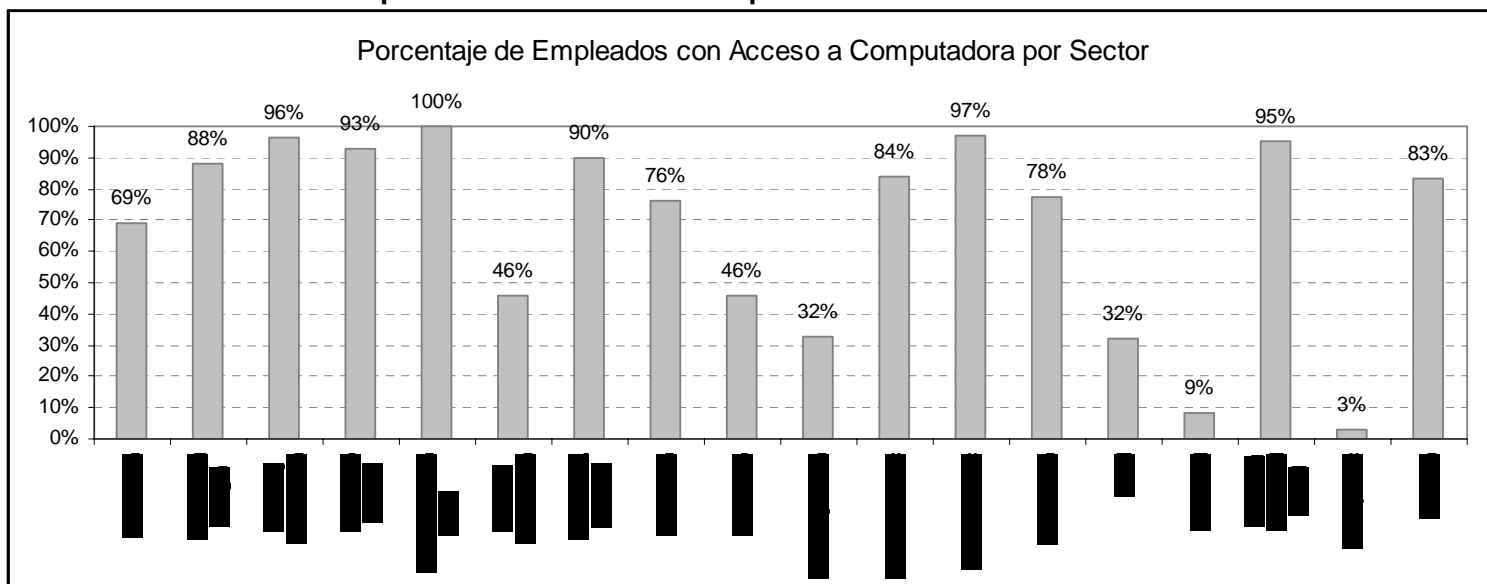
Aunque el 90% de las instituciones tienen red de datos a lo interno de sus oficinas principales, el panorama es diferente cuando se estudia la existencia de redes MAN o WAN (redes que se extienden sobre un área geográfica extensa) y que conectan diferentes oficinas de una misma institución o sector. El hecho de que sean muy pocos los sectores en que el al menos el 80% de las instituciones se encuentre interconectado con sus oficinas en diferentes partes del país hará más difícil la implementación de iniciativas de gobierno digital.

Es muy preocupante que los sectores de trabajo, educación, vivienda y agricultura se encuentren en porcentajes tan bajos de interconectividad debido a que las actividades, información y bases de datos entre sus diferentes oficinas deberían estar sincronizadas.



2. Condiciones de acceso a medios digitales por parte de empleados públicos

2.1. Empleados con acceso a computadora

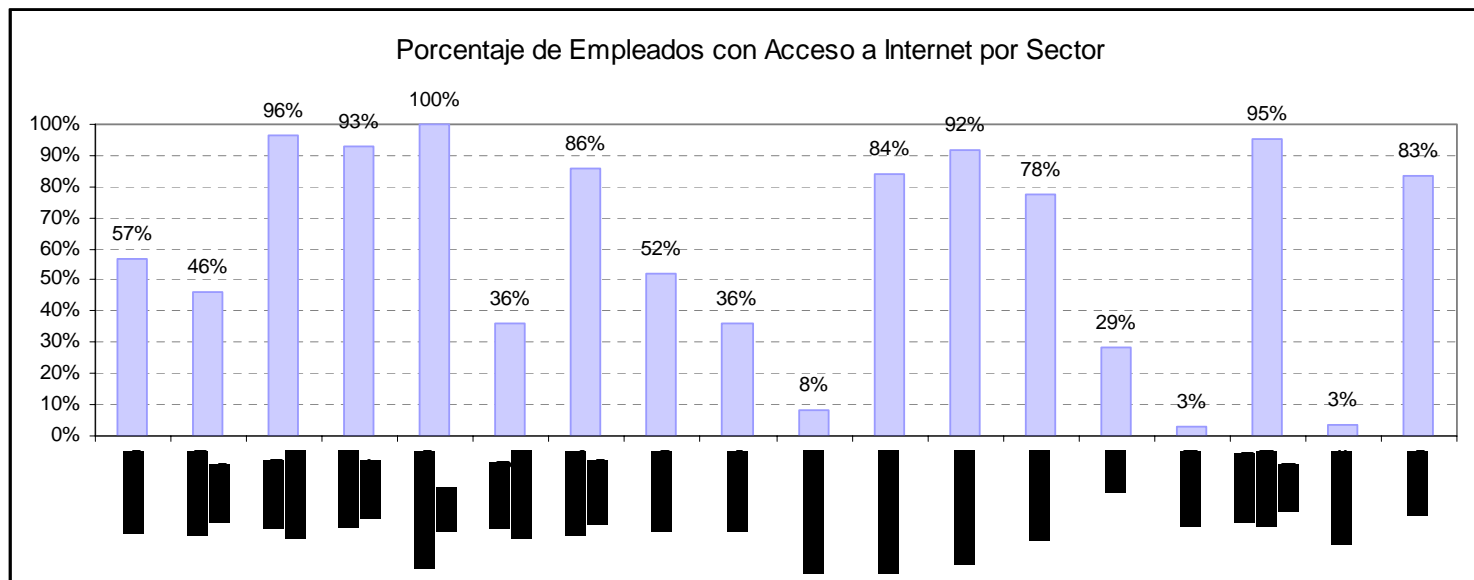


El 43 por ciento de los empleados públicos tiene acceso a una computadora en su lugar de trabajo. Sin embargo este porcentaje varía de una forma importante cuando se estudia por sector institucional. Los sectores que cuentan con un porcentaje menor de acceso a computadoras son también los que cuentan con un mayor número de empleados: salud, seguridad, transportes, justicia y gracia, sin embargo a partir de la encuesta no se puede concluir que porcentaje de empleados es necesario que tenga computadora para mejorar la eficiencia en atención de usuarios y que porcentaje no la necesita.

Si va a ser política de la administración que todos los empleados cuenten con una computadora asignada, todavía queda un 57% de empleados desconectados, pero si lo que se quiere es dotar de computadoras a los empleados que las necesiten para mejorar la eficiencia de procesos, los datos de esta encuesta son insuficientes para mostrar el estado de situación en este escenario.

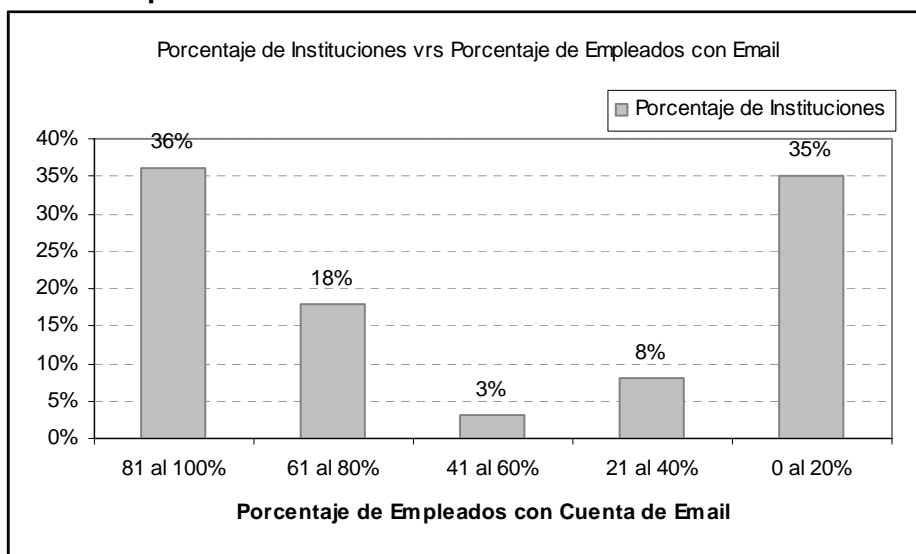


2.2. Empleados con acceso a Internet



El 31,30 por ciento de los empleados públicos cuentan con acceso a Internet. Sin embargo, la situación es desigual cuando se observan de forma desagregada los sectores. Se mantiene la baja accesibilidad a Internet en los sectores de transportes, salud, seguridad y justicia y gracia, pero en el caso de Internet se agregan los sectores de ambiente y energía y de educación que tenían mayor acceso por empleado a computadoras.

2.3. Empleados con acceso a correo electrónico





En el caso del acceso al correo electrónico, según la encuesta existen un total de 32,800 cuentas de correo para los 100,719 empleados de las 81 instituciones que respondieron el cuestionario. Es decir, que un 31,7 por ciento de los empleados cuentan con correo.

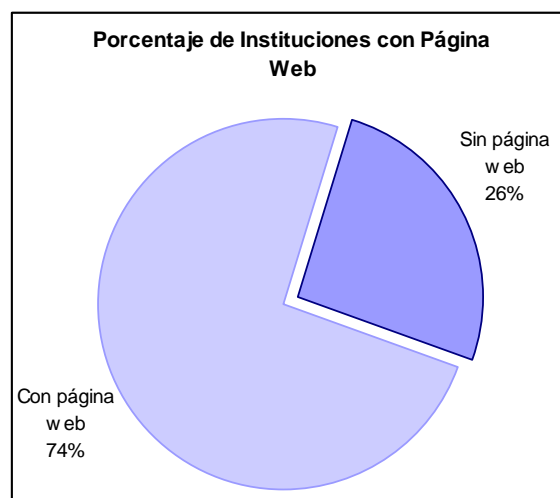
A modo de referencia, también se puede citar la encuesta que hizo la Fundación Comisión Asesora en Alta Tecnología (CAATEC) en el 2002 en la que se identificó que en un 54% de las instituciones más del 61% de los empleados contaban con una cuenta de correo electrónico.

3. Condiciones institucionales para facilitar la entrega de servicios por medios digitales

3.1. Instituciones con página web

De las 81 instituciones que contestaron la encuesta, 60 cuentan con página web para un 74%.

El contar con una página web institucional es un requerimiento básico en cualquier estrategia de gobierno digital, sino se cuenta con una página web, por supuesto que no se pueden entregar servicios digitales por este medio. En este sentido, es inaceptable que un 26% de las instituciones en públicas en Costa Rica no cuenten con una página básica en que publiquen al menos información sobre sus autoridades, horarios y contactos.



En comparación con otras naciones este porcentaje es muy bajo, apenas superando a naciones como Qatar, Botswana, Bolivia, Mozambique, Ruanda, Camerún y quedando por debajo de Guatemala, Nicaragua, Panamá, El Salvador y Congo entre otras que cuentan con una presencia superior al 85%.³⁴

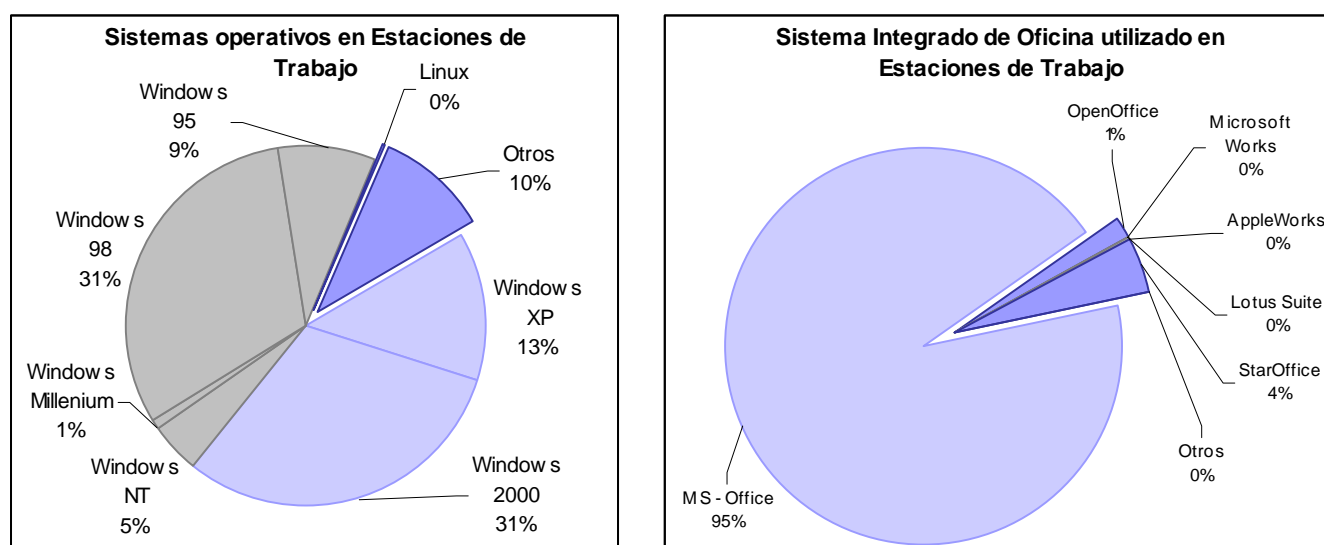
³⁴ Fuente: United Nations Global Survey on EGovernment. 2005



Los países que han sido más exitosos en la implementación de estrategias de gobierno digital cuentan con un 100% de sus instituciones con presencia en Internet (Chile, USA, Canadá, Singapur, Inglaterra), por lo que se recomienda a corto plazo aumentar el porcentaje de instituciones públicas a niveles cercanos al 100%.

Finalmente, es preocupante que solamente el 45% de las instituciones con presencia en Internet cuenten con un sistema que les permita conocer estadísticas sobre la visitación a sus sitios y las preferencias de los usuarios. Sin estas estadísticas, será muy difícil desarrollar aplicaciones que se ajusten a las necesidades de los públicos metas específicos así como realizar análisis sobre la efectividad de la entrega de servicios por este medio (ej. número de transacciones).

3.2. Sistemas operativos y software en Estaciones de Trabajo



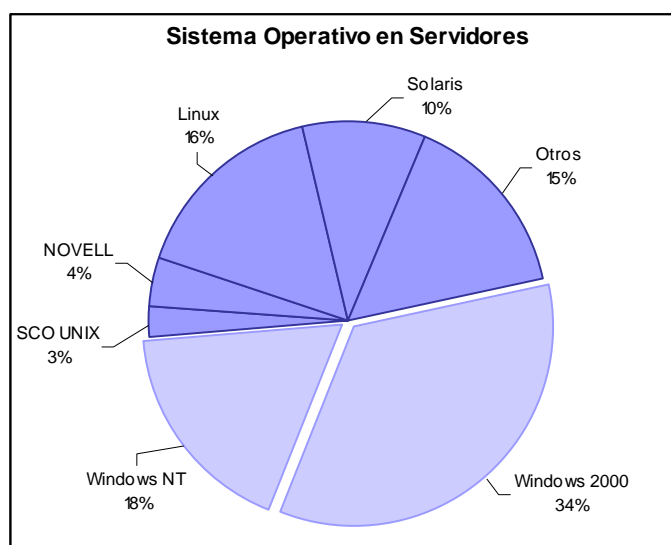
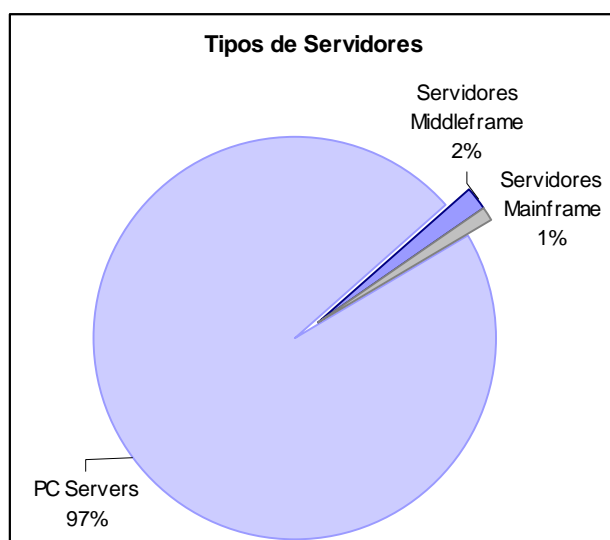
Tanto en los sistemas operativos, como en los sistemas de oficina (procesadores de palabras, hojas de cálculo) utilizadas en las estaciones de trabajo, existe un proveedor dominante.

En términos de los sistemas operativos, esta situación facilita la intercomunicación entre computadoras debido a que en su mayoría tienen sistemas operativos compatibles. Sin embargo, es importante señalar que existe una desactualización de los sistemas operativos utilizados en un 46% de las estaciones de trabajo. Esto por otro lado, lleva a la interrogante sobre el costo de actualización y licenciamiento de ese 46 por ciento de estaciones de trabajo que en el mediano plazo dejarán de ser mantenidas por el proveedor de estos sistemas.



En cuanto a los sistemas de oficina, la utilización de los paquetes de Microsoft Office se ha convertido en un pseudo-estándar al estar instalados en un 95% de las estaciones de trabajo y al ser ampliamente utilizado por los ciudadanos y las empresas privadas. Sin embargo, sería recomendable que, debido a principios de universalidad y de accesibilidad a poblaciones con discapacidades, las instituciones adopten algún estándar como el ODF (Open Document Format) que está siendo estudiado por el Organización Internacional para la Estandarización (ISO) o el Microsoft Office Open XML que está siendo desarrollado por Microsoft.

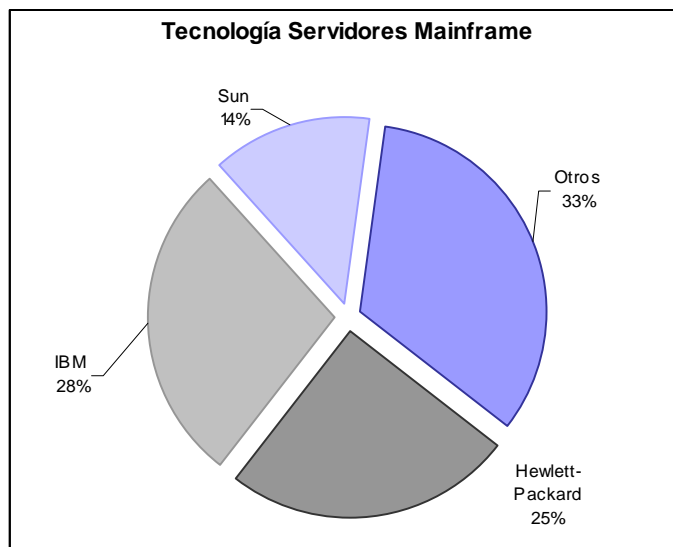
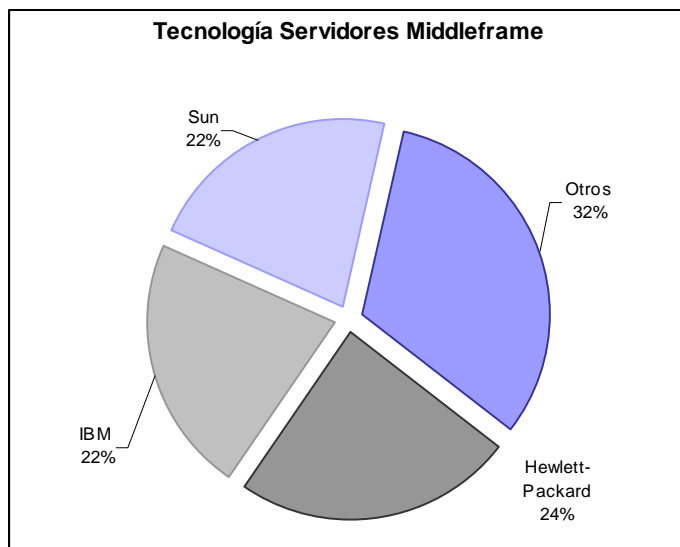
3.3. Servidores



La mayoría de los servidores en las instituciones públicas son PC servers que son mucho menos seguros y estables que los middleframe y mainframe, pero que son mucho más económicos, escalables y generan menor dependencia de los proveedores del equipo.

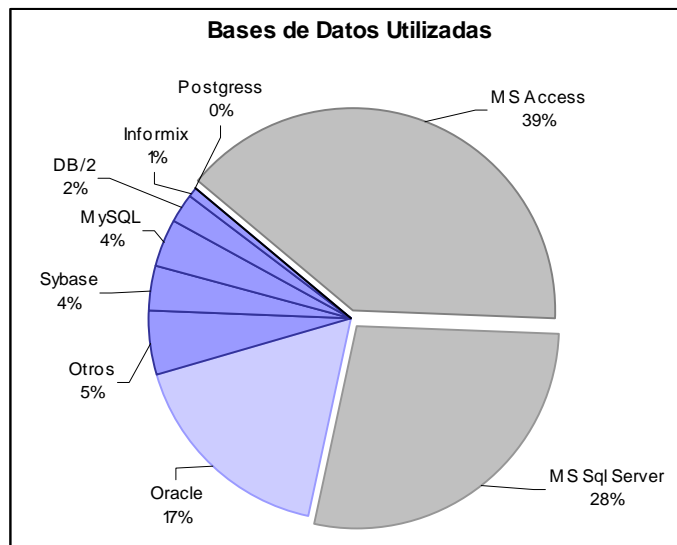
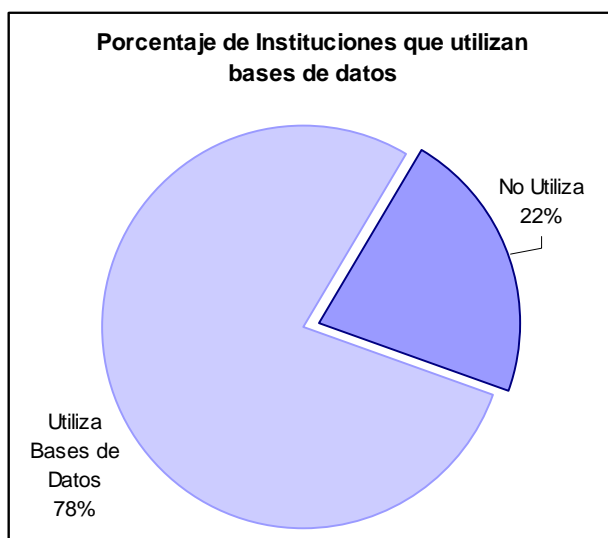


En el caso del sistema operativo utilizado por estos servidores, existe un proveedor dominante con un 52% de sistemas en los servidores, pero este porcentaje es mucho menor que en las estaciones de trabajo.



En cuanto a los servidores middleframe y mainframe, los proveedores dominantes son SUN, IBM y Hewlett-Packard, Estos servidores se definen por su gran memoria interna, su gran capacidad de almacenamiento externo, su calidad de construcción y su estabilidad (pueden funcionar años sin interrupción) La principal desventaja que presenta la utilización de estos servidores es su costo de instalación y mantenimiento así como la dependencia del proveedor que vendió el equipo.

3.4. Utilización de bases de datos





Las bases de datos y los manejadores de bases de datos son las herramientas que permiten un almacenamiento, procesamiento y presentación rápido de la información necesaria para la entrega de los servicios y trámites en las instituciones públicas. En este sentido es preocupante que en el 22% de las instituciones no se utilice ningún tipo de base de datos, lo que imposibilita cualquier desarrollo de aplicaciones tecnológicas para la entrega de servicios por medios digitales en esas instituciones.

Por otra parte, es importante resaltar el hecho de que un 39% de las bases de datos se encuentren implementadas en Microsoft Access una base de datos que no es la más apropiada para manejar una gran cantidad de transacciones o ser utilizada en aplicaciones de Internet como si lo son por ejemplo: Microsoft SQL Server o MySQL.

En las bases de datos el proveedor dominante es Microsoft con un 67%, seguido por Oracle con un 17%. Existe alguna utilización de bases de datos de código abierto, pero su utilización se encuentra muy por debajo del 10 por ciento.

4. Recomendaciones

- Solamente el 41% de las instituciones cuentan con un ancho de banda idóneo (1Mbps o más), mientras que otro 48% cuenta con una velocidad aceptable (128Kbps o más) y un 18% cuenta con un ancho de banda insuficiente. Es recomendable tomar las medidas necesarias para que todas las instalaciones cuenten al menos con una velocidad aceptable en el corto plazo.
- Es muy preocupante que los sectores de trabajo, educación, vivienda y agricultura se encuentren en porcentajes tan bajos de interconectividad debido a que las actividades, información y bases de datos entre sus diferentes oficinas deberían estar sincronizadas, debería ser una prioridad a mediano plazo lograr que estos sectores se interconecten.
- Si va a ser política de la administración que todos los empleados cuenten con una computadora asignada, todavía queda un 57% de empleados sin acceso a computadora o Internet, pero si lo que se quiere es dotar de computadoras a los empleados que las necesiten para mejorar la eficiencia de procesos, es necesario primero identificar a estos empleados para luego definir estrategias para conectarlos en un 100%.
- Los países que han sido más exitosos en la implementación de estrategias de gobierno digital cuentan con un 100% de sus instituciones con presencia en Internet (Chile, USA, Canadá,



Singapore, Inglaterra), por lo que se recomienda a corto plazo aumentar el porcentaje de instituciones públicas a niveles cercanos al 100%.

- Es preocupante que solamente el 45% de las instituciones con presencia en Internet cuenten con un sistema que les permita conocer estadísticas sobre la visitación a sus sitios y las preferencias de los usuarios. Sin estas estadísticas, será muy difícil desarrollar aplicaciones que se ajusten a las necesidades de los públicos metas específicos así como realizar análisis sobre la efectividad de la entrega de servicios por este medio (ej. número de transacciones). Se debería solicitar a todas las instituciones que utilicen sistemas de estadística.
- Debido a principios de universalidad y de accesibilidad a poblaciones con discapacidades, se recomienda que las instituciones adopten algún estándar para el intercambio de documentos como el ODF (Open Document Format) que está siendo estudiado por el Organización Internacional para la Estandarización (ISO) o el Microsoft Office Open XML que está siendo desarrollado por Microsoft.
- Es preocupante que en el 22% de las instituciones no se utilice ningún tipo de base de datos, lo que imposibilita cualquier desarrollo de aplicaciones tecnológicas para la entrega de servicios por medios digitales en esas instituciones. Esta situación debería analizarse con mayor detalle. Por otra parte, es resaltable el hecho de que un 39% de las bases de datos se encuentren implementadas en bases de datos que no son las más apropiadas para manejar grandes volúmenes de transacciones o para aplicaciones en Internet.



III.1.3 CONDICIONES INTERINSTITUCIONALES

Las condiciones interinstitucionales constituyen uno de los elementos fundamentales que permiten la creación de un gobierno digital. Son un elemento de la base para cualquier programa de Gobierno Digital porque constituyen la base de interacción entre las diferentes instituciones del Estado que es un requisito previo fundamental para la entrega de las soluciones y de los servicios a través de medios digitales.

Para la simplicidad de análisis los datos son presentados en una tabla que define la importancia de cada elemento y luego comparar la situación del país tomando como referencia a Chile, uno de los países de más exitosos en la implementación de un gobierno digital en América Latina.

Condición (Definición)	Estado de Situación Costa Rica	Estado de Situación Chile
<p>Interconectividad entre Instituciones Consiste en facilitar una red de instituciones de Gobierno, conectadas entre sí con el mayor ancho de banda posible, con una configuración segura y de alta disponibilidad, usando el protocolo IP para permitir una eficiente transferencia de información entre organismos gubernamentales y para mejorar los servicios que se entregan a los ciudadanos.</p>	<p>En el caso de Costa Rica se inició muy temprano, en 1995 con una red (Gobnet) que logró interconectar a 20 instituciones a una velocidad de 64kbps. Sin embargo esta iniciativa se discontinuó y la velocidad de 64kbps que se empleó en ese entonces ya no es adecuada para los requerimientos de intercambio de datos actuales.</p> <p>De esta forma, en la actualidad cada ministerio tiene una solución de red, a veces de cobertura nacional o regional, pero no se comunica directamente con otras entidades de gobierno.</p> <p>La comunicación entre los Ministerios se realiza por lo general a través de INTERNET y muchas veces está limitada al uso de correo electrónico. En este sentido, la calidad del servicio esta determinada por el ancho de banda contratado por cada Ministerio.</p>	<p>26 Ministerios contaban con 17 redes paralelas que no se comunicaban entre ellas.</p> <p>En este contexto el Gobierno promulgó el Decreto Supremo N° 5996, del 24 de Septiembre de 1999, mediante el cual dispuso la creación de una Red de Conectividad y de Comunicaciones del Estado. El objetivo fue crear una red de instituciones de Gobierno, conectadas entre sí con el mayor ancho de banda posible, con una configuración segura y de alta disponibilidad, usando el protocolo IP.</p> <p>A la fecha se ya se conectaron los 26 ministerios en una red que cuenta con un Backbone Gigabit de 1,000 Mbps, para interconexión nacional y con conexión a Internet Internacional de 12Mbps) Con este ancho de banda es posible conformar redes privadas virtuales (Intranets)</p>

³⁵ Información sobre estos proyectos en: http://www.grupoice.com/esp/invers/pro_com_glo_2.htm y http://www.grupoice.com/esp/invers/pro_ip.htm



	<p>En la actualidad solamente el 48% de las instituciones de gobierno en Costa Rica cuentan con un ancho de banda de más de 1 Mbps, que es muy inferior a la velocidad de interconexión estándar de los ministerios en Chile (1,000 Mbps).</p> <p>Sin embargo, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) con sus proyectos de Red de Internet Avanzada y “Frontera a Frontera”³⁵ cuenta en la actualidad con la infraestructura tecnológica que podría permitir con decisión política la creación de una red interinstitucional que, al menos en el área metropolitana, pueda interconectar a los ministerios a un ancho de banda estándar de 155Mbps.</p>	<p>en que circule en forma cifrada información sensible sin que esto afecta de forma negativa el rendimiento de la red.</p> <p>Esta red es, por otro lado la plataforma que posibilita un apropiado aprovechamiento de las firmas digitales entre instituciones.³⁶</p>
<p>Autenticación Compartida de Usuarios Plataforma tecnológica que permite que los ciudadanos y empresas puedan registrarse y autenticarse en todos sus procesos con el gobierno en una única ocasión de forma que no deban crear cuentas o certificados individuales para cada institución o trámite que deseen realizar.</p>	<p>En Costa Rica no existe un proyecto que se dirija a este objetivo de integración. Sin embargo, con la aprobación de la Ley y el Reglamento de Certificados, Firmas y Documentos Digitales ya existe la viabilidad técnica y legal para desarrollar una iniciativa en este sentido.</p> <p>En este contexto es importante resaltar al portal www.costarricense.cr como un buen candidato para convertirse en ese punto único de registro y autenticación. El sitio cuenta en la actualidad con más de 370,000 cuentas gratuitas de correo electrónico, se encuentra dentro de los 3 sitios más visitados de Costa Rica y su nombre ya está posicionado.</p>	<p>En el caso de Chile tampoco existe un “punto de acceso” único para registrarse y autenticarse realizar trámites con el gobierno desde un solo punto.</p> <p>Sin embargo, para fines descriptivos se puede mencionar el caso del Government Gateway del Reino Unido como uno de los ejemplos más representativos (http://www.gateway.gov.uk/) Este sitio le permite a ciudadanos y empresas registrarse (con un login y un password) y obtener un certificado digital que pueden utilizar en sus trámites con cualquier oficina del gobierno británico.</p>
<p>Plataforma Compartida de Datos Se puede definir como el establecimiento de mecanismos eficientes y estándares que garanticen el acceso expedito, seguro y transparente a la información que los distintos órganos de la Administración del Estado poseen de los ciudadanos, permitiéndoles hacer más eficaz su labor en beneficio de los usuarios de sus servicios.</p>	<p>En el país no se ha desarrollado ningún proyecto de alcance global que tienda a la creación de una base de datos común que le permita a las instituciones del Estado compartir información de una forma transparente y eficiente. Cada institución tiene sus estándares, estructuras de datos, y diversas bases de datos y no existen ni mecanismos ni estándares oficiales para hacer compatible la información generada por cada institución y facilitar su utilización conjunta (ej. la información recolectada por el registro civil sobre la identidad de las personas que pueda ser utilizada por cualquier otra institución del</p>	<p>La iniciativa de desarrollar una plataforma integrada de servicios electrónicos del Estado se inicia en marzo del 2004 con la realización del prediseño funcional y análisis financiero, contemplando el término de la fase piloto para fines del 2007. Su responsable ejecutivo es el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, y considera MM US\$55 en recursos para el desarrollo de este proyecto.</p> <p>Los avances logrados a la fecha son: la obtención de financiamiento para la realización de la fase piloto, la realización de un estudio de</p>

³⁶ Más información sobre la red gubernamental de Chile en: <http://www.red.gov.cl/>



	Estado para contar con los datos completos de la persona con solo conocer su número de cédula)	facilidad de preparación y ejecución de proyectos, iniciándose a partir de ello el proceso de selección y contratación del equipo profesional necesario para desarrollar el proyecto. Se espera que durante el segundo semestre de 2006 se inicien los procesos de licitación y adjudicación de los contratos de asesoría de estudios complementarios (jurídicos y técnicos) y a fines del 2006, los procesos de licitación para la construcción e implementación del software y hardware que compondrá la Plataforma. ³⁷
<p>Estándares Comunes de Interoperabilidad, Seguridad, Intercambio y Privacidad de Datos.</p> <p>Es fundamental para la creación e implementación de una estrategia de gobierno digital la existencia de estándares de interoperabilidad, seguridad, intercambio de datos y privacidad que permitan la interacción entre diferentes tecnologías y aplicaciones en las diversas instituciones del Estado.</p>	A pesar de que ya muchos países han adoptado como oficiales estándares internacionales definidos por instituciones como el World Wide Web Consortium (W3C) y la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que son además, ampliamente utilizados por la industria, en Costa Rica solamente se ha avanzado oficializando la utilización de algunos estándares de seguridad de ISO como parte del proceso de implementación de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos aprobada en el año 2005.	<p>El Gobierno de Chile ha aprobado por decreto ejecutivo las siguientes normativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - norma técnica para el desarrollo de sitios web de los órganos de la Administración del Estado. (Decreto Supremo N° 100) - norma técnica sobre eficiencia de las comunicaciones electrónicas entre órganos de la administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos (Decreto Supremo N° 77) - norma técnica para los órganos de la administración del Estado sobre interoperabilidad de documentos electrónicos (Decreto Supremo N° 83) - norma técnica para los órganos de la administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos. (Decreto Supremo N° 81) <p>En estas normativas se hace obligatoria la adopción de estándares técnicos internacionales que velan por la calidad en el desarrollo de los sitios web, por la interoperabilidad de las aplicaciones, la compatibilidad de los datos entre las instituciones y la seguridad y privacidad de esos datos compartidos.²²</p>
Plataforma Compartida para Pagos por Medios Digitales	En el caso de Costa Rica, han existido esfuerzos	En el caso de Chile el la Tesorería General de la

³⁷ Fuente: SEPULVEDA, Alejandra, *Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005 Estado del Arte II*, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Chile. Enero del 2006



<p>Consiste en un sistema de pago electrónico único, seguro, amplio y eficaz, para cursar los pagos a distancia de cualquier producto o servicio obtenido a través de medios digitales, que los ciudadanos requieran de las instituciones del Estado, eliminando así las barreras de tiempo y distancia, además de mejorar la satisfacción de las personas</p>	<p>institucionales específicos por brindar a los ciudadanos medios digitales para el pago de servicios y obligaciones con el Estado por lo general en asocio con entidades bancarias. (Ej. pago de marchamo y pago de infracciones de tránsito con banca estatal). Sin embargo, no existe una iniciativa oficial que propicie el desarrollo e implementación de una plataforma compartida para pagos al gobierno por medios digitales (ya sea Internet, teléfono o cajeros automáticos)</p> <p>En este contexto, Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos (SINPE) del Banco Central de Costa Rica una infraestructura tecnológica que permite liquidar los pagos que deben hacer las entidades asociadas (bancos, financieras, cooperativas, mutuales, la red de cajeros automáticos ATH, el Ministerio de Hacienda, el Instituto Nacional de Seguros y la Caja Costarricense de Seguridad Social) entre sí o contra el Banco Central, podría convertirse en esa plataforma necesaria para la implementación de una iniciativa oficial de portal de pagos.</p> <p>Sin embargo, por el momento la principal limitante del sistema es su costo para el usuario final. (US \$6 por transacción inmediata y US \$0,41 por transacciones que se acrediten 24 horas después de realizadas).</p>	<p>República creo el portal http://www.tesoreria.cl/portal/index.jsp Este portal permite el pago de obligaciones con la Tesorería General de la República, ofreciendo importantes ventajas, como por ejemplo la seguridad y capacidad de certificar a través del timbre digital cada una de las operaciones que se realizan en forma automática.</p> <p>Una de las primeras actividades consistió en aumentar el uso de este portal, y del resto de los canales públicos y privados de atención a distancia, que existen para el pago de impuestos, recaudados por Tesorería (Sencillo y Servipag.com – portales privados para pagos y Redbanc – red de cajeros automáticos que permite el pago de servicios e impuestos de gobierno).</p> <p>En el 2003 se recaudaron MM \$152.000, y durante el 2004 se recaudaron electrónicamente MM \$298.000, lo que equivale a un aumento de 96% respecto al año base (2003). Por otro lado a setiembre del 2005 la recaudación acumulada era de más de MM \$450.000 con lo que se comprueba el grado de aceptación y uso que ha ido generando el servicio.²²</p>
<p>Portal de Acceso a Servicios Un portal web que permite la búsqueda rápida y simplificada de información para los trámites del Estado</p>	<p>En el caso de Costa Rica existen en este punto dos situaciones muy particulares.</p> <p>En el año 2002 se publicó el portal oficial del gobierno costarricense (www.go.cr) que incluía algunos servicios de información y trámites en líneas de diversas instituciones del Estado. Sin embargo, luego de dos años de funcionamiento sin el apropiado diseño y mantenimiento la página dejó de funcionar durante el primer semestre del 2005.</p> <p>La siguiente situación particular consiste en que luego de la desaparición de este portal oficial surgió un portal privado alternativo (www.gobiernodigital.org), que hasta la fecha de elaboración de este documento continúa como el único punto de acceso centralizado a la información</p>	<p>El Portal de trámites del Estado “Trámite Fácil”, creado en mayo del 2001, permite mejorar y facilitar las relaciones de la ciudadanía con el Estado. Esta iniciativa está a cargo del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, y los principales servicios ofrecidos a los usuarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes respecto a los servicios que el Estado presta y de los pasos necesarios para recibirlos. - Acceso a los formularios requeridos para la realización de los trámites (en caso de estar disponibles). - Acceso directo a los trámites en línea que se encuentran ya desarrollados.



	<p>y servicios del Estado costarricense.</p> <p>En la actualidad este servicio permite obtener información de 408 servicios de 83 instituciones públicas. Además, permite el acceso a los 33 trámites en línea. Actualmente el portal tiene un promedio de 500 visitas diarias sin ningún tipo de apoyo publicitario ni contar con el respaldo oficial del gobierno de Costa Rica.</p>	<p>- Respuestas a consultas de distinta índole relacionadas con trámites del Estado.</p> <p>En la actualidad, este servicio permite obtener información de 1.526 trámites de 185 estamentos públicos. Además permite el acceso a 350 trámites en línea y a más de 200 formularios para ser impresos, todo desde una única dirección en Internet. Actualmente, el Portal www.tramitefacil.gov.cr tiene un promedio de 7.000 visitas diarias.²²</p>
<p>Sistema Integrado de Compras y Contrataciones Permite dar transparencia a las transacciones y contrataciones del sector público, favoreciendo el ahorro y la eficiencia en la gestión de compras del aparato estatal.</p>	<p>En Costa Rica, el Ministerio de Hacienda desarrolló un sistema que le 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: CompraRed.</p> <p>A pesar de la importancia de este tipo de sistemas como herramientas para la mejora de transparencia y la eficiencia en el gasto, CompraRed tramita 7,000 operaciones al año, que representan tan solo un 10% de las compras totales del gobierno central y por otra parte, tampoco incluye a las instituciones autónomas donde se concentra gran parte del gasto estatal.³⁸</p>	<p>La Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, organismo dependiente del Ministerio de Hacienda, ha desarrollado la iniciativa denominada “Sistema de Información de Compras y Contrataciones del Sector Público”, más conocida como ChileCompra.</p> <p>Su implementación concluyó en el 2004 contando a la fecha con la totalidad de los servicios públicos operando en el sistema.</p> <p>En relación al impacto que esta iniciativa ha generado hasta octubre del 2005, y de acuerdo a las cifras que se publican en el portal, existen cerca de 890 entidades y más de 12 mil funcionarios operando con en el sistema. El número de órdenes de compra es superior a las 75 mil mensuales, y más de 120 mil empresas participando, de las cuales, el 25% de ellas está cerrando negocios. El catálogo electrónico cuenta con cerca de 46.000 bienes y servicios. Se han generado ahorros de un 5% por mejores precios en las compras, de acuerdo a lo estimado³⁹</p>

³⁸ Fuente: Cuestionario realizado a Instituciones Públicas (CIP, Anexo A.7).

³⁹ Fuente: Estadísticas del Sistema ChileCompra (https://www.chilecompra.cl/Portal/acerca/fr_estadisticas.html)



III.2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

III.2.1. MARCO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO DIGITAL.

Nuestra administración pública, como la de gran mayoría de países, está organizada a través de estructuras verticales conformadas por Ministerios o instituciones, departamentos o direcciones en general. Frente a esta estructura, los ciudadanos en su relación con el Estado, tienen que interactuar con diferentes entidades públicas y en cada una de ellas someterse a una organización y procedimiento particular. El Gobierno Digital le ofrece la posibilidad a los ciudadanos de relacionarse con el Gobierno como una sola entidad, eliminando de forma transversal una serie de límites organizacionales. Por eso cuando hablamos de Gobierno Digital, más que un esfuerzo tecnológico hablamos de una nueva forma de gobernar.

Previo a los primeros esfuerzos oficiales por hacer una política pública en materia de Gobierno Electrónico, se realizaron durante la década de los noventas, importantes esfuerzos por acercar a la población a la tecnología, principalmente, a través de la conformación de laboratorios de cómputo en las escuelas y colegios públicos. Un primer esfuerzo por articular los servicios electrónicos en una política pública fue a través del “Programa Impulso”, y de su “Agenda Digital”. Esta propuesta se realizó en segunda mitad de la Administración Rodríguez (2000-2002)⁴⁰. Esta iniciativa identificó cinco áreas de acción: a) Modernización de la infraestructura en telecomunicaciones, particularmente a través del proyecto Red de Internet avanzada; b) Universalización de acceso Internet, a través del desarrollo del correo electrónico costarricense.cr y programas de financiamiento bancario del programa “Internet Ready”, entre RACSA y el Banco Nacional de Costa Rica; c) Promoción de una nueva economía: a través de los siguientes proyectos: Pymes en línea, Sistema de Información Empresarial (SIEC), Marketplacecostarica.com, Turismo en línea, D) Impulso del Gobierno Digital: con la creación de un portal gubernamental, formado bajo el dominio www.go.cr. El cual buscaba integrar una serie de iniciativas que

⁴⁰ Para más información ver en: http://www.micit.go.cr/agenda/plan_c_t_retos.htm. 31 Agosto del 2006.



diversas instituciones⁴¹. F) Adaptación del marco regulatorio: Con la presentación del proyecto de ley de Firma y Documentos Electrónicos.

Durante la Administración Pacheco (2002-2006) se creó la Comisión Nacional de Tecnología de la Información y la Comunicación⁴² (CONATIC) con el objetivo de coordinar y ampliar un ordenado desarrollo de la participación estatal en el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e Internet. A pesar de la importancia de la comisión cuya misión era la de proponer las políticas y estrategias en materia de Tecnologías de la Información dirigidas a las instituciones del sector público, así como recomendar lineamientos técnicos y administrativos, durante dos años de funcionamiento sus resultados fueron limitados.

Adicionalmente, en materia de Gobierno Electrónicos, el Ministerio de Ciencia y Tecnología, emitió una directriz⁴³ para que en un plazo de 6 meses las instituciones que aún no tenían presencia en Internet a través de sus respectivos sitios web institucionales y para que en un plazo de un plazo de 18 meses las instituciones que si tienen presencia en Internet lograran avanzar y ofrecieran servicios institucionales estratégicos. Lamentablemente, el diagnóstico propuesto por CONATIC para determinar el grado de avance de las instituciones públicas en materia tecnológica no se concluyó, lo que hubiera permitido determinar cuantas instituciones contaban con estos servicios y cuantas lograron avanzar en el cumplimiento de la directriz propuesta. Este tema trae a colación la importancia de la permanente evaluación de los compromisos que se adquieran en materia de gobierno digital.

La Administración Arias Sánchez, como uno de sus primeros actos de la administración crea a través de un decreto la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital y

⁴¹ Aunque algunos de los siguientes proyectos pudo haber iniciado con anterioridad, fueron considerados como parte del Programa Impulso: Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), Compras en línea (COMPRARED), el Sistema de Tributación Electrónica (SITEL), Sistema Costarricense de Informática Jurídica (SCIJ), el pago de servicios públicos por vía electrónica con la integración de instituciones que prestan servicios públicos con diferentes instituciones bancarias, el Portal y servicios del Ministerio de Hacienda Sistema de Recursos Humanos, Planilla y Pago (SIRHP) y el Sistema Interbancario de Negociaciones y de Pagos Electrónicos del Banco Central (SINPE).

⁴² Decreto Ejecutivo N° 31681 del 20/01/2004.

⁴³ Directriz N° 40 MICIT La Gaceta 121. 23 de junio del 2005.



la Secretaría Técnica de Gobierno Digital⁴⁴. A través de este decreto se crea formalmente la oficina de Gobierno Digital y sus funciones. El decreto tiene dos elementos que merecen señalarse. En primer lugar, se da un claro mensaje, pues al suscribirse este decreto el primer día del gobierno, se puede interpretar que el tema el tema tiene un carácter prioritario para la administración. En segundo lugar, la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, está conformado por un Vicepresidente de la República y por seis Ministros o Viceministros, con esta integración, es claro que de concretarse una buena coordinación entre sus miembros, el manejo de Gobierno Digital será desarrollado desde el más alto nivel de la administración.

La Comisión Intersectorial de Gobierno Digital se define como un órgano de definición política de alto nivel que diseña y planifica las políticas públicas en materia de gobierno digital. La comisión está integrada por: a) El Segundo Vicepresidente de la República, quien la coordinará; b) El Ministro o Viceministro de la Presidencia; c) Ministro sin cartera o Viceministro encargado de la coordinación interinstitucional; d) El Ministro o Viceministro de Planificación Nacional y Política Económica; e) Ministro o Viceministro encargado de las carteras de Agricultura y Ganadería, Economía, Industria y Comercio; f) Ministro o Viceministro de Ambiente y Energía; y el g) Ministro o Viceministro de Ciencia y Tecnología.

Una de las funciones más importantes que tendrá que realizar la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, será la coordinación entre los Sectores de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones⁴⁵ y el Sector de Ciencia y Tecnología⁴⁶. Estos sectores tienen un alto grado de “emparentamiento” con los servicios y objetivos que persigue Gobierno Digital. Un ejemplo claro son las políticas y programas que se desarrollen en materia de acceso a la tecnología. El Ministerio de Ciencia y Tecnología anunció recientemente un proyecto para dotar de computadoras y acceso a Internet a las poblaciones con limitaciones geográficas y económicas para acceder a ella. Por su parte, la futura regulación de telecomunicaciones, como es lo usual, constituirá un fondo de telecomunicaciones que tendrá entre objetivos destinar recursos y obligar a los futuros

⁴⁴ Decreto N° 33147-MP dado el 8 de mayo del 2006

⁴⁵ Constitución Orgánica del poder Ejecutivo

⁴⁶ Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico, Ley N° 7169



proveedores a ofrecer servicios de “acceso universal⁴⁷” que garanticen el acceso a Internet a estas poblaciones. Por otro lado, si a estos esfuerzos, sumamos la obligación de Gobierno Digital, de promover la utilización de los servicios electrónicos para interactuar con la administración, tecnologías digitales entre la mayor cantidad de personas.

El otro componente institucional del Decreto de Gobierno Digital es la creación de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, la cual es un órgano adscrito a la Presidencia de la República y tiene las funciones de ser un instrumento ejecutor, responsable de incrementar la eficiencia y la transparencia en el sector público a través del uso estratégico de las tecnologías digitales y que la mayor cantidad de habitantes se beneficie de sus servicios. La Secretaría Técnica está conformada por un Secretario, quien fungirá como coordinador general y será nombrado por el Presidente de la República y los funcionarios de apoyo que sean necesarios. Uno de los elementos más importantes que la Secretaría por ser un órgano adscrito a la Presidencia de la República es su carácter transversal de toda la administración.

La Secretaría Técnica tiene los siguientes objetivos: a) Priorizar y procurar los servicios críticos de los habitantes; b) Incrementar la transparencia y el acceso a la información gubernamental; c) Facilitar los mecanismos de ciudadanía activa en la interacción con el Estado; d) Fomentar el acceso a las tecnologías digitales entre los ciudadanos; e) Promover la utilización de tecnologías digitales para efectos de simplificar trámites antes los entes de la Administración Pública y entre estos últimos; f) Incentivar la eficiencia en la Administración Pública por medio del uso de las tecnologías digitales; g) Caracterizar y velar por el modelo de gobierno digital y procurar su actualización; y h) Maximizar los recursos gestionados por el Estado para sustentar los proyectos de gobierno digital.

⁴⁷ Para los efectos de este documento entendemos por *Acceso Universal* el Derecho al acceso a servicios de telecomunicaciones disponibles al público de uso colectivo a costo asequible y a una distancia razonable respecto de los domicilios, con independencia de la localización geográfica y condición socioeconómica de los habitantes.



III.2.2 MARCO LEGAL DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

Una de los pasos más importantes para incrementar la seguridad de las transacciones electrónicas es la conformación de un marco jurídico que genere confianza e incentive el auge de las transacciones electrónicas entre los usuarios, empresarios y el Estado. La tarea pendiente en materia legal es aún larga. Se requiere no solo la elaboración de normativa sino de recursos para que las instituciones administrativas que se forman puedan operar aceptablemente. También se requiere un esfuerzo importante en las tareas de difusión de la nueva legislación a fin de que sean parte plenamente de las transacciones electrónicas. El desarrollo legal de la materia se refleja en el informe del Global Information Technology Report 2003-2004, que señala, que en materia de leyes relacionadas a la tecnología, Costa Rica se ubica el puesto 62 entre 102 países.

Con la finalidad de facilitar el estudio de esta materia, hemos establecido cuatro áreas en materia regulatoria para desarrollar el contexto jurídico de las transacciones electrónicas: a) Privacidad y Seguridad de la Información; b) Delitos Informáticos; c) Los contratos electrónicos y su valor probatorio, y d) Propiedad Intelectual.

III.2.2.1 Privacidad y Seguridad de la Información.

El desarrollo tecnológico y el número de transacciones que se hacen a través de Internet, han incrementado el número de servicios y de oportunidades para los usuarios. Sin embargo, e inevitablemente, también ha incrementado la posibilidad de recolectar información sobre los mismos y poder violar su privacidad y la seguridad de sus transacciones. En Costa Rica los instrumentos jurídicos más importantes tutelan la privacidad de las personas. El artículo 24 de la Constitución Política; artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; el artículo 5 la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; y el artículo 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, protegen en términos generales los derechos individuales a fin de garantizar el respeto y la protección de su vida privada y constituyen el marco general para la conformación de una legislación específica en la materia de comunicaciones electrónicas. Sin embargo, es necesario legislación especial como el proyecto de la Ley de



Protección de Datos Personales, que busca regular la recolección, almacenamiento, organización, y transferencia de datos de carácter personal y reconoce al mismo tiempo, a los sujetos la facultad de controlar la información que existe sobre ellos y, por ende, su publicación. Paralelo a esta iniciativa, se debe proteger no solo el almacenamiento y manejo, sino también las transacciones electrónicas propiamente, a través de los servicios de telecomunicaciones, tan comunes en la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.

III.2.2.2 Delitos Informáticos.

El desarrollo de la tecnología ha abierto las puertas a nuevas posibilidades de delincuencia antes impensables. La manipulación fraudulenta de la información, la destrucción de programas o datos y el acceso y la utilización indebida de la información que puede afectar la esfera de la privacidad, son algunos de los procedimientos relacionados mediante los cuales es posible obtener grandes beneficios económicos o causar importantes daños materiales o morales.

La cuantía de los perjuicios, la complejidad de los delitos y las posibilidades de que no lleguen a descubrirse, hacen que estos delitos tengan un trato especial. La protección de los sistemas informáticos puede abordarse tanto desde una perspectiva penal como de una perspectiva civil o comercial, e incluso de derecho administrativo. Entre los delitos más importantes que tipifica nuestro Código Penal están: Fraude Informático 217, bis; Alteración de datos y sabotaje informático, 229, bis; y la violación de comunicaciones electrónicas, 196, bis.

III.2.2.3 Los contratos electrónicos y su valor probatorio.

La incertidumbre que generan las transacciones electrónicas estriba en identificar la identidad de las partes –entre ausentes– y garantizar la validez de sus actos y contratos. En el caso del gobierno electrónico, las partes no están en contacto presencial, con la consiguiente dificultad para determinar el momento y el consentimiento de las partes. Afortunadamente, con la reciente aprobación de la “Ley de Certificados, firmas



digitales y documentos electrónicos⁴⁸ y su reglamento⁴⁹, es posible proveer de la adecuada seguridad para el correcto desempeño del Gobierno Digital. La firma digital es un mecanismo concebido en función de esta meta y permitirá atribuirle a un documento digital los mismos efectos que se le imputan al documento escrito.

Ahora, corresponde que la futura Dirección de Certificados de Firmas Digitales y su Comité Asesor de Políticas puedan emitir los lineamientos técnicos y administrativos correspondientes para que en el corto plazo la firma electrónica sea una realidad.

III.2.2.4 Propiedad Intelectual.

Es indiscutible que existe la necesidad de adaptar los sistemas de protección de la propiedad intelectual actualmente vigentes, concebidos para obras con un soporte material. La rápida popularización de Internet, genera nuevos desafíos para la protección de los derechos de autor. Es preciso revisar evolucionar múltiples aspectos de la propiedad intelectual, que van desde el derecho aplicable a las transmisiones digitales hasta las nuevas categorías de obras, pasando por las nuevas formas de infracción de los derechos de autor, el agotamiento de algunos derechos y otras temáticas similares. La mayoría de estas importantes transformaciones se han hecho en la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos. (Protección a las obras en relación con la tecnología digital); la Ley No 7968, que aprueba el Tratado de la OMPI sobre Derechos de Autor (WCT); la Ley No. 7967, aprueba el Tratado de la OMPI sobre Interpretación o Ejecución y Fonogramas (WPPT) y la Ley No 8039, Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual.

Por otro lado, en el Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica, República Dominicana y Estados Unidos (CAFTA -RD), desarrolla el Capítulo 15 de Propiedad Intelectual, viene a actualizar mucha de la legislación en la materia, especialmente para el resto de los países centroamericanos que tenían una tarea pendiente en la materia. Sin embargo, nos concentraremos en un tema importante para nuestra área de trabajo como

⁴⁸ Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, Ley N° 8454, del 30 de agosto del 2005.

⁴⁹ Reglamento de la Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, N° 33018 del 20 de marzo del 2006.



es la obligación de establecer un mecanismo de solución de controversias para los nombres de dominio nacionales.

III.2.2.5 Conclusiones y Recomendaciones.

- La carencia de recursos de los países en vías de desarrollo como de las limitaciones económicas y tecnológicas de sus instituciones obligan a explorar esta posibilidad para los proyectos de Gobierno Digital.
- El monitoreo y la evaluación deben ser parte integral de la estrategia de Gobierno Digital. Estos elementos no deben ser incorporados como procesos posteriores de evaluación de resultados a fin de determinar el éxito o fracaso de cada programa, sino que deben estar incorporados dentro del diseño de cada aplicación o programa para lograr una permanente retroalimentación.
- Uno de los objetivos de la Secretaría Técnica que se establecen en su decreto de creación es la maximización de los recursos gestionados por el Estado para sustentar los proyectos de gobierno digital. En este sentido la búsqueda de mecanismos legales y administrativos que permitan compartir a diversas instituciones públicas servicios e infraestructuras que se adapten a las necesidades de varias instituciones con el objetivo de maximizar los recursos del Estado.
- La instauración de una Secretaría Técnica como una “agencia central” de gobierno digital, permite colaborar con la coordinación entre las instituciones para evitar la duplicidad de funciones, ofrecer a las diferentes instituciones apoyo técnico, y definir los lineamientos técnicos, estrategias y políticas, y definición de estándares para toda la administración.
- La introducción de las políticas de gobierno digital dependen de un alto grado de coordinación, lo cual no es posible si el coordinador no tiene suficiente poder.
- **Establecer canales de coordinación para la elaboración de los anteproyectos de ley.** Es importante que en este proceso las propias autoridades definan la institución y los responsables que deberán liderar el proceso para la elaboración de las leyes que requiere el país. Una vez elaborados estos proyectos deberán ser consultados ampliamente. La retroalimentación y la



participación que tengan diferentes sectores será fundamental para la apropiación de estas herramientas legales.

- **Realizar foros de discusión sobre los anteproyectos de ley y leyes tales como la de Firma Electrónica.** Es poca la información existente a nivel nacional en cuanto a los anteproyectos de ley, que se han elaborado en la materia. Lo mismo con una de las leyes más importantes para asegurar las transacciones electrónicas como lo es la Ley de Firma Electrónica.
- **Fortalecer la Capacidad Nacional para Desarrollar Negociaciones Presentes y Futuras en Materia de Comercio Electrónico.** COMEX, encargado de las negociaciones y foros comerciales internacionales, deberá fortalecer sus capacidades técnicas y profesionales para enfrentar exitosamente las negociaciones de comercio electrónico en diferentes ámbitos. Esto es fundamental para promover la estandarización de los documentos electrónicos, sistemas de seguridad, sistemas de certificación, de forma de alcanzar altos grados de compatibilidad en el ámbito internacional.
- **Adecuar la Legislación Tributaria al Comercio Electrónico.** Este es uno de los temas más complejos en el desarrollo del comercio electrónico. La administración tributaria deberá conformar una comisión técnica que investigue la experiencia internacional y explore alternativas de política en esta materia.
- **Ley sobre Protección de Datos Personales.** Se debe iniciar la discusión del proyecto de ley, sobre la protección de datos personales, que busca regular procedimientos técnicos que permitan recolectar, almacenar, organizar, elaborar, seleccionar, transferir, transmitir, confrontar, interconectar o cancelar datos de carácter personal. Un aspecto relevante del proyecto es que debe reconocerle a los sujetos la facultad de controlar la información que existe sobre ellos y, por ende, su publicación depende de su consentimiento.
- **Delitos Informáticos.** Si bien es cierto, la legislación en este campo es completa, se recomienda conformar una comisión técnica coordinada por el Ministerio de Justicia y representantes del sector tecnológico para que, revisen conjuntamente las leyes existentes, considerando la experiencia internacional y nacional, formulen las recomendaciones que estimen pertinentes para facilitar las medidas que garanticen su correcta aplicación.



- **Establecer mecanismos de solución de controversias para los Nombres de Domino.** A través del CAFTA-RD se establece el compromiso de establecer un mecanismo de solución de controversias para los nombres de dominio de Internet que se asignan en el país. Con el incremento de usuarios y nuevos nombres de dominio.cr, es previsible el surgimiento de controversias relativas a los derechos de propiedad intelectual. Con independencia de quién lo administre, se debe garantizar que el sistema de asignación de nombres de dominio tenga un mecanismo de resolución de conflictos en el país. La elaboración de este mecanismo debe estar acorde con las políticas de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Igualmente, es fundamental, la capacitación de los futuros árbitros para este proceso.
- **Capacitar al Poder Judicial en la dimensión técnica, jurídica y regulatoria en la materia.** Es necesario realizar talleres y cursos de capacitación a jueces y funcionarios del Poder Judicial sobre estos temas. Se requiere de un Poder Judicial preparado para resolver los conflictos de relevancia jurídica que puedan suscitarse en torno a cualquier aspecto relacionado con las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- **Ofrecer talleres de capacitación.** Los programas de capacitación son fundamentales y la posibilidad de que estos sean impartidos en las Universidades, a los miembros de la Cámara de Comercio e Industria, y otras cámaras y asociaciones interesadas en la dimensión técnica, jurídica y regulatoria de la materia. Es necesario realizar talleres y cursos de capacitación a la mayor cantidad de usuarios que diseminen la importancia de la legislación.
- **Promover los alcances de la legislación.** Muchas de las regiones de Costa Rica se encuentran limitaciones geográficamente para acceder a la información y comprender los cambios legales y técnicos de la materia, por lo que sería importante considerar mecanismos y canales que permitan la difusión de los cambios que se generen y los nuevos servicios electrónicos que ofrezca el Gobierno.
- **Implementar un sistema armonizado de clasificadores para la recolección, procesamiento y difusión de la información estadística en todos los ámbitos relevantes.** Además, de cumplir con uno de los compromisos



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

adquiridos en el Capítulo de Comercio Electrónico del CAFTA-RD, esto permitirá, en particular, avanzar hacia un sistema nacional completo, consolidado y único sobre estadísticas de tráfico, proveedores y usuarios de redes de telecomunicaciones y servicios de información. Ello dará mayor transparencia al mercado y dotará al Estado de información valiosa para el diseño de políticas de fomento y regulación.



III.3. OFERTA DE SERVICIOS DIGITALES

En esta sección presentaremos los resultados sobre la oferta de servicios digitales de las 24 instituciones públicas analizadas, basados en:

- Base de datos del sitio GobiernoDigital.org (GD.org).
- CIP: Revisión y ampliación de datos del sitio GobiernoDigital.org.

En el Anexo A.2, se presenta el inventario de trámites digitales resultante de este estudio, para las 24 instituciones encuestadas.

III.3.1. MEDIOS UTILIZADOS PARA OFRECER SERVICIOS DIGITALES.

La Tabla III.3-1 muestra que el medio más utilizado por las 24 instituciones públicas del CIP para ofrecer trámites digitales *directos*⁵⁰ a los ciudadanos es Internet (92% de las instituciones lo utilizan), seguido por el teléfono (utilizado por el 67%).

Tabla III-3-1: GD.org, CIP
Medios digitales utilizados por las 24 instituciones públicas encuestadas para ofrecer trámites a los ciudadanos

Medio digital utilizado	Cantidad de instituciones	Instituciones	% del total de instituciones	Áreas de servicio
Internet:				
No	2		8%	
Si	22		92%	
Telefonía Fija y celular:				
No	8	SERV FITOSANITARIOS DEL ESTADO, IMAS, REGISTRO NAL, REGISTRO CIVIL, CONAVI, COSEVI, RACSA	33%	SALUD, SOCIAL, REGISTRO, TRANSPORTES
Si	16		67%	
Telefonía Celular:				
No	21		87%	
Si	3	ICE, MIN HACIENDA AyA	13%	FINANZAS PÚBLICAS, SERVICIOS PÚBLICOS

⁵⁰ Son trámites o servicios digitales *directos*, aquellos en los que el usuario utiliza él mismo el canal digital (Internet, teléfono). Un servicio digital *indirecto*, es un servicio en el cual el usuario no se accede directamente al canal digital ni los recursos digitales; el acceso se realiza con intermediación de un agente humano, “empoderado” por la tecnología. En este estudio no se preguntó sobre la oferta de trámites digitales *indirectos*, como los servicios ofrecidos en modalidad de “mostrador” empoderado.



Sin embargo, si consideramos la cantidad de servicios ofrecidos/disponibles en los diferentes medios, Internet se distancia significativamente del teléfono. Para las 24 instituciones públicas encuestadas, se observa (Tabla III.3-2) 53 trámites por teléfono (26%) contra 150 trámites por Internet (74%).

Tabla III-3-2: GD.org, CIP
Para las 24 instituciones encuestadas.
Cantidad de trámites disponibles por Internet y por teléfono

Trámites por Internet	150	74%
Trámites por teléfono (no incluye celular / texto)	53	26%
Total	157	100%

Para las 14 instituciones públicas que ofrecen tanto trámites por Internet como trámites por teléfono, se obtiene (tabla III.3-3): 50 trámites por teléfono (32%) contra 104 trámites por Internet (68%).

Para las 14 de las 24 instituciones encuestadas que reportaron tanto trámites por Internet como trámites por teléfono (14 instituciones)⁵¹:

Tabla III-3-3: GD.org, CIP
Cantidad de Trámites Disponibles por Internet y por Teléfono

Trámites por Internet	104	68%
Trámites por teléfono fijo y celular	50	32%
Total	154	100%

Debe destacarse, sin embargo, la existencia de una institución de servicios digitales, diseñada para comunicarse exclusivamente vía telefónica con sus usuarios: el 911, un Call Center interinstitucional.

En cuanto a la telefonía celular, sus características específicas de movilidad y de mensajería de texto son aprovechadas hoy en día únicamente por tres instituciones, y para pocos servicios:



- El ICE para brindar información sobre facturación
- AyA para consultar recibos en línea, y para el registro de licitaciones
- El Ministerio de Hacienda para monitoreo de contenedores

El predominio de la oferta de servicios por Internet, sobre el teléfono, es consecuente con los lineamientos que históricamente han orientado el desarrollo del GD en Costa Rica (y también en los demás países, ver sección II.4), los cuales le han dado prioridad y casi exclusividad a la comunicación con el ciudadano vía portales de Internet.

Sin embargo, la disponibilidad de Internet en el país es baja (20% de la población) y las lentas velocidades de conexión de instituciones y de usuarios son una barrera para utilizar este medio, y para desarrollar servicios digitales de mayor valor agregado.

Así, para una estrategia de GD para los ciudadanos, que en Costa Rica se diseñe para utilizar fuertemente Internet como medio de entrega del servicio, será indispensable asegurar el desarrollo del acceso a Internet, tanto en cobertura geográfica y social, como en velocidad.

El teléfono fijo y el celular, tímidamente mencionados en los planes de GD⁵², son medios poco utilizados por las instituciones públicas. Sin embargo, estos medios sí tienen una amplia penetración en todos los sectores de la población costarricense (66% de hogares con teléfono fijo, 50% con teléfonos celulares), con fuerte crecimiento en los sectores de menores ingresos y en las zonas rurales.

En países como Francia, con bajos niveles de penetración de Internet y alta penetración telefónica (Accenture,2004), la oferta de servicios digitales por teléfono se ha ampliado y profundizado⁵³. Además, la experiencia del sector bancario costarricense, como se verá en la sección sobre el uso de servicios digitales (III.4) ha sido muy exitosa al ofrecer servicios por teléfono: bancatel (BCR), más recientemente: los pagos por teléfono (Banco Aval).

⁵² Plan de Gobierno Digital 2002-2006 (2002).

⁵³ Por ejemplo, en 2003 se lanzó el servicio “Allo Service Public”, que proporciona información y orientación sobre servicios públicos y procedimientos administrativos a través de un único número telefónico nacional. (Accenture, 2004).



En Costa Rica el alto y dinámico nivel de penetración del teléfono (fijo o celular) ofrece oportunidades para el GD que no deben ser menospreciadas ante la superioridad del nivel de entrega de servicio alcanzable por Internet (ver Anexo A.6.2). Así, Costa Rica debe incorporar en sus planes de GD una búsqueda explícita y agresiva de oportunidades de servicios por teléfono (voz y texto), tanto para servicio directo (IVR), como el mediatizado (operador empoderado con Call center y CTI (“Computer Telephony Integration”).

La penetración de Internet es muy baja en este momento, pero las instituciones públicas tienen proyectos en desarrollo o en cartera que podrán desencadenar una nueva dinámica en este factor (ver www.ice.go.cr/esp/tele/infraest/proyectos.htm). Para impulsar el desarrollo de servicios más sofisticados y eficientes por Internet, se debe apoyar la implantación de estos proyectos claves de infraestructura.

El GD para los ciudadanos requiere que los medios digitales sean accesibles financieramente para el Gobierno y para el ciudadano; así en Costa Rica el Estado debe seguir vigilando que las tarifas y costos de los servicios de telecomunicaciones sean razonables.

En las secciones sobre el uso de servicios digitales (III.4) y su mercado potencial (IV.2) se ampliará sobre estrategias potenciales para aumentar el acceso y el uso a los servicios digitales.

III.3.2.NIVEL DE DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El nivel de digitalización de los servicios que ofrece una institución es un indicador de su nivel de preparación en GD. Así, en esta sección se consideran todos los servicios ofrecidos, sin distinción de destinatarios externos: empresas, ciudadanos.



III.3.2.1 INTERNET

La tabla III-4 indica que la gran mayoría de los servicios o trámites ofrecidos por Internet por las 24 instituciones públicas encuestadas se encuentran en las etapas iniciales de digitalización (ver definición en la Tabla II-1):

- 40% del total de trámites digitales ofrecidos son de nivel 1- informacional estático
- 43 % de nivel 2- Informacional interactivo;
- 7% del total (10) son de tipo transaccional.
- 11% del total (16) de nivel 4: interinstitucional.

**Tabla III-3-4: GD.org, CIP
Internet: Trámites para las 24 instituciones públicas encuestadas y su nivel de digitalización**

Institución	AC		TU N3	AL		TOT	EN		CAR N3	TER N4	A TOT
	N 1	N2		N4			N1	N2			
Defensoría de los Habitantes	2					2					0
PANI	3					3			1		1
INS	4	9	1	1		15			4		4
911	1	2				3					0
Ministerio Seguridad Pública	1	1				2	1	2			3
Servicios fitosanitarios del estado						0			5		5
Ministerio de Salud	4	14				18					0
Consejo Nal Rehabilitación	4					4					0
CCSS	3	7		1		11			1		1
Ministerio de Trabajo	3					3		1	1		2
FONABE						0				2	2
Ministerio de Vivienda	6	2				8		1		1	2
IMAS	4		1			5	8		1		9
Registro Nacional	4			1		5					0
Registro Civil	1	2				3					0
Consejo Nacional de Concesiones	1		1			2					0
AyA	3		1			4			1		1
ICE	5	5	1	1		12					0
Racsa	1	2	1	1		5			2		2
CNFL		5		1		6					0
Consejo Nacional de Vialidad	2	1				3					0
Consejo de Seguridad Vial	2	1	1			4					0



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

Ministerio de Hacienda	6	10	2	11	29					0
Correos de Costa Rica		3			3					0
TOTAL	60	64	10	16	150	9	4	16	3	32
%	40%	43%	7%	11%	100%	28%	13%	50%	9%	100%

Trámites transaccionales de nivel 3

Los trámites N3 transaccionales (Tabla III-3-5) son mayoritariamente de los siguientes tipos:

- declaración de obligaciones (4)
- consulta o certificación de obligaciones(2),

Y se concentran en las áreas de:

- tributación
- servicios públicos
- trabajo y seguridad social
- transportes

Tabla III-3-5: GD.org y CIP
Internet: Trámites Nivel 3 (transaccionales) para las 24 instituciones públicas encuestadas

Instituciones	Tramites transaccionales	Área de servicios	Tipo de trámite
Consejo de seguridad vial	Constancia en línea de gravámenes e infracciones	Obligaciones Transportes	Recibir certificación o constancia
Ministerio de hacienda	Declaraciones en línea de obligaciones tributarias	Tributación	Declaración de obligaciones
	Declaración aduanera	Tributación	Declaración de obligaciones
CCSS	Presentación de planillas en línea	Salud, Seguridad Socials Trabajo	Declaración de obligaciones
ICE	Solicitud en línea de servicio ADSL	Servicios públicos	Hacer solicitud de servicio público
RACSA	Gestión de trámites	Servicios públicos	
AyA	Consulta recibo de agua	Servicios públicos	Consulta de obligaciones
INS	Envío de las planillas de riesgos de trabajo	Trabajo Seguridad Social	Declaración de obligaciones
Consejo Nacional de concesiones	Inscribirse como proveedor		Obtención de permiso
IMAS	Acceso a bases de datos institucionales	Social	
Total de instituciones: 9	Total de trámites: 10		



Trámites interinstitucionales (nivel 4)

De especial interés para documentar la “madurez” que ha alcanzado el país en GD⁵⁴, son los proyectos de nivel 4: interinstitucional.

En la Tabla III-3-6, se observa que 6 de 17 de los servicios digitales interinstitucionales son del tipo atado (“bundled”) y provienen del portal de Compras estatales, llamado CompraRed, y son de tipo Consulta de información pública.

El bloque siguiente de servicios interinstitucionales, consiste en servicios de pago (7), en los sectores de servicios públicos (4), tributos (2) y seguros(1). Debe subrayarse que en este tipo de servicios se presentan integraciones de instituciones públicas con sectores bancarios (públicos o privados) o comerciales (supermercados, p. ej.)

Aparte de la consulta de información pública y de servicios para realizar pagos de obligaciones, se observan 3 trámites que facilitan la obtención de servicios en áreas de beneficio para el usuario: la consulta de salarios para empleados y pensionados del sector públicos, la autorización de exenciones aduanales y el servicio de certificaciones para notarios del Nacional.

Este último servicio se incluye en el nivel 4 por cuanto constituye una alianza interinstitucional (Registro Nacional – notarios) que permite dar un servicio de certificación a distancia, en beneficio del usuario. Es un ejemplo más de tipo servicio de mostrador, de alianza público- privado y en el delicado campo de las transacciones que requieren certificación de identidad.

De este conjunto de servicios interinstitucionales, se registran: 9 servicios o trámites de tipo transaccional y 8 de tipo informacional.

⁵⁴ Sección II.3



Tabla III-3-6: GD.org
Internet: los trámites de Nivel 4 (Interinstitucionales) para las 24 instituciones públicas encuestadas

Instituciones Líderes	Trámites transaccionales	Área de servicios	Tipo de trámite	Informacional o transaccional
Min. Hacienda Exonet	Autorización de exenciones de impuestos de importación	TRIBUTACIÓN	Obtención de derecho	Transaccional
Min. Hacienda CompraREd	Consulte los detalles sobre las subastas-remates de las diferentes instituciones del Estado.	PROVEEDURÍA TRANSPARENCIA EMPRESA	Consulta información pública	Informacional
	Consulte el detalle sobre las mercancías que compra el Estado. Puede verificar los precios referencia y los proveedores que ofrecen cada mercancía.	PROVEEDURÍA TRANSPARENCIA EMPRESA	Consulta información pública	Informacional
	Consulte las diferentes contrataciones, licitaciones y compras para las cuales usted puede concursar como proveedor registrado.	PROVEEDURÍA TRANSPARENCIA EMPRESA	Consulta información pública	Informacional
	Consulte los planes de compra del Estado por institución o por mercadería	PROVEEDURÍA TRANSPARENCIA EMPRESA	Consulta información pública	Informacional
	Consulte el estado y los detalles sobre todos los proveedores registrador del Estado.	PROVEEDURÍA TRANSPARENCIA EMPRESA	Consulta información pública	Informacional
	Puede verificar los precios referencia y los proveedores que ofrecen cada mercancía.	PROVEEDURÍA TRANSPARENCIA EMPRESA	Consulta información pública	Informacional
	Consulte los contratos vigentes y vencidos de proveedores con las instituciones del Estado.	PROVEEDURÍA TRANSPARENCIA EMPRESA	Consulta información pública	Informacional
	Pago en línea de obligaciones tributarias	TRIBUTACIÓN	Realizar pagos	Transaccional
INTEGRA SALARIONET	Verificar su cálculo de salario, pensión y deducciones.	TRIBUTACIÓN	Consulta de información personal: derechos y obligaciones	Transaccional
	Pago tributos aduaneros	TRIBUTACIÓN	Realizar pago	Transaccional
ICE	Pago en línea de recibos	SERVICIOS PÚBLICOS	Realizar pago	Transaccional
CNFL	Pago en línea de recibos	SERVICIOS PÚBLICOS	Realizar pago	Transaccional
Racsa	Pago en línea recibos	SERVICIOS PÚBLICOS	Realizar pago	Transaccional
INS	Pago en línea de la deducción mensual de planilla	TRABAJO SS	Realizar pago	Transaccional
Registro Nacional	Certificaciones para Notarios	REGISTRO	Recibir certificación o constancia	Transaccional
Total de instituciones líderes: 6	Total de trámites: 16	Total de áreas de servicio: 7	Total de tipo de servicios: 5	

Comparación de instituciones

Con el fin de comparar las instituciones públicas encuestadas, con respecto a la madurez alcanzada en servicios digitales, se elaboró la Tabla III.3-7 y la Gráfica III.3-7b.



Tabla III-3-7: GobiernoDigital.org
Indicadores de nivel de digitalización por Internet
para las 24 instituciones encuestadas

NIVEL MÁXIMO DE DIGITALIZACIÓN	CANTIDAD DE INSTITUCIONES	%	INSTITUCIONES
INFORMACIONAL: Nivel 1	4	17%	Defensoría Pani Ministerio Trabajo Consejo de Rehabilitación
Nivel 2	7	29%	Ministerio de salud Ministerio de Vivienda Registro Civil Consejo Nal. Vialidad Ministerio Seguridad Pública Correos 911
TRANSACCIONAL: Nivel 3.	5	20%	Consejo Seguridad Vial CCSS IMAS Consejo Nal. Concesiones AyA
INTEGRADO: Nivel 4	6	25%	Ins, Ice, Cnfl, Racsa, Registro Nacional Hacienda
No tienen SD por Internet	2	13%	Servicios Fitosanitarios, Fonabe
Total	24	100%	



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

INSTITUCIONES ENCUESTADAS
Nivel de digitalización de SG observado

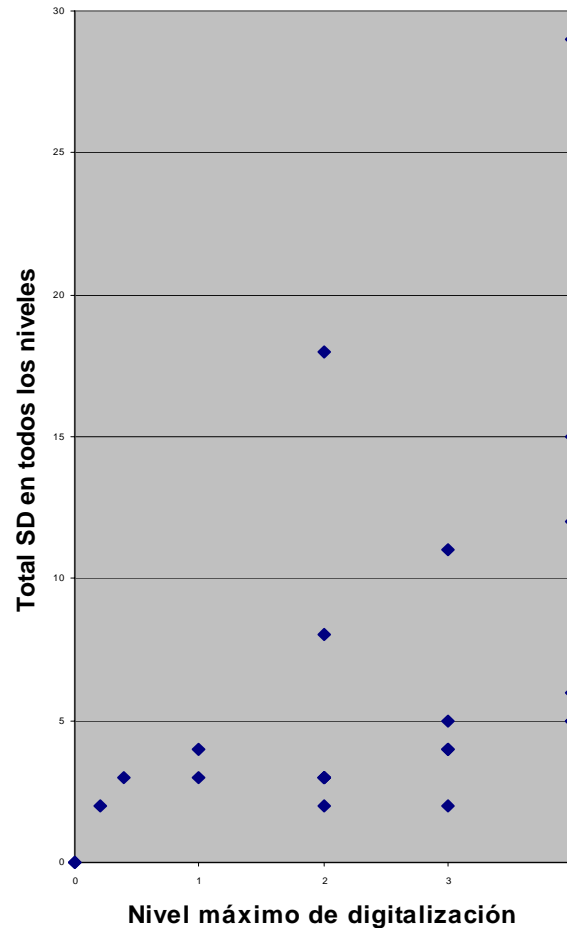


Grafico: III-3-7b: Nivel de digitalización por Internet, para las 24 instituciones encuestadas.

Esta gráfica muestra al Ministerio de Hacienda (punto superior a la derecha) como líder indiscutible en amplitud (eje y) y en profundidad (eje x) de digitalización de servicios vía Internet; seguido por las grandes instituciones de servicios públicos, salud y seguros.

Cabe resaltar que los sectores de Registro, Ayudas Sociales, Obras públicas, Trabajo y Seguridad Social (con el INS), también cuentan con al menos una institución que ha logrado niveles complejos de digitalización como son los niveles 3 y 4.



Comparación de resultados

Los resultados que obtuvimos en nuestro estudio sobre el nivel de digitalización de los trámites por Internet de 24 instituciones públicas, coinciden con la información que registra la base de datos del portal de trámites de GobiernoDigital.org (60 instituciones, 407 tramites): los trámites informacionales superan los trámites transaccionales (Tabla III-8).

Tabla III-3-8 CIP y GD.org
Comparación de resultados sobre trámites transaccionales e informacionales

	Total de trámites por Internet registrados en GobiernoDigital.org (407 tramites, 60 instituciones)	Total de trámites por Internet registrados en GobiernoDigital.org y CIP (150 trámites, 24 instituciones)
Trámites transaccionales	8%	17% (*)
Trámites informacionales	92%	83% (**)

(*) trámites de Nivel 3 y Nivel 4 (Tabla III-3-4)

(**) trámites de Nivel 1 y Nivel 2 (Tabla III-3-4)

También, se confirma los resultados del estudio de las Naciones Unidas (ver Tabla II-6) en cuanto a que lo informacional domina a lo transaccional en la oferta de servicios en línea. Sin embargo, los resultados de la Naciones Unidas no identificaron trámites transaccionales significativos (*tal vez el % dentro del potencial es casi nulo*).

III.3.2.2 TELEFONÍA

En el anexo A.2.2 se presenta el inventario de los trámites por teléfono que fueron identificados vía cuestionario y repregunta para las 24 instituciones encuestadas.

Diecinueve de las 24 instituciones encuestadas ofrece SD mediante teléfono. Estos trámites se concentran esencialmente en 3 instituciones de servicios públicos : el ICE, la CNFL y el AyA (electricidad, telecomunicaciones y agua). Los servicios por teléfono se destinan principalmente para consultas de información de tipo interactivo o transaccional (Tabla III.3-9).



Tabla III-3-9: CIP y GD.org
Trámites por Internet y trámites por teléfono (fijo y celular) para las 14
instituciones (de 24) que ofrecen trámites a través de ambos medios

	teléfono						internet						TOTAL	%
	N1	N2	N3	N4	sub-total	%	N1	N2	N3	N4	sub-total	%		
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		2	2		4	8%	3	7	1	0	11	11%	15	10%
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ		4	5		9	18%	0	5	0	1	6	6%	15	10%
CORREOS DE COSTA RICA		1	3		4	8%	0	3	0	0	3	3%	7	5%
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS	1	3	4		8	16%	3	0	1	0	4	4%	12	8%
MINISTERIO DE HACIENDA			1		1	2%	6	10	2	11	29	28%	30	19%
MINISTERIO DE LA VIVIENDA			1		1	2%	6	2	0	0	8	8%	9	6%
PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA			2		2	4%	3	0	0	0	3	3%	5	3%
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES			1		1	2%	2	0	0		2	2%	3	2%
INSITITUTO NACIONAL DE SEGUROS			1		1	2%	4	9	1	1	15	14%	16	10%
MINISTERIO DE SEGURIDAD			1		1	2%	1	1	0	0	2	2%	3	2%
911				1	1	2%	1	2	0	0	3	3%	4	3%
CONSEJO NACIONAL DE REHABILITACION		1			1	2%	4	0	0	0	4	4%	5	3%
CONSEJO NACIONAL DE CONCESIONES		1			1	2%	1	0	1	0	2	2%	3	2%
ICE (no incluye servicios sustantivos, solo tramites y consultas)		4	11		15	30%	5	5	1	1	12	12%	27	18%
TOTAL	1	16	32	1	50	100%	39	44	7	14	104	100%	154	100%
SUB-TOTAL sin ICE, CNFL y AyA	0	5	12	1	18	36%								

Trámites transaccionales (Nivel 3)

La oferta de trámites transaccionales por teléfono esta ligada al uso de las tecnologías Call center e IVR, para agilizar la atención a los usuarios eficientizar la operación de la institución pública (Tabla III.3-10)



- De las 12 instituciones que reportan trámites por medio del teléfono, de tipo transaccionales: 9 (75%) hacen uso de alguna tecnología tipo: central IP, IVR o Call center; solamente 3 instituciones no indican usar estas tecnologías (Ministerio de la Vivienda, Ministerio de Seguridad y el PANI).
- Las 2 instituciones (el Consejo Nacional de concesiones y el Consejo nacional de rehabilitación) que no reportaron trámites por medio del teléfono de tipo transaccional, tampoco indicaron usar estas tecnologías.

**Tabla III-3-10: CIP
TELEFONÍA: Instituciones con tecnología IP, IVR o Call center y nivel de digitalización de sus servicios**

	nivel 1y2	nivel 3 y 4	Central IP	IVR	Call Center
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	2	2			x
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ	4	5			x
CORREOS DE COSTA RICA	1	3	x	x	
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS	4	4	x		x
MINISTERIO DE HACIENDA	0	1			x
MINISTERIO DE LA VIVIENDA	0	1			
PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA	0	2			
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES	0	1	x		
INSITITUTO NACIONAL DE SEGUROS	0	1	x	x	x
MINISTERIO DE SEGURIDAD	0	1			
911	0	1			x
CONSEJO NACIONAL DE REHABILITACION	1	0			
CONSEJO NACIONAL DE CONCESIONES	1	0			
ICE (no incluye servicios sustantivos, solo tramites y consultas)	4	11	x	x	x
	17	33	5	3	7

Trámites interinstitucionales (Nivel 4)

El 911, es el único trámite telefónico interinstitucional y es de tipo transaccional. Además la institución 911 cuenta un sistema IVR para la operación interna de la institución. Este sistema se usa, entre otras aplicaciones, para llamar en forma automática



a un conjunto de responsables (bomberos, policías, etc.) en una zona determinada en caso de emergencia (coordinación interinstitucional).

Trámites por celular

Muy pocos servicios públicos se brindan por mensajería de texto: 3 instituciones de las 24 encuestadas usan este medio para ofrecer en total 4 trámites (Tabla III.3-11).

**Tabla III-3-11: CIP
 Instituciones que ofrecen trámites por teléfono celular**

Instituciones	trámites	Nivel
AyA	Consulta de recibo	N3
	Consulta de licitaciones	N2
ICE	Información sobre facturación	N3
Ministerio de Hacienda	Monitoreo de contenedores	N3

Las 3 instituciones que ofrecen este tipo de servicios: ICE, AyA y Ministerio de Hacienda, representan los sectores de servicios públicos y tributación, los sectores que como hemos observado en este estudio y se reconoce en estudios anteriores, están a la vanguardia en materia de servicios digitales por Internet.

III.3.2.3 COMPARACIÓN INTERNET Y TELÉFONO

En la tabla III.3-12 para las 24 instituciones encuestadas, observamos una alta proporción de servicios de tipo interactivo y transaccional para el medio digital teléfono (64%, nivel transaccional; 36% nivel información al). Los trámites por Internet tienen, al contrario, una proporción mayor de trámites informacionales (83% trámites informacionales vs. 17% trámites transaccionales).



Tabla III-3-12: CIP y GD.org
Comparación del nivel de digitalización: trámites por Internet y por teléfono,
para las 24 instituciones encuestadas

	N1	N2	sub-total	N3	N4	sub-total	TOTAL	%
teléfono fijo celular	1	18	19	33	1	34	53	26%
%	2%	34%	36%	62%	2%	64%	100%	
Internet	60	64	124	10	16	26	150	74%
%	40%	43%	83%	7%	11%	17%	100%	
TOTAL	61	82	143	43	17	60	203	100%
			70%			30%	100%	

Dado el fuerte peso de tres instituciones en la totalidad de trámites telefónicos, los resultados globales son similares a los del análisis de las 14 instituciones que reportaron trámites por Internet y trámites por teléfono (Tabla III.3-13).

Tabla III-3-13: CIP y GobiernoDigital.org
Comparación del nivel de digitalización: trámites por Internet y por teléfono,
para las 14 instituciones encuestadas que ofrecen servicios en ambos medios

	N1	N2	sub-total	N3	N4	sub-total	TOTAL	%
teléfono fijo o celular	1	16	17	32	1	33	50	32%
%	2%	32%	34%	64%	2%	66%	100%	
Internet	39	44	83	7	14	21	104	68%
%	38%	42%	80%	7%	13%	20%	100%	
TOTAL	40	60	100	39	15	54	154	100%
			65%			35%	100%	

III.3.3. ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE EN PORTALES GUBERNAMENTALES.

Para tener una idea sobre la calidad de los sitios costarricenses comparados con los sitios internacionales, se realizó un análisis comparado entre sitios Web gubernamentales de Costa Rica y Chile. (Ver el detalle de este análisis en el Anexo A.3).

Este análisis compara los sitios de Costa Rica y de Chile en las siguientes áreas: pago de impuestos, trámites aduaneros, compras públicas, trámites.

Cabe señalar:



- que 3 de los sitios de costarricenses: pago de impuestos, tramites aduaneros (en el momento del estudio) y compras públicas son del Ministerio de Hacienda, la institución líder y más avanzada en servicios digital en Costa Rica, y
- que el sitio de trámites, Gobiernodigital.org, es uno de los sitios considerado como de lo más elaborado y acabado en el país.

El análisis concluye: “En términos generales, se observa que hay diferencias importantes entre los portales de cada país. Los sitios chilenos que presentaron mejores características que los costarricenses fueron: Chilecompra, Trámitefácil y sii.cl, en los que se ve una organización dirigida al cliente, con varios mecanismos de seguimiento, Ayuda en línea y las fases de madurez más avanzadas; además de que sus portales son específicos de cada institución sin tener que pasar por otro sitio principal. En el caso de los trámites aduaneros, ambos sitios comparados poseen características similares, siendo TICA quien ofrece mecanismos de seguimiento no así en el caso de aduana.cl ... Las áreas de mejora de los sitios vistos son: organización por clientela para facilitar el acceso de las personas según sus intereses, más cantidad y calidad en los mecanismos de seguimiento de trámites (correo electrónico, teléfono, dirección física), avance en la fase de madurez hacia la integración, y simplificar el acceso a los sitios.” (Anexo A.3, p.19).

Este análisis lleva a las siguientes conclusiones:

1. Los sitios en Costa Rica son aún perfectibles para alcanzar los niveles de países más avanzados;
2. los sitios en Costa Rica no se han desarrollados teniendo en mente primero a los usuarios;
3. al ofrecer servicios por Internet no se ha pensado en acompañar esta oferta por otros medios digitales que permitirían facilitar la interacción con los usuarios y sobre todo alcanzar un número importante de estos últimos que no tienen acceso a Internet.



III.3.4. FACTORES QUE HAN INFLUIDO NEGATIVAMENTE EN EL DESARROLLO DE SERVICIOS DIGITALES.

De acuerdo con los resultados del CIP (ver Tabla III-3-14), en promedio⁵⁵, los factores que más han influido negativamente en la prestación de servicios electrónicos han sido, con puntajes superiores a 3,8 – en una escala de 1 a 5:

- falta de presupuesto para desarrollar los proyectos (4,2);
- problemas técnicos de integración con sistemas de información (4,2);
- problemas de mercadeo: falta de promoción y de comunicación de los servicios hacia los usuarios / ciudadanos (4.0) y de conocimiento de la demanda / necesidades de los usuarios / ciudadanos (3,8);
- factores organizacionales internos: cultura organizacional y actitud de la institución frente a los cambios tecnológicos y organizacionales (3,9) y falta de liderazgo en el desarrollo de proyectos de servicios digitales (3,8).

Otros factores, de tipo técnico, político, organizacional o legal, aparecen en un grupo central con puntajes medios entre 3,4 y 3,6.

Muy distanciado, con un puntaje medio de 2,4 puntos aparece en el último lugar, la falta acceso de los usuarios a Internet.

⁵⁵ Ver tabla de datos por institución en el Anexo A.1.



Tabla III-3-14: CIP
Factores que han influido negativamente en el GD
(escala de 1, influye menos, a 5, influye más)

	Factor que ha influido negativamente (en orden decreciente de importancia)	Media	Mediana	1er Q	3 er Q
Gr.1	Presupuesto asignado a los proyectos	3.8	4	3	5
	Integración con sistemas de información y de las bases de datos de la institución	3.7	4	3	5
Gr.2	Promoción, comunicación de los SD hacia los usuarios	3.6	4	3	4
	Liderazgo para el desarrollo de proyectos de GD	3.4	4	3	4
Gr.3	Cultura de la organización, actitud frente al cambio organizacional y tecnológico	3.4	4	2	5
	Infraestructura tecnológica para ampliar la oferta de SD	3.2	4	2	5
Gr.4	Conocimiento de la demanda de los usuarios	3.3	3	3	4
Gr.5	Aspectos de las seguridad de la información	3.2	3	2	5
Gr.6	Preparación personal informático de la institución	3.2	3	2	4
	Apoyo de autoridades de la institución	3.2	3	2	4
	Actitud de los usuarios frente a uso de SD (confianza, conocimiento e interés)	3.2	3	2	4
	Aspectos legales (por ejemplo firma digital)	3.2	3	2	4
	Posibilidad de integrar información de otras instituciones para agregar valor a los servicios	3.2	3	2	4
Gr.7	Otros factores	2.5	3	1	3
Gr.8	El acceso de internet de parte de la mayoría de los usuarios de la institución	2.2	2	1	3

Cuando se pregunta a las instituciones, específicamente, por que razones no cuentan todavía en la cartera de desarrollo de proyectos, servicios digitales que identificaron como oportunidades de servicios importantes para los ciudadanos, se obtiene:

- Primero problemas de factibilidad técnica;
- Después factibilidad organizacional y de presupuesto;
- Por último, aspectos legales y de apoyo institucional.



COMENTARIOS

Las respuestas de las 24 instituciones encuestadas reflejan que el enfoque dominante para el desarrollo de Gobierno Digital no ha sido centrado en alcanzar a la mayoría de los ciudadanos a corto plazo (el bajo acceso a Internet por la ciudadanía no ha sido un obstáculo relevante), ni en el desarrollo de servicios integrados interinstitucionales (los problemas técnicos o legales para la integración con otras instituciones no se han mostrado aún como unos de los mayores obstáculos críticos por salvar), ni en el desarrollo de servicios transaccionales (estos servicios plantean mayor necesidad de seguridad de la información y desarrollo del marco legal).

En un enfoque de GD centrado en el usuario y con objetivos de mayor nivel de digitalización, habrá que buscar sinergias interinstitucionales (presupuestarias, humanas y técnicas), escoger bien los medios digitales y ser proactivo en todos los aspectos para sortear obstáculos, crear nuevas oportunidades y facilitar el desarrollo de los sistemas digitales.

III.4. USO DE SERVICIOS DIGITALES

Los beneficios que se esperan de una aplicación de Gobierno Digital se hacen en realidad única y exclusivamente en la medida en que su público meta efectivamente la utilice.

Podría parecer innecesario recordar esta situación, sin embargo, la evaluación de Accenture (2004) muestra que ha sido muy común el desarrollo de la oferta de servicios de GD sin que esta haya sido acompañada de una efectiva adopción (“take-up”) por parte de los usuarios de los servicios.⁵⁶

“la mayoría de los gobiernos se encuentra todavía confrontada con el reto de baja utilización y con la necesidad de encontrar métodos innovadores para impulsar la adopción” (de los servicios en línea); p. 16..

⁵⁶ mejora del servicio, mayor eficiencia y ahorro en los costos (Accenture, 2004, “key findings”).



“(…) aún entre los países de mayor madurez en GD la adopción es menos que óptima. En Canadá, 41% de los usuarios regulares de Internet⁵⁷ raramente o nunca han visitado un sitio Web gubernamental; en los Estados Unidos ese número es 48% por ciento.” P.16.

En esta sección presentamos diferentes aspectos del uso de servicios digitales en Costa Rica y su problemática. Los datos más relevantes provienen de la Encuesta a ciudadanos, pues, como veremos más adelante, el monitoreo del uso de los servicios digitales no es una práctica común en las instituciones públicas costarricenses.

III.4.1. GRADO DE PENETRACIÓN EN LA POBLACIÓN

De los ciudadanos encuestados⁵⁸, un 48% ha realizado trámites de gobierno por vía remota. Este porcentaje está fuertemente sustentado en el uso del teléfono fijo (usado por el 39% de los encuestados), pues el recurso a Internet (20%) y al celular (8%) son significativamente inferiores.

Tabla III.4-1: ETNC
Porcentaje de encuestados que ha realizado trámites utilizando tecnología digital según variables de interés (porcentajes calculados con respecto al total de entrevistas realizadas en cada categoría)

Características	Ha realizado trámites utilizando...			Ha utilizado al menos un medio digital
	Internet	Telefonía Fija	Telefonía móvil	
Total	20.3	39.0	8.3	47.9
Sexo	**		*	
Hombre	27.3	38.3	10.6	51.4
Mujer	16.5	39.4	7.0	46.0
Edad	**	**	*	**
- de 20	33.3	33.3	3.0	51.5
20-29	29.1	34.0	13.5	51.8
30-39	22.2	46.9	9.3	53.6
40-49	20.0	43.0	9.5	51.0
50 y +	12.1	32.9	4.2	37.9
Educación	**	**	**	**
Primaria o menos	.4	24.6	2.4	25.4
Secundaria	10.7	37.5	5.5	43.7
Universitaria	53.5	55.6	18.1	76.5

⁵⁷ Individuos que usaron Internet al menos una vez por semana desde cualquier lugar (Ibid., Appendix- research methodologies)

⁵⁸ Recordamos que la encuesta se dirigió a la Persona del hogar con teléfono fijo que generalmente realiza los trámites relacionados con la vivienda y los miembros del hogar. En Costa Rica el 65,6% de los hogares poseen teléfono fijo.



Región	**	**	**	**
Metropolitana	25.8	44.6	9.7	55.0
Resto del Valle Central	14.5	36.0	6.5	43.0
Resto del País	12.7	27.7	6.6	34.9

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006. Cuadro 17

El informe sobre la encuesta señala que las diferencias encontradas muestran que⁵⁹:

- Los hombres, más que las mujeres, utilizan Internet y la telefonía móvil para realizar trámites.
- Son las personas entre 20 y 39 años quienes más utilizan todos los medios investigados.
- La educación es la variable que más discriminan el uso, pues aquellas personas con algún grado universitario son quienes más recurren a ellos.
- Finalmente, la región geográfica también hace diferencias, pues es en el área metropolitana donde el uso de medios digitales es mayor, excepto en el caso de la telefonía móvil.
- Para Internet se observa también una brecha de uso con los ciudadanos de 50 y más años de edad.

Comentarios

Si bien el hecho de que 39% de los ciudadanos han usado la telefonía, versus 20,3% que han usado Internet para realizar trámites, es consistente con la mayor cobertura y penetración del teléfono fijo en el país, este hecho contrasta con la oferta de servicios digitales, en donde domina ampliamente la cantidad de servicios por Internet.

Experiencias en Chile muestra cómo las mujeres y amas de casa tienen una participación mayoritaria en las iniciativas de capacitación sobre Internet que se le ofrece a la ciudadanía en los centros de acceso comunitario.⁶⁰

⁵⁹ CEO (UCR), julio 2006, p.6.

⁶⁰ Coordinación Nacional de Infocentros. SUBTEL, Informe Final-Monitoreo 2005, Dic 2005, p.7, www.infocentros.gob.cl



El estudio de Accenture (2004) señala iniciativas en diversos países para fomentar de manera específica el uso de Internet por los adultos mayores.

III.4.2. RAZONES POR LAS CUALES NO SE USAN LOS MEDIOS DIGITALES PARA HACER TRÁMITES

Un 52,4% de los encuestados no ha utilizado medio remoto alguno para realizar sus trámites; las razones que ellos señalan de manera más frecuente son las mismas para los tres medios considerados (Tabla 35):

- “No confío” (del 33 al 42%).
- “No sé cómo hacerlo” (del 15 al 28%).

Para Internet y el celular, se reporta también cierto desinterés (12,2% y 9,2% respectivamente). Para el teléfono fijo, el desinterés aparece con un bajo porcentaje (4,5%) en 4ta posición, después del desconocimiento de la posibilidad de hacer trámites por ese medio (14,9%).

Sólo 3,4% de las personas que no han usado medios digitales señala que “Prefiero hacerlo personalmente”.

Tabla III.4-2 ETNC
Razones para no hacer trámites usando un medio digital

Respuestas	CELULAR (% sobre 328 personas que tienen celular y no han realizado trámites con este medio)	TELÉFONO FIJO (% sobre 490 personas que no han realizado trámites usando el teléfono fijo)	INTERNET (% sobre 194 usuarios de Internet que no han realizado trámites por este medio)
Total	100	100	100
No confío	33	42,2	39,0
No se como hacerlo	15,6	22,9	28,2
No conozco que puedan hacerse trámites	9,8	14,9	7,7



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

No le gusta, no le interesa, no le necesita	12,2	4,5	9,2
Prefiere usar otro medio	8,6		
Es muy caro	8,0		
Prefiere hacer el trámite personalmente	3,4	3,5	3,6
Utiliza el teléfono solo para emergencias	4,3		
No ha tenido tiempo, posibilidades o medios	1,5		7,2
Otros	4,8	12,1	5,1

Elaboración propia a partir de los datos del informe CEO-UCR (2006)

En su respuesta al CIP, las instituciones públicas (Tabla III.4-3), señalan como principales razones por las cuales los ciudadanos no usan los servicios digitales son, en orden de importancia:

- el desconocimiento de los servicios,
- la falta de acceso,
- el no saber como usar los servicios,
- la desconfianza.

**Tabla III.4-3: CIP
Opinión institucional sobre las principales razones para no hacer trámites usando un medio digital (24 instituciones públicas).**

	Número de veces que razón fue mencionada				como:	
	1a. en orden de importancia	2a. en orden de importancia	3a. en orden de importancia	Sub-total	4a en orden de importancia	Total
Desconocen los servicios	13	4	3	20	3	23
No tienen acceso a los servicios	6	4	4	14	6	20
No saben como usar los servicios	2	8	10	20	2	22
Desconfían de los servicios en línea	2	6	4	12	2	14
No les interesa	0	0	3	3	9	12
Otro	0	0	0		2	2



Se observa que las respuestas de los ciudadanos concuerdan con las respuestas de las 24 instituciones encuestadas al señalar como obstáculos importantes para un mayor uso de los SD la falta de conocimiento sobre la existencia o sobre el uso de los servicios digitales.

Sin embargo, las instituciones parecen subestimar el papel de la desconfianza por parte de los ciudadanos (primera razón invocada por ellos), y estos últimos no señalan los problemas de acceso como un obstáculo mayor.

COMENTARIOS

Accenture (2004) muestra la percepción que tienen sobre barreras a un uso más frecuente de GD en Internet, los ciudadanos que no visitan regularmente los sitios Web del gobierno. Se clasifican los resultados de acuerdo al nivel de penetración de Internet en el respectivo país. Contrario a lo que podría pensarse, los ciudadanos no señalan los temas de seguridad y de desconfianza como las principales barreras para un uso más frecuente de los servicios digitales por Internet. Los principales obstáculos que señalan se refieren a dificultades con el uso de este medio:

1. Es más fácil realizar trámites en persona (34%-21%, decreciente con el nivel de penetración de Internet)
2. Es difícil encontrar el sitio Internet para lo que se quiere (26%-22%, decreciente con el nivel de penetración de Internet).

Las preocupaciones por privacidad y seguridad ocupan un lejano 3er. lugar en los países de baja penetración de Internet (16%). Para los países de mediana penetración de Internet estos temas aparecen en 3er. lugar junto con “es más fácil por teléfono” (17%-18%). Para los países de mayor penetración de Internet, privacidad y seguridad bajan a niveles de 14% y 15%, y toma más fuerza la competitividad de teléfono como medio de realizar trámites (20%). En este estudio, sólo una pequeña minoría de los ciudadanos que no visitan regularmente los sitios Web del gobierno indica problemas de acceso (4%-



5%) o de mayor complicación por Internet (5%-8%, creciente con el grado de penetración de Internet en el país) .⁶¹

Esta constatación de Accenture sobre países con alta penetración de Internet y la presencia conjunta en Costa Rica de desconfianza y desconocimiento como razones principales evocadas por los usuarios para no usar medios digitales conduce a postular como hipótesis que la desconfianza es un efecto del desconocimiento y disminuirá como resultado de información y capacitación del ciudadano.

La encuesta de Accenture nos anuncia, además, que los servicios por medios digitales deben ser amigables; si no lo son, por más oferta, información, confianza y acceso, los usuarios continuarán a recurrir a los medios que ofrecen mayor facilidad (digitales o no) y la inversión realizada en el servicio digital no rendirá sus frutos.

Esta búsqueda de “amigabilidad” se encuentra en iniciativas de reforma y reestructuración de la oferta de servicios para lograr un enfoque más centrado en el usuario:

- Guía y navegación de portales basada en una organización fundamentada en las intenciones del usuario (*user intentions*), (Japón), los temas organizados en categorías como estados de vida (*life stages*), (Malasia).
- Más énfasis en la calidad que en la cantidad de SD.
- Uso de banda ancha para los servicios por Internet.

Como se ha señalado en este informe, el limitado acceso a Internet sí es una clara barrera para el uso de servicios digitales por este medio, sin embargo, la ciudadanía no lo señala como tal – sólo un 7% de los no usuarios señalan que no han usado Internet porque no han tenido “tiempo, posibilidades o medios” Esta situación conduce a postular las siguientes hipótesis:

⁶¹ Accenture (2004), “The citizen’s view”



- Las dificultades de acceso a Internet no fueron señaladas masivamente por la ciudadanía como obstáculo a su uso debido a la preponderancia de las razones mayores: desconfianza y desconocimiento.
- El desconocimiento sobre los servicios digitales por Internet es tan grande en CR que los ciudadanos ni siquiera señalan el limitado acceso a Internet como un obstáculo mayor a su utilización.
- A menos que en paralelo se amplíe y mejore el acceso a Internet, una campaña de información y capacitación para el uso de servicios digitales por Internet conducirá a aumentar entre la ciudadanía el reconocimiento de la falta de acceso a Internet como obstáculo mayor para su uso.

III.4.3. FRECUENCIA DE USO Y SATISFACCIÓN

Datos de la Encuesta

Según la encuesta, los trámites que los usuarios realizan más frecuentemente mediante Internet son de tipo transaccional: bancario, comercial o pago de servicios públicos (Tabla III-4.4).

Se observa que los usuarios declaran alta recurrencia y mucha satisfacción con estos trámites.

Tabla III.4-4 ETNC
Frecuencia de uso y satisfacción de los usuarios en los trámites más usados por Internet

Trámites más frecuentes usando Internet (Porcentajes sobre 147 usuarios de Internet que dieron respuestas válidas)			
Trámites	Porcentaje que ha realizado trámites últimamente	Porcentaje que realiza el trámite siempre o casi siempre	Porcentajes que siente mucha satisfacción con el servicio
Consultas -saldos, estados de cuenta, tarjetas crédito-	37.8	71.0	83.9
Transacciones -transferencias, depósitos, compras-	29.3	72.9	87.5
Pago de agua	25.6	90.5	81.0
Pago de servicios públicos	22.0	86.1	77.8
Pago de teléfono, consultas	21.3	82.9	91.4
Pago de luz	12.8	85.7	85.7

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006. Cuadro 7



Por teléfono fijo, la encuesta (Tabla III-4.5) señala que el pago de servicios públicos, consultas bancarias y transacciones bancarias y comerciales también son trámites que se realizan con mayor frecuencia. Sin embargo, dos trámites se insertan en los primeros lugares de servicios por teléfono:

- Sacar citas – médicas, migración, reservaciones de hotel.
- Reporte de averías - agua, luz, teléfono.

Tabla III.4-5 ETNC
Frecuencia de uso y satisfacción de los usuarios en los trámites mas usados por teléfono fijo

Trámites más frecuentes utilizando teléfono residencial
(Porcentajes sobre 314 entrevistados que han usado el servicio y dieron respuestas válidas)

Trámites	Porcentaje que ha realizado trámite	Porcentaje que realiza el trámite siempre o casi siempre	Porcentaje que siente mucha satisfacción haciendo el trámite
Consultas -saldos, estados de cuenta, tarjetas crédito-	41.0	38.0	70.5
Pago de teléfono, consultas, reclamos	28.9	39.6	58.2
Transacciones -transferencias, depósitos, compras-	12.4	25.6	64.1
Sacar citas -médicas, migración, reservaciones hoteles-	9.8	16.1	67.7
Reporte de averías en agua, luz, teléfono	7.6	20.8	33.3
Pago de luz	6.0	57.9	57.9
Servicios públicos	6.0	26.3	63.2
Pago de agua	5.1	31.3	43.8

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006. Cuadro 11

Un aspecto de interés sobre los trámites utilizando telefonía fija es que la frecuencia de uso y la satisfacción con el servicio no es tan alta ni homogénea como en el caso del Internet⁶²:

Tabla III.4-6 ETNC
Frecuencia de uso y satisfacción de los usuarios. Resumen de Tablas III.4.4 y III.4.5

	Porcentaje de usuarios del medio que realiza el trámite siempre o casi siempre	Porcentaje de usuarios muy satisfechos
Usuarios de Internet	Mínimo 71%	Mínimo 77,8%
Usuarios de teléfono	Máximo 57,9%	Máximo 70 %

⁶² CEO (UCR), julio 2006, p.5



El tamaño de la muestra no fue suficiente para hacer estimaciones sobre los trámites realizados por este teléfono celular.

Para estudiar la frecuencia de uso y satisfacción de los usuarios de servicios digitales, sólo se cuenta con los datos que se recogen de la Encuesta a los ciudadanos.

En efecto, las respuestas al cuestionario a instituciones públicas (CIP) señalan que el monitoreo sobre el uso de los SD y la satisfacción de los usuarios está poco desarrollado (Tabla III-4.7):

- Sólo 4 (26%) de las 24 instituciones encuestadas informan que realizan medición de satisfacción de los usuarios de los servicios por Internet: ICE, Ministerio de Hacienda, RACSA, Ministerio de Trabajo.
- Sólo 8 instituciones respondieron sobre la cantidad mensual de accesos a su sitio Web.

**Tabla III.4-7: CIP
Instituciones que realizan mediciones de satisfacción de los usuarios de servicios por Internet. Cantidad de accesos manuales al sitio Web y crecimiento anual.**

Institución	Mediciones de satisfacción de usuarios de servicios por Internet	Cantidad de accesos al sitio Web de la institución mensualmente	Crecimiento del acceso al sitio Web 2006 vs. 2005
Registro Nacional	No	30.000.000	10%
ICE	Si	1.500.000	70%
Ministerio de Hacienda	Si	150.000	80%
RACSA	Si	40.000	20%
CCSS	No	37.626	50%
Ministerio de Trabajo	Si	22.500	100%
Ministerio de Vivienda	No	6.570	20%
PANI	No	1.600	20%
AyA	No		
Defensoría de los Habitantes	No		
INS	No		
911	No		
Ministerio Seguridad Pública	No		
Servicios fitosanitarios del estado	No		
Ministerio de Salud	No		
Consejo Nal. Rehabilitación	No		
FONABE	No		
IMAS	No		



Registro Civil	No		
Consejo Nacional de Concesiones	No		
CNFL	ns/nr		
Consejo Nacional de Vialidad	No		
Consejo de Seguridad Vial	No		
Correos de Costa Rica	ns/nr		

COMENTARIOS

La medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios digitales es clave para mejorar estos servicios y orientar los nuevos desarrollos. En Canadá, “entre los años 2002 y 2003, mas de 10.000 canadienses participaron en encuestas y focus groups para evaluar los servicios ofrecidos, y así rediseñar el portal de Canadá a partir de las necesidades de los usuarios.” (mencionado en documento “ Gobierno Electrónico en Chile, 2000-2005”, 2006, p. 26).

Del conjunto de trámites que los ciudadanos dicen realizar más por los diferentes medios digitales, los pagos, consultas y reportes de averías de servicios públicos, así como la obtención de citas son de tipo transaccional. Esto contrasta con el hecho de que la gran mayoría de los servicios digitales ofrecidos por las instituciones públicas, es de tipo informacional; los servicios de información no entran todavía en el “top of mind” de los ciudadanos cuando se les interroga sobre los servicios públicos en línea.

III.4.4. EL GRADO DE SUSTITUCIÓN DE MEDIOS TRADICIONALES POR INTERNET.

En el cuestionario a instituciones (CIP), a la pregunta: *Para sus tres trámites más usados por Internet indique cuál es la distribución, trámites por Internet versus trámites por un medio tradicional* hubo 13 instituciones que contestaron. Globalmente, se obtiene un promedio de realización por Internet del 36% (Tabla III-4.8).

Se observan algunos servicios con fuerte grado de sustitución, como las declaraciones y pago de tributos aduaneros con un 100% de realización vía Internet, logrados mediante la puesta en marca del sistema TICA que estableció su “obligatoriedad”.



Tabla III.4-8: CIP
Distribución Internet versus otro medio, para los 3 trámites principales por Internet (13 de las 24 instituciones públicas encuestadas).

INSTITUCIONES	TRÁMITES PRINCIPALES POR INTERNET	% REALIZADO POR INTERNET	ORIENTACIÓN: EMPRESA/ CIUDADANO
Ministerio de Hacienda	Declaraciones aduanas,	100%	Empresa
Ministerio de Hacienda	Pago tributos aduaneros	100%	Empresa
INS	Consulta marchamo	90%	Emp/Ciudadano
CONAVI	Denuncias	80%	Emp/Ciudadano
Consejo Seguridad Vial	Consulta de infracciones	80%	Emp/Ciudadano
Consejo Seguridad Vial	Consulta licitación y contrataciones	75%	Empresa
Ministerio de Hacienda	Exonet (exenciones de impuestos importaciones)	70%	Empresa
RACSA	Comunicación con clientes	70%	Emp/Ciudadano
RACSA	Información de los servicios	50%	Emp/Ciudadano
Registro Nacional	Consulta bienes inmuebles	50%	Emp/Ciudadano
PANI	Información básica	45%	Ciudadano
INS	Planilla de riesgos de trabajo	40%	Empresa
PANI	Consultas	35%	Ciudadano
PANI	Bienes de menores	30%	Ciudadano
FONABE	Instructivo para becas	30%	Ciudadano
Registro Nacional	Consulta bienes muebles	30%	Emp/Ciudadano
RACSA	Gestión de tramites	30%	Emp/Ciudadano
CONAVI	Estado de las contrataciones	20%	Empresa
Registro Nacional	Certificaciones para notarios	20%	Emp/Ciudadano
CNFL	Consulta sobre servicios	15%	Emp/Ciudadano
Ministerio de Hacienda	COMPRARED	10%	Empresa
CNFL	Información sobre tarifas	10%	Emp/Ciudadano
Defensoría de los Habitantes	Recepción de quejas	5%	Ciudadano
FONABE	Boleta de solicitud beca	5%	Ciudadano
Registro Civil	Solicitud certif. nacimiento	5%	Ciudadano
Consejo Nacional de Concesiones	Solicitud información	5%	Empresa
INS	deducción mensual de planilla	5%	Empresa
CNFL	Interprete su factura	5%	Ciudadano
911	emergencias	0%	Ciudadano
Total	29 trámites	Promedio: 36% Mediana: 30%	

La tabla siguiente (Tabla III-4.9) muestra que la mitad de las instituciones que respondieron informan de servicios digitales por Internet con niveles de sustitución iguales o superiores al 50%.

Tabla III.4-9: CIP
Distribución del grado de sustitución por Internet para los 3 trámites principales por Internet (13 de las 24 instituciones públicas encuestadas).

Grado de sustitución por Internet	Cantidad de trámites	Cantidad de instituciones
50% o más	10 (34%)	7 (54%)
de 30% a 45%	7 (24%)	+2 (15%)
20% o menos	12 (41%)	+4 (31%)
TOTAL	29 (100%)	13 (100%)

De los ocho trámites que se realizan mayoritariamente por Internet:



- o cuatro son de interés empresarial (declaraciones y pago de tributos aduaneros – 100% por Internet; proveeduría de instituciones públicas);
- o cuatro de interés personal: consultas y denuncias relacionadas con transporte, comunicación con proveedor de servicios de Internet.

Comentarios

Se observa que, con excepción de los servicios de información y trámites de las empresas de servicios públicos, los servicios que las instituciones reportan como los más usados, no son mencionados como los de uso más frecuentes por los ciudadanos que sí han utilizado Internet.

Una explicación potencial es que existen factores que promueven un desfase entre Oferta institucional y la Demanda de ciudadanos individuales:

- o Desfase entre público meta y usuarios efectivos: servicios estrella que estén dirigidos más a las empresas que al ciudadano común; o servicios que pueden estar dirigidos a un estrato de ciudadanos diferentes a los que utiliza Internet regularmente (¿será el caso de algunos servicios con sustitución del 5%?).
- o Ignorancia de la existencia del servicio por parte de los ciudadanos.
- o Preferencia del usuario por otro medio (digital o no) para realizar el servicio– ver comentario en sección III.4.1.

Sin embargo, más allá de problemas de mercado o de mercadeo, no se puede esperar una coincidencia total entre los trámites más frecuentes que informa el ciudadano y los que reportan las instituciones en el CIP. En efecto, para algunos trámites existe una diferencia, inherente al trámite, entre la visión institucional y la individual ciudadana de la frecuencia de uso: hay consultas y trámites que son rutinarios para el ciudadano (y para la institución) – por ejemplo, el pago de los servicios públicos-, mientras que existen otros que pueden no ser muy frecuentes en una vida individual, pero que son rutinarios para la



institución (certificaciones del Registro Público, p. ejemplo). En el último caso, no habrá coincidencia entre los trámites más frecuentes que reporta el ciudadano individual y los que reportan las instituciones.

Para fomentar mas el uso de los medios digitales versus los medios tradicionales, en Chile se esta elaborando un programa que permita: “ desarrollar incentivos a través de mecanismos que potencien el uso de la oferta electrónica por sobre los canales tradicionales. A modo de ejemplo, proveer servicios 24x7, que permitan compartir los beneficios directos para los ciudadanos y empresas (menores tiempos de procesamiento, mayores plazos, etc.). En definitiva, reducir los costos de transacción de los servicios electrónicos con respecto a los tradicionales.”Gobierno de Chile (2006), p. 132.

III.4.5. BENEFICIOS PERCIBIDOS

Una mayoría de los ciudadanos (ETNC) estima que las tecnologías digitales están ayudando mucho en todos los aspectos que se presentan en la Tabla III-4.10. Sin embargo, si bien consideran en primer lugar (78,7%) que las tecnologías contribuyen a que ahorren tiempo en trámites, estiman que estas tecnologías están siendo menos efectivas en cuanto a acercar el Estado del ciudadano (61,8%) y en brindar información sobre el trabajo que realiza el gobierno (59,2%).

Tabla III.4-10:ETNC
Porcentaje que opina que las tecnologías digitales están ayudando mucho a diferentes aspectos

(porcentajes sobre 808 entrevistas)

Aspectos en los que contribuyen las tecnologías digitales	Porcentaje
Que las personas como Usted ahorren tiempo en trámites	78.7
Que las empresas simplifiquen los trámites	74.8
Que el Estado aproveche sus recursos tecnológicos	71.3
Que las instituciones del Estado mejoren sus servicios	70.8
Que el Estado sea más eficiente en su trabajo	66.5
Que las instituciones públicas informen a la ciudadanía lo que hacen	66.3
Que la comunicación entre instituciones del Estado sea más eficiente	65.8
Que el gobierno suministre información a empresas para desarrollo	62.7
Que las personas como Usted se sientan más cerca de las instituciones públicas	61.8
Que el gobierno informe sobre su trabajo	59.2

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006. Cuadro 19



Las instituciones públicas (Tabla III-4.11) estiman que los servicios digitales están contribuyendo a la eficiencia interna de la institución, la transparencia de la administración pública, al ahorro de tiempo y de dinero para los ciudadanos.

**Tabla III.4-11: CIP
Beneficios de los servicios digitales según las 24 instituciones públicas encuestadas**

Los servicios digitales están contribuyendo:	Eficiencia interna	Transparencia	Ahorro de tiempo para el ciudadano	Ahorro de dinero para el ciudadano	Total
Mucho	13	15	14	11	53
Regular	4	5	5	4	18
Poco	4	1	3	6	14
Nada	2	2	1	1	6
NS/NR	1	1	1	2	5

Se observa, en consecuencia, que ciudadanos e instituciones públicas concuerdan en que los SD están ayudando a los ciudadanos como los encuestados, a ahorrar tiempo en la realización de trámites y que contribuyen a hacer más eficiente la labor de las instituciones públicas. Sin embargo, hay menos consenso en que se esté logrando mayor transparencia.

El análisis realizado sobre las instituciones adscritas a la Red Interinstitucional de Transparencia⁶³ (promovida por la Defensoría de los Habitantes) tiende a apoyar la visión de los ciudadanos.

En efecto, son sólo 20 las instituciones públicas⁶⁴ que se han adscrito a dicha red y estas no brindan toda la información recomendada sobre su quehacer: solo el 30% de estas instituciones adscritas presentan esta información de manera bastante completa y actualizada; el 45% la presentan en forma desactualizada e incompleta (Tabla III-4.12):

⁶³ Anexo A.5.

⁶⁴ De un total de 164 (PROSIC, 2006) instituciones del Gobierno central, instituciones autónomas y municipalidades más el Poder Judicial y el Tribunal Supremo de Elecciones.



**Tabla III.4-12: CICAP
Red Interinstitucional de Transparencia
Calidad de la información presentada en los sitios Web**

Información	Cantidad de instituciones	Porcentaje
90% o más y actualizada	0	0%
80-90% y actualizada	6	30%
70-80% y actualizada	3	15%
50-70% y desactualizada	4	20%
menos del 50% y desactualizada	5	25%
No aplica	2	10%
TOTAL	20	100%

Además, esta red publica su información únicamente por Internet, la cual es de muy limitado acceso en Costa Rica (ver sección III.1.1).

III.4.6. COMENTARIOS

En Costa Rica el uso frecuente de servicios digitales para los ciudadanos está concentrado en unos pocos trámites, con preponderancia de los trámites transaccionales.

La comparación la visión institucional con la de los ciudadanos revela desfases importantes entre la oferta y el uso de servicios, así como oportunidades de mejorar su adecuación.

En efecto, el teléfono ha sido el medio más usado para realizar trámites remotos. Esto es consecuente con el alto grado de penetración de este medio en la población. Se observa, sin embargo, que más de la mitad de los ciudadanos con teléfono no lo han usado para esa finalidad, por desconfianza o por desconocimiento señalan en la Encuesta. Hay oportunidades de mayor uso de este medio, mediante expansión de una buena oferta e información a los ciudadanos sobre el servicio y cómo usarlo. En la sección IV-4, veremos una estimación del mercado potencial del teléfono como medio para realizar trámites gubernamentales.

Con respecto a Internet, se observan fuertes desfases entre la oferta de servicios públicos para la ciudadanía, su uso y su grado de sustitución:



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

Un 80% de los ciudadanos encuestados no ha utilizado Internet y más del 40% de los servicios institucionales de mayor uso por Internet tienen grados de sustitución menores al 20%. Sin embargo, este medio es el que soporta más cantidad de servicios y ha generado mayor frecuencia de uso y satisfacción a los usuarios. Esta situación es congruente con la baja penetración de Internet en la población.

En cuanto al celular, su oferta y su uso son actualmente marginales; sin embargo, es un medio con gran dinámica en su penetración en la población y de amplias posibilidades.

En el ámbito nacional al igual que en otros países, el desarrollo de la oferta y del uso de los servicios digitales deben planearse de manera conjunta, pues - volvemos a recordar - los beneficios que se esperan de una aplicación de GD se harán realidad única y exclusivamente en la medida en que su público meta efectivamente la llegue a utilizar.

En el próximo capítulo se explorarán las oportunidades de desarrollo de servicios digitales para el ciudadano y su efectiva utilización.



IV. OPORTUNIDADES DE DESARROLLO DE SERVICIOS DIGITALES PARA EL CIUDADANO

IV.1. TRÁMITES QUE OFRECEN MÁS FACILIDADES O MENOS FACILIDADES A LOS CIUDADANOS PARA SU REALIZACIÓN

Una de las finalidades del GD es mejorar la calidad del servicio público; así, es crucial su evaluación, con el fin de identificar oportunidades de mejora vía introducción de soluciones digitales.

Los resultados presentados a continuación provienen de la ETNC.

Un panorama general (Tabla IV-1) de la evaluación de las facilidades para realizar trámites muestra que, en promedio:

- 1) el grupo de pagos de los servicios básicos es el mejor calificado (73.2 en una escala de cero a 100)
- 2) en un nivel intermedio se encuentran:
 - los trámites para obtener documentos personales (calificación promedio de 61.6),
 - los trámites que deben realizarse para hacer pagos generales (59.8),
 - reclamos en servicios básicos (56.5),
 - trámites sobre bienes generales (53.8) y en otras áreas (53.7).
- 3) las calificaciones generales más deficientes están:
 - en el planteamiento de denuncias para garantizar la seguridad ciudadana (42.5),
 - en los trámites para solicitar pensión y
 - en el campo de la salud (41.9).



Tabla IV-1: ETNC
Calificación de las facilidades que se ofrecen para realizar diversos trámites,
promedio y detalle por grupo de trámites 1/

(Cuestionario modulado para obtener una muestra de 402 entrevistas en el módulo 1 y 406 en el módulo 2)

Trámites	N	Promedio	Trámites	N	Promedio
PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS		73.2	TRAMITES EN OTRAS ÁREAS		53.7
Máximo-Minimo	--	17.3	Máximo-Minimo	--	29.7
Teléfono residencial	398	78.3	Servicio emergencias 911	374	67.5
Servicio de luz	401	76.9	Tiquetes transporte adulto mayor	249	62.0
Telefono celular	342	76.0	Matrícula escolar en educ. pública	358	60.9
Servicio de Internet	197	74.9	Matrícula secundaria en educ. pública	340	60.0
Servicio de agua	398	72.3	Ambulancia para emergencia	383	58.5
Servicios municipales	366	61.0	Servicio de protección laboral	331	53.0
			Servicio Defensoría del Consumidor	343	51.8
OBTENER DOCUMENTOS PERSONALES		61.6	Apoyo de Contralorías de servicios	307	47.1
Máximo-Minimo	--	45.1	Obtener el bono escolar	256	46.0
Tarjeta de identificación de menores	277	74.0	Obtener servicio de patrulla	385	43.7
Constancia de nacimiento	367	71.5	Obtener bono de vivienda	311	37.9
Constancia de estado civil	358	70.0			
Carné del adulto mayor	215	69.8	DENUNCIAS EN SEGURIDAD CIUDADANA		42.5
Cédula de identidad	395	69.3	Máximo-Minimo	--	17.8
Acta de defunción	266	65.0	Contra agresiones a niños(as)	342	51.3
Carné del seguro social	385	60.5	Por violencia doméstica	342	50.1
Licencia de conducir	326	45.3	Por agresiones contra adultos mayores	327	48.0
Pasaporte	309	28.9	Por agresiones físicas	342	47.5
			Por agresiones sexuales	320	47.0
TRAMITES EN PAGOS GENERALES		59.8	Por discriminación contra per. con discapacidad	323	45.4
Máximo-Minimo	--	17.8	Por problemas de orden público	356	42.1
Seguro de vehículo	272	66.2	Por problemas de venta o consumo de drogas	353	35.5
Seguro complementario de salud	257	65.5	Por actos de corrupción	337	34.9
Seguro de vivienda	272	64.7	Por robos de casas	379	34.8
Marchamo	304	63.2	Por robos de carros	362	33.5
Impuesto sobre renta	306	59.8			
Infracciones de tránsito	274	51.8	TRAMITES PARA SOLICITAR PENSION		42.4
Revisión técnica	302	48.3	Máximo-Minimo	--	9.0
			Pensión alimenticia	308	48.1
RECLAMOS EN SERVICIOS BÁSICOS		56.5	Pensión por muerte	305	42.5
Máximo-Minimo	--	12.3	Pensión por invalidez	337	40.4
Teléfono residencia	381	63.5	Pensión por vejez	343	39.1
Servicio de Internet	200	60.5			
Servicio de luz	388	57.9	TRAMITES EN SALUD		41.9
Servicio de teléfono celular	316	53.6	Máximo-Minimo	--	34.4
Servicio de agua	388	53.1	Sacar carné de afiliación del EBAIS	359	57.3
Servicios municipales	358	51.3	Obtener medicinas en las farmacias del seguro	393	48.5
			Recibir atención en el servicio de emergencia	388	47.7
TRAMITES SOBRE BIENES		53.8	Sacar citas en los EBAIS	378	40.1
Máximo-Minimo	--	19.0	Hacerse una operación algún hospital público	339	38.9
Obtener constancia de propiedades	341	60.3	Poner quejas por malos olores, contam. o ruido	296	37.2
Hacer traspaso de vehículos	320	59.0	Obtener cita con especialista del seguro social	389	22.9
Realizar inscripción de vehículos	320	58.0			
Hacer traspaso de propiedades	336	56.0			
Inscripción de vivienda	333	49.3			
Permiso de construcción de vivienda	364	41.3			

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Encuesta sobre Gobierno Digital. Centro de Estudios de Opinión. Julio 2006. Cuadro 2

1/ La calificación de los servicios se expresa en una escala de cero hasta 100. La persona entrevistada respondió si las facilidades ofrecidas son Excelentes, Muy Buenas, Buenas, Malas, Muy Malas o Pésimas. Para obtener la escala de cero a 100 las variables fueron recodificadas de la siguiente manera: Pésimas y Muy Malas=0, Malas=25, Regulares=50, Buenas=75, Muy Buenas y Excelentes=100.



Al analizar trámites individuales, se identifican los casos más críticos, los cuales señalan oportunidades específicas de mejora del servicio público vía la incorporación de tecnologías digitales (Tabla IV-2).



Tabla IV-2: ETNC
Calificación de las facilidades que se ofrecen para realizar diversos trámites, orden de trámites por promedio decreciente^{1/}

(Cuestionario modulado para obtener una muestra de 402 entrevistas en el módulo 1 y 406 en el módulo 2)

Trámites	Promedio	% faltantes	Trámites	Promedio	% de faltantes
Pagar telefono residencial	78.3	1.0	Obtener servicio de protección laboral	53.0	18.5
Pagar servicio de luz	76.9	0.2	Pagar infracciones de tránsito	51.8	31.8
Pagar telefono celular	76.0	14.9	Obtener servicio defensoria consumidor	51.8	15.5
Pagar servicio de Internet	74.9	51.0	Denuncias por agresiones contra niños	51.3	15.8
Obtener tarjeta de identificación de menores	74.0	31.1	Facilidades para reclamos por impuestos municipales	51.3	11.8
Pagar servicio de agua	72.3	1.0	Denuncias por violencia doméstica	50.1	15.8
Obtener constancia de nacimiento	71.5	8.7	Inscripción de vivienda	49.3	18.0
Obtener constancia de estado civil	70.0	10.9	Obtener medicinas en las farmacias del seguro	48.5	2.2
Otener carné del adulto mayor	69.8	46.5	Pagar revisión técnica	48.3	24.9
Obtener cédula de identidad	69.3	1.7	Socilitar pensión alimenticia	48.1	24.1
Obtener servicio emergencias 911	67.5	7.9	Denuncias de agresiones contra adultos mayores	48.0	19.5
Pagar seguro de vehículo	66.2	32.3	Recibir servicio de emergencia en hospitales públicos	47.7	3.5
Pagar seguro complementario de salud	65.5	36.1	Denuncias por agresiones físicas	47.5	15.8
Obtener acta de defunción	65.0	33.8	Apoyo de Contraloría de Servicios de instituí. públ	47.1	24.4
Pagar seguro de vivienda	64.7	32.3	Hacer denuncias por agresiones sexuales	47.0	21.2
Reclamos en servicio de teléfono residencia	63.5	6.2	Obtener el bono escolar	46.0	36.3
Pagar marchamo	63.2	24.4	Denunciar discriminación contra pers. con discapacidad	45.4	20.4
Obtener tiquetes transporte adulto mayor	62.0	38.1	Obtener licencia de conducir	45.3	18.9
Pagar servicios municipales	61.0	9.0	Obtener servicio de patrulla	43.7	5.2
Obtener matricula escolar en educ. pública	60.9	10.9	Solicitar pensión por muerte	42.5	24.9
Reclamos en servicio de Internet	60.5	50.7	Denunciar problemas de orden público	42.1	12.3
Obtener carne del seguro social	60.5	4.2	Permiso de construcción de vivienda	41.3	10.3
Obtener constancia de propiedades	60.3	16.0	Solicitar pensión por invalidez	40.4	17.0
Obtener matrícula secundaria en educ. pública	60.0	15.4	Sacar citas en los EBAIS	40.1	6.0
Pagar impuesto sobre renta	59.8	23.9	Solicitar pensión por vejez	39.1	15.5
Hacer traspaso de vehículos	59.0	21.2	Hacerse una operación algún hospital público	38.9	15.7
Obtener servicio de ambulancia para emergenc	58.5	5.7	Obtener bono de vivienda	37.9	22.6
Realizar inscripción de vehículos	58.0	21.2	Poner quejas por malos olores, contaminación o ruidos	37.2	26.4
Reclamos en servicio de luz	57.9	4.4	Denunciar problemas de venta o onsume de drogas	35.5	13.1
Sacar carné de afiliación del EBAIS	57.3	10.7	Denunciar actos de corrupción	34.9	17.0
Hacer traspaso de propiedades	56.0	17.2	Hacer denuncias por robos de casas	34.8	6.7
Reclamos en servicio de teléfono celular	53.6	22.2	Hacer denuncias por robos de carros	33.5	10.8
Reclamos en servicio de agua	53.1	4.4	Obtener pasaporte	28.9	23.1
			Obtener cita con un especialista en el seguro social	22.9	3.2

1/ La calificación de los servicios se expresa en una escala de cero hasta 100. La persona entrevistada respondió si las facilidades ofrecidas son Excelentes, Muy Buenas, Buenas, Malas, Muy Malas o Pésimas. Para obtener la escala de cero a 100 las variables fueron recodificadas de la siguiente manera: Pésimas y Muy Malas=0, Malas=25, Regulares=50, Buenas=75, Muy Buenas y Excelentes=100.

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio del 2006. Cuadro 3



Grado de aplicación de los servicios digitales actuales en las áreas de trámites encuestadas www.tse.go.cr

- Para los ciudadanos, según la ETNC, los trámites que ofrecen las mejores facilidades son el pago de los servicios básicos. Resulta que todos los servicios públicos básicos pueden cancelarse por Internet.

De hecho, los pagos de servicios básicos por Internet están entre los servicios digitales más utilizados por los ciudadanos, según la ETNC.

Podríamos avanzar la hipótesis que el pago de servicios básicos constituye el área de trámites que ofrece más facilidades según los ciudadanos por que existen múltiples canales para su realización: ventanillas en supermercados, en los bancos e ...por Internet.

- Las áreas de trámites más deficientes para los ciudadanos: trámites para solicitar pensiones, realizar denuncias y solicitar citas (EBAIS) en salud, son áreas en donde la aplicación de servicios digitales ha sido limitada.

En el área de trámites vinculados con las pensiones (por muerte, invalidez, vejez), la CCSS brinda información en Internet sobre los trámites a seguir para solicitar la pensión; sin embargo, no ofrece servicios digitales para realizar la solicitud de la pensión. (Anexo A.2.).

En el área de tramites relacionados con las denuncias, estas se realizan por teléfono, no se tiene la posibilidad de efectuarlas por Internet. (Anexo A.2.). La puesta en línea eficaz de un servicio de denuncias implicaría la colaboración de varias instituciones para no solo asegurar la recepción de la denuncia sino asegurar su coordinación y seguimiento.

En el área de tramites ligados a la Salud, específicamente las solicitudes de citas en los EBAIS, no se ofrece la posibilidad de realizar estos trámites por Internet; es posible realizarlos por teléfono en 5 EBAIS. (Anexo A.2.).



IV.2. PROYECTOS EN SERVICIOS CRÍTICOS

A partir de los resultados de la encuesta a ciudadanos y del trabajo realizado en el taller con instituciones públicas, se han identificado las siguientes áreas y proyectos que se dirigen a mejorar sustantivamente “servicios críticos”: aquellos servicios o trámites de alto potencial de uso y gran impacto en los ciudadanos, que actualmente son percibidos como difíciles de obtener.

Algunos de estos proyectos claves presentan ya un avance significativo en su planificación e implantación (caso de las citas en los EBAIS) y por lo tanto, pueden encontrarse los candidatos a ser proyectos piloto en servicios al ciudadano: impacto significativo, alta probabilidad de éxito y a corto plazo (1 año).



Tabla IV-3
Proyectos identificados para la mejora sustantiva de servicios críticos

ÁREA Asunto (Instituciones)	Descripción (Objetivo)	Nivel de calidad actual del TRÁMITE (Encuesta: Grado de facilidades para realizar el trámite. Escala de 0 a 100)
SEGURIDAD CIUDADANA Denuncias ⁶⁵ (911, MSP, OIJ, INS, PANI)	Facilitar el planteo de denuncias y proporcionar una atención integral y eficiente desde la solicitud de auxilio inmediato.	Min 33, Máx. 51 Bajo: el usuario debe desplazarse a varias instituciones, las cuales recogen cada una información parcial. ⁶⁶
SALUD: Atención primaria ⁶⁷ (CCSS, MSP, UCR)	Facilitar la obtención de citas a los EBAIS y de atención primaria en horas no hábiles. ⁶⁸	Min 40, Max 48
PENSIONES Consulta de derechos y solicitud (CCSS, MTSS)	Facilitar la consulta de derechos, la solicitud y la atención integral y eficiente de esta. ⁶⁹	Min 39, Max 43
LUCHA CONTRA LA POBREZA Ayudas sociales	Facilitar la consulta de oportunidades de ayuda social, planteo de solicitudes y la atención integral y eficiente de estas.	Promedio. Min 38 Max 62
PASAPORTES	- por analizar -	Calificación 29.

IV. 3. PROYECTOS DE EXTENSIÓN

Otra área de oportunidades proviene de aprovechar las experiencias exitosas y plataformas tecnológicas existentes para buscar soluciones sinérgicas multi-institucionales. En este estudio se han identificado las siguientes áreas de extensión: para la y para la atención de clientes / ciudadanos:

- o Realización de pagos al Gobierno⁷⁰ - por diversos medios y canales. Para la implementación de una iniciativa oficial de portal de pagos, el SINPE (Sistema

⁶⁵ Encuesta: Servicios menos fáciles de obtener; Taller: Grupo de trabajo: Oportunidad de respuesta interinstitucional.

⁶⁶ Taller

⁶⁷ Los demás “trámites” del área de salud de la encuesta no son de solicitud directa por el usuario; soluciones digitales o no, son internas a la CCSS.

⁶⁸ Se propone aquí relacionar la baja facilidad de recibir atención en emergencias, con la indicación en el taller de que sólo un bajo porcentaje de las emergencias son “verdaderas emergencias”. En efecto: esta disparidad de percepciones señala la posibilidad de que el ciudadano requiere una atención fuera de horas de oficina. Esta podría darse vía telefónica – estilo médicos privados con sus pacientes- podría mejorar el servicio a la ciudadanía y bajar la afluencia a las salas de emergencias.

⁶⁹ Taller: gran dificultad para los usuarios provienen de la simple consulta sobre si tienen o no derechos a pensión. En el caso del MTSS, esta consulta debe hacerse en San José y dura unos 15 minutos: “6 horas de viaje para un viejito desde Upala, para que le den su información”.



Interbancario de Negociaciones y Pagos del Banco central) podría convertirse en la plataforma común requerida.

- o Compras del estado: Aumentar el uso del portal CompraRed a nivel del Gobierno Central: se tramita 7,000 operaciones al año, lo que representan tan solo un 10% de las compras totales del gobierno central; por otra parte, incluir en el uso del sistema a las instituciones autónomas dónde se concentra gran parte del gasto estatal.
- o Autenticación y registro en un punto único (En este contexto es importante resaltar al portal www.costarricense.cr como un buen candidato para convertirse en ese punto único de registro y autenticación. El sitio cuenta en la actualidad con más de 370,000 cuentas gratuitas de correo electrónico, se encuentra dentro de los 3 sitios más visitados de Costa Rica y su nombre ya está posicionado).
- o Atención de clientes / ciudadanos: en un único punto, versus cada institución su agencia virtual.

Aparte de estos proyectos, cada sector gubernamental podría identificar proyectos claves para mejorar los trámites importantes para los ciudadanos y actualmente deficientes, para lo cual es clave llegar a conocer dicha opinión.

IV.4. MERCADO POTENCIAL DEL USO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DIGITALES PARA REALIZAR TRAMITES

A partir de los resultados de la encuesta ETNC, se realizó una estimación del mercado potencial⁷¹; la realización efectiva de este potencial, dependerá de la calidad de los servicios digitales ofrecidos y demás medidas para quitar barreras, facilitar e incentivar su uso.

⁷⁰ En la encuesta a ciudadanos, los pagos de infracciones de tránsito, de impuesto sobre la renta y de marchamo recibieron baja calificación de facilidades (51,8, 59,8 y 63,2 respectivamente).

⁷¹ “Para estimar el mercado potencial del uso de tecnologías digitales se toman en cuenta a:

- quienes ya tienen el servicio y ha realizado trámites. Su inclusión obedece a que la tramitación por este medio también puede incrementarse entre quienes ya poseen el servicio y han realizados tramites
- Quienes ya tienen el servicio, pero no ha realizado trámites. Esto es por desconocimiento o porque no sabe cómo hacerlo.
- Quienes no cuentan con el servicio, pero manifiestan disposición a realizar trámites.” Johnny Madrigal (Anexo: A.4., p.6).



Los resultados de la encuesta indican que, en caso de eliminarse las barreras de acceso, información y capacitación, habría gran disposición por parte de los ciudadanos a utilizar los medios digitales para realizar trámites. (Tabla IV.4).

Tabla IV.4: ENTC
Mercado potencial de medios digitales: Porcentaje de encuestados (con teléfono fijo)

	% de los hogares c/teléfono fijo			
	Usuarios potenciales	Usuarios actuales	Incremento	Resistencia o falta de interés
Telefonía fija	75%	39%	92%	25%
Internet	77%	20%	285%	23%
Telefonía celular	65%	8%	712%	35%

Elaboración propia a partir de los datos del informe CEO-UCR (2006)

Esta tabla muestra también que 25% de la población no está dispuesta a usar medios digitales para la realización de trámites.

¿Cómo lograr un mayor uso?

Estudios de Accenture (2004) muestran que los principales factores para impulsar a los ciudadanos a usar trámites por medios digitales son:

- o economía de tiempo;
- o economía de dinero.

También – señaló la consulta a los ciudadanos realizada por Accenture (2004) – el servicio debe ser amigable, y - como señalan nuestros encuestados (ciudadanos o instituciones) - para usar un servicio ventajoso, hay que saber que existe, poder accederlo y saber usarlo.

Accenture informa que cierta cantidad de gobiernos están usando mecanismos para impulsar la expansión del uso de servicios por Internet, entre los cuales se mencionan:

- o diseño de servicios y portales centrado en el ciudadano usuario;



- promoción del uso de intermediarios;
- ofrecimiento de incentivos;
- mercadeo de los servicios existentes.

También son acciones orientadas a promover el uso de los SD, las iniciativas de acercamiento directo de medios y de instituciones a los usuarios:

- expansión de la red de Internet y demás medios digitales;
- expansión de los centros de servicios públicos y alfabetización en el uso de Internet.

A continuación se amplía sobre la intermediación, los incentivos y la expansión de la red pública.

El uso de intermediarios para la entrega de servicios.

En Costa Rica, el pago de servicios públicos constituye una experiencia sumamente exitosa de alianza con intermediarios externos para la entrega de servicios del sector público, en los cuales el aporte de las tecnologías digitales y el valor agregado por los intermediarios (ubicuidad) son claves.

Convertir en recaudadores a supermercados, bancos e instituciones (deducción automática de planilla para el pago de primas fijas de seguros voluntarios) ha permitido:

- acercar físicamente el punto de servicio al ciudadano (hacia la “ubiquity”);
- disminuir los obstáculos de desconocimiento o de falta de equipamiento del usuario;
- aprovechar la infraestructura tecnológica de los intermediarios, y también su capacidad de innovación y de servicio al cliente.

También se debe destacar el servicio de certificaciones del Registro Nacional .

En el estudio de Accenture (2004), se informa sobre las siguientes iniciativas en este campo:



- Reino Unido: Publicó en mayo 2003 un marco para promover el uso de intermediarios de los sectores privado y de voluntariado, en la entrega de servicios. La meta del gobierno es asegurar que todos los departamentos involucren intermediarios como parte de su estrategia global de GD.
- Sudáfrica: La intención oficial del gobierno de es buscar alianzas con intermediarios tales como la red de oficinas de correos, el sector bancario, organizaciones comunales, y otras organizaciones del sector privado, en todas las situaciones factibles.

Incentivos

Para las instituciones, la digitalización de ciertos servicios constituyen un gran ahorro en tiempo, dinero y eficacia con respecto al uso de medios no digitalizados o presenciales que requieren de más tiempo y personal para registrar y procesar información y entregar el servicio.

Así, los incentivos no necesariamente constituyen un costo para las instituciones; se pueden considerar como una manera de compartir con el usuario los beneficios de tiempo y de dinero que genera para la institución la migración del usuario al medio digital.

Ejemplos de incentivos identificados por Accenture son:

- reducción en los costos de un trámite si realiza por vía digital (Singapur: solicitudes de permisos);
- reducción del tiempo de respuesta del gobierno (EE.UU.: reembolso de impuestos)
- extensión de plazos cumplir con una obligación (Francia, Irlanda, Singapur: declaración de impuestos).

Expansión de la red de Internet y demás medios digitales

En Costa Rica, donde el reto es aún desarrollar la oferta de servicios digitales, la experiencia internacional sugiere que los servicios digitales y sus respectivos modos de



utilización deben diseñarse y desarrollarse de manera conjunta. Si no, se puede caer en situaciones de una alta “madurez” en la oferta de GD (por cantidad y nivel de digitalización de servicios gubernamentales) pero con bajos niveles de uso; es decir, con bajo retorno sobre las inversiones realizadas.⁷²

México está desarrollando una agresiva ampliación de su red de Internet, mediante el desarrollo de una red inalámbrica de banda ancha gratuita más grande de América Latina⁷³. En 2003, México ya había inaugurado la primera red satelital de e-México que conectaba por la primera vez las municipalidades con 3200 centros digitales. (Accenture, 2004).

IV.5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

El desarrollo de un GD eficaz requiere de condiciones y recursos que permitan el adecuado diseño de la oferta de SD, su implantación y desarrollo, así como su efectiva adopción (“take-up”) y real aprecio por parte de la ciudadanía.

Estas condiciones y recursos son de índole muy variada (tecnológica, legal, organizacional, social, económica, política, financiera, educativa ...). A lo largo de este estudio se han identificado los siguientes factores de éxito del desarrollo del GD para Costa Rica:

⁷² También, la experiencia internacional sugiere que el concepto de madurez de GD debe ampliarse para incorporar el uso efectivo, la adopción de los servicios digitales por parte de los usuarios.

⁷³ La Nación, 16 de setiembre de 2006.



TABLA IV.5:

Identificación de condiciones y recursos necesarios para GD exitoso

	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	Cuestionario a instituciones (CIT) (Sección III.3.4)	Taller (TIP): Factores Críticos de Éxito	Encuesta Telefónica Nacional a Ciudadanos (ETNC) (Sección III.4.2)	Accenture (2004): encuesta a usuarios	Sancho (2003)*
	Presupuesto	X	XX			
Infraestructura TICs	Integración de la plataforma de SD de “front office” (Internet, por ej.) con sistemas de “back office”	X	X			
	Seguridad de la información en la prestación del SD	X	XX			
	Infraestructura tecnológica: acceso a Internet, ancho de banda, etc.	X	XX			
	Integración interinstitucional de sistemas y bases de datos para ofrecer SD integrados	X	XX			
	Medios digitales seleccionados accesibles a los usuarios	X	X Multic anal			X ⁷⁴
	Estandares para intercambiar información entre instituciones públicas		X XX			
Aspectos legales						
	Adecuaciones normativas interinstitucionales para diseñar y brindar SD integrados o con intermediación. Firma digital. Seguridad de la información	X	XXX			X ⁷⁵

* En Notas al pie de paginas, presentamos lo que indica el autor para cada factor crítico de éxito (Sancho, 2004, pp.12-13)

⁷⁴ La difusión de los servicios en línea han de garantizar la no exclusión de colectivos ciudadanos, por lo que deben ser complementados con políticas de promoción del acceso a la red.



TABLA (continuación)

Identificación de condiciones y recursos necesarios para GD exitoso

		Cuestionario a instituciones (CIT) (Sección III.3.4)	Taller (TIP): Factores Críticos de Éxito	Encuesta Telefónica Nacional a Ciudadanos (ETNC)	Accenture (2004): encuesta a usuarios	Sancho (2003)
Organización interna e interinstitucional	Conocimiento de las <i>necesidades</i> y <i>características</i> de los usuarios	X	X			X ⁷⁶
	Cultura organizacional y actitud de la institución frente a los cambios tecnológicos y organizacionales	X	X			X Rediseño de procesos ⁷⁷
	Liderazgo <i>participativo</i> para el desarrollo de proyectos digitales	X	XX			X ⁷⁸
	Preparación y actitud del personal y de los gerentes públicos; cultura de servicio público	X	XX			X ⁷⁹
	Apoyo de autoridades institucionales	X	XXX			
	Reingeniería de procesos institucionales e interinstitucionales			XX		
	Liderazgo político fuerte, del más alto nivel		XXX			X ⁸⁰

⁷⁵ Las iniciativas de gobierno electrónico deben insertarse dentro de los programas generales de mejora y modernización de la administración pública, teniendo en cuenta los cambios institucionales y legales que deban llevarse a cabo.

⁷⁶ *La necesidad de conocer las demandas de los colectivos ciudadanos a los que se quiere prestar servicio de admin. Istración electrónica y adaptar la prestación a las características de necesidades detectadas.*

⁷⁷ *Para que una iniciativa de administración electrónica funcione es necesario previamente introducir cambios organizativos, formación, motivación de recursos humanos y reingeniería de procesos en el área administrativa en donde se quiera implantar. Hay que prestar una especial atención al rol de gerente público que debe liderar el proceso y que es el que recibe gran parte de la presión político administrativa.*

⁷⁸ *Compartir información, consensuar los proyectos, incentivar la participación y la implicación del personal dentro de la propia organización es un elemento clave para el éxito de un proyecto de administración electrónica.*

⁷⁹ *Son necesarios recursos económicos, pero también recursos en términos de conocimiento, formación y capacitación técnica de funcionarios y gerentes, así como recursos éticos fomentando una cultura de servicio público.*

⁸⁰ *Debe existir un liderazgo político fuerte y situado al más alto nivel, para conseguir superar las resistencias al cambio y garantizar la implantación horizontal de los proyectos.*



Comunicación	Promoción y comunicación de los servicios hacia los usuarios/ciudadanos.	X	XX	X	X	X ⁸¹
	No decepcionar al ciudadano					X ⁸²

TABLA (continuación y fin)

Identificación de condiciones y recursos necesarios para GD exitoso

		Cuestionario a instituciones (CIT) Sección III.3.4	Taller: FCE	Encuesta Telefónica Nacional a Ciudadanos (ETNC)	Accenture (2004): encuesta a usuarios	Sancho (2003)
Usuarios	Actitud, habilidades y medios de los usuarios: conocimiento del servicio, confianza; capacidad de acceso a los medios seleccionados; SD fáciles de usar.	X		X	XXX	
Otros	Otros	X				

¿Cuáles de estos son los Factores críticos de éxito para el desarrollo del GD en CR? A la luz de la situación observada, no parece posible señalar alguno de los factores como un factor no crítico para el éxito del GD en CR: cada uno presenta oportunidades específicas, pero también presenta limitaciones que pueden bloquear ciertos proyectos o la concreción de los resultados deseados. Además, la evolución favorable de unos no asegura automáticamente la evolución favorable de ninguno de los otros.

Así, se puede afirmar que el buen desarrollo del GD en Costa Rica es una empresa de alta complejidad, pues debe considerar la adecuación y el desarrollo oportuno de cada elemento de la lista de factores señalados, sin poder descuidar ninguno de ellos. Su principales FCE serán,

⁸¹ *Deben establecerse estrategias de comunicación de los nuevos servicios, centradas en el valor que se ofrece al ciudadano. Junto a ello, es importante realizar una oferta de incentivos para conseguir un primer núcleo crítico de usuarios.*

⁸² *Los servicios públicos en línea generan muchas expectativas, por lo que hay que demostrar capacidad de respuesta rápida y segura. Debe evitarse “vender” la bondad de los nuevos servicios electrónicos sin que ello se corresponda con la realidad.*



en consecuencia, la cohesión política y la buena gerencia del desarrollo del GD, que permitan, en este entorno complejo, definir y lograr metas de desarrollo de la oferta y del uso de GD, a pesar de las diversas dificultades y limitaciones.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Gobierno Digital en Costa Rica se encuentra en un estado incipiente de desarrollo por cuanto la experiencias avanzadas y exitosas se concentran en pocas instituciones y pocas áreas de servicios. Sin embargo, estas experiencias exitosas son sólidas y de gran dinamismo, el avance tecnológico, legal e institucional del país es significativo, y se observan oportunidades para emprender un proceso de desarrollo centrado en el ciudadano, con posibilidades de lograr resultados de impacto a corto plazo.

Las conclusiones de este diagnóstico – presentadas y documentadas a lo largo del informe - se resumen a continuación, organizadas como elementos de un análisis FODA para el desarrollo exitoso de la oferta de servicios de gobierno digital para los ciudadanos en Costa Rica.

Para la estructuración de este análisis FODA se tomó un enfoque integral del problema de brindar servicios de valor al ciudadano. En consecuencia, se consideran como parte integrante de la oferta de SD, todos los actores - gubernamentales o no - que, a partir de la infraestructura pública de TICs, participan en llevar esa oferta hasta el ciudadano.

Fortalezas

- Existencia de servicios de GD de niveles transaccional e interinstitucionales exitosos, en diversos sectores claves de acción gubernamental para los ciudadanos, y con participación de actores privados.



- Infraestructuras tecnológica y humana capacitadas en instituciones gubernamentales claves de servicio al ciudadano, y en el sector privado que participa en las distintas esferas de la expansión de la capacidad y del uso de TICs por la ciudadanía.
- Disposición de responsables técnicos de instituciones públicas para desarrollar visión y sinergias interinstitucionales para ofrecer servicios de valor al ciudadano y disminuir los costos de implantación y operación de los servicios digitales.
- Comisión Intersectorial de Gobierno Digital está integrada y coordinada por jefes del más alto nivel lo que permite expandir el liderazgo y promover los cambios con mayor facilidad.

Las fortalezas se fundamentan en la experiencia y plataformas tecnológicas de instituciones públicas y actores privados de vanguardia en el aprovechamiento de las TICs para sus actividades. También son fortalezas significativas, la organización de jefes y la disposición de responsables técnicos del gobierno para movilizar y unir sus recursos para aprovechar las oportunidades de mejora del servicio mediante diseño integral, sinergias y TICs.

Debilidades

- Alta frecuencia de rezagos en la infraestructura tecnológica de las instituciones públicas:
 - Bases de datos inadecuadas
 - Conexiones Internet lentas.
 - Baja inter conectividad digital con oficinas regionales
 - Baja inter conectividad digital interinstitucional
 - La mayoría de las instituciones públicas no llevan estadísticas sobre el uso de sus sitios Web públicos
 - Un número importante de instituciones públicas (26%) no cuentan con paginas Web
- Debilidades críticas en la infraestructura tecnológica interinstitucional:
 - No existe una plataforma compartida de datos



- Falta una definición de estándares comunes de interoperabilidad, seguridad y privacidad de datos
- Oferta: La experiencia en servicios digitales de calidad no es ni extensa ni profunda al considerar el gobierno como un todo. La oferta de servicios digitales de tipo transaccional o integrado (de más valor para los usuarios) es baja, desigual, concentrada en pocas instituciones / sectores; ha habido poco compromiso de las instituciones en la participación de iniciativas de transparencia: poca e incompleta participación en la Red Interinstitucional de Transparencia.
- Debilidades críticas en mercadeo:
 - Desconocimiento de las necesidades y preferencias de los ciudadanos.
 - Falta de promoción de los servicios digitales hacia los ciudadanos
 - Las instituciones públicas no realizan mediciones o evaluaciones de la satisfacción de los usuarios de servicios digitales
 - Costo alto (\$6 por transacción) de la plataforma actual para pagos electrónicos (Sinpe)

Se observa que las debilidades estructurales se concentran en las limitaciones de la infraestructura tecnológica del sector público en general, a la que se le agrega poca experiencia y compromiso con el desarrollo de buenas prácticas en materia de GD.

Oportunidades

- Infraestructura de telecomunicaciones: Existen en el ICE proyectos con alto grado de avance físico y financiero destinados a lograr mayor aprovechamiento o ampliar las capacidades de la plataforma pública de telecomunicaciones del país: Internet, teléfono fijo, celular, etc.
- La Red Internet Avanzada del ICE, recién instalada, constituye una oportunidad para la creación de una red interinstitucional que, al menos en el área metropolitana, pueda interconectar las instituciones a un ancho de banda estándar mínimo de 155 Mbps.



- Iniciativas y recursos de sectores no gubernamentales: la incorporación de sectores no gubernamentales permite identificar y aprovechar las sinergias que ofrece la reunión armónica de recursos de los diversos actores, para expandir la oferta y agregar valor a los servicios, con disminución del costo total del GD y de los servicios para el país.

- **Usuarios:**
 - Nivel de educación y disposición de los ciudadanos a usar medios digitales para realizar trámites
 - Frecuencia de uso y satisfacción altas de los usuarios de algunos servicios digitales actuales.
 - Buena disposición y mercado alto potencial para el uso de los servicios digitales, si se aplican mejores prácticas para fomentar el interés y el uso por parte de los ciudadanos.
 - Penetración significativa y creciente de de los servicios telefónicos (telefonía fija y celular) en las diversas capas de la sociedad y en las diversas zonas geográficas del país. Tarifas telefónicas (telefonía fija y celular) accesibles para los hogares de menores ingresos.
 - Experiencia importante en el uso de la mensajería de textos (SMS) en Costa Rica.

- **Servicios digitales:** Existen oportunidades de ofrecer servicios de alto valor público en áreas que aún no se han cubierto:
 - servicios amigable y pertinentes de tipo informacional
 - servicios en áreas críticas
 - extensión de servicios exitosos
 - servicios integrados
 - servicios transaccionales de alto volumen

- **TIC's:** Reducción de los costos y mejora continuas de las tecnologías digitales.
 - Tendencias tecnológicas en telefonía de mayor desempeño y menor costo (call center, CTI, IVR)
 - Potencial de nuevas plataformas de acceso a Internet (inalámbrico-Wimax-; acceso a Internet a través de la red eléctrica-PLC)

- **Avances en el entorno legal:** legislación sobre firma digital; falta un año para su puesta en operación.



Se observa que las oportunidades provienen de muchos ámbitos. El carácter estatal de instituciones claves para el desarrollo de infraestructura tecnológica pública constituye a priori una oportunidad para orientar el desarrollo del GD. Sin embargo, su carácter estatal también conlleva trabas o cargas que constituyen amenazas en el corto plazo.

Amenazas

- Visión institucional cerrada: lleva a neutralizar las iniciativas de desarrollo de servicios interinstitucionales, integrados, de mayor valor agregado y aprovechamiento sinérgico de los recursos públicos para el GD.
- Restricciones presupuestarias: condicionarán, junto con la visión interinstitucional, la velocidad y el alcance del desarrollo del Gobierno digital
- Lentitud en la mejora de la infraestructura y en la oferta de servicios de telecomunicaciones. Esta mejora es clave para disminuir situaciones limitantes actuales como:
 - Atraso en la cobertura geográfica de teléfono celular, y la instalación de servicios de telefonía fija.
 - Baja velocidad y limitada cobertura de Internet en áreas rurales y en los hogares.
 - Saturación del servicio de SMS.
- Lentitud en la instalación del marco jurídico en materia de seguridad, privacidad, delitos informáticos y verificación de las transacciones electrónicas. Este marco jurídico es clave para el desarrollo de servicios digitales transaccionales o integrados, de más valor para los ciudadanos. Otras legislaciones están por revisarse: confidencialidad de la información, delitos informáticos, etc.
- Poco uso de servicios digitales por desconocimiento o desconfianza.

Se observa que, aparte de las restricciones presupuestarias del sector público, la mayoría de las amenazas que se perciben tendrían un origen interno al Gobierno, en actitudes, complejidades burocráticas u omisiones. Así, los resultados de GD dependen, de manera crítica



de la capacidad de movilización de sectores de gobierno para definir y hacer realidad le potencial del GD.

Debido a que este estudio se presenta como insumo a la planificación por realizar para el período 2006-2010, sus recomendaciones se centran en proponer enfoques para este ejercicio.

De acuerdo con el estudio de experiencias internacionales, los resultados y conclusiones del presente diagnóstico, se le propone al Poder Ejecutivo, los siguientes lineamientos claves para promover un desarrollo del Gobierno Digital en Costa Rica –orientación al ciudadano.

1) ESTRUCTURAR UN LIDERAZGO Y UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO GD CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS NORMATIVAS:

- **Punto de partida y de llegada: el ciudadano**

Un GD exitoso le ofrece al ciudadano servicios digitales de valor agregado, con facilidades y apoyo para su obtención. Para lograrlo, es indispensable integrar al ciudadano en el diseño del GD; conocer sus necesidades, situación y preferencias, adaptar la oferta de servicios digitales a su público meta. Al determinar los SD por desarrollar, un GD centrado en el ciudadano le da preferencia a la calidad sobre la cantidad; promociona, incentiva y capacita para el uso de sus servicios; monitorea y evalúa los resultados periódicamente.

- **Abordaje interinstitucional y creativo para el diseño y la implantación de soluciones digitales, con apertura al rediseño de procesos y a la incorporación de actores no gubernamentales para aumentar las facilidades y el apoyo a los ciudadanos.**

El abordaje interinstitucional de los servicios que requiere el ciudadano, le permite al Gobierno identificar e implantar soluciones integradas de valor; la incorporación de actores no gubernamentales amplía los recursos globalmente disponibles y amplía las posibilidades de ofrecer mejores servicios digitales.



- **Con esta perspectiva, se recomienda:**
- Promover la creación de una comunidad de servidores públicos orientados al desarrollo del GD.
- Invitar a las instituciones estatales de los otros poderes de la República a planear y desarrollar en conjunto, proyectos de SD que permitan diseñar, ofrecer y entregar de manera integrada, creativa, inteligente y eficiente, servicios de valor para el ciudadano.
- Crear foros o comisiones de trabajo con otros sectores (públicos o privados) para promover la identificación y evaluación de oportunidades de desarrollo creativo, innovador e inteligente del GD.
- **Enfoque multicanal:** Utilización de medios digitales apropiados y desarrollo de servicios en todos los niveles de interacción.

Para facilitar el acceso y el uso de los SD por parte de los ciudadanos, conviene considerar la combinación y la complementariedad de diferentes medios de comunicación (una oferta multicanal). Los canales por utilizar pueden ser digitales o no, directos o indirectos y de diferentes soportes (voz, texto, datos, papel, ...) , públicos o privados; su selección se realiza en función de las características y preferencias de los posibles usuarios de cada servicio, así como de la relación costo- beneficio de las diversas opciones (en ocasiones se obliga a utilizar únicamente Internet).

- **Enfoque multinivel de digitalización**

A pesar de que los servicios transaccionales o interinstitucionales son los que contienen mayor valor agregado, los servicios de información son fundamentales y suficientes para muchos requerimientos de los ciudadanos a instituciones de Gobierno. No hay que desestimar el desarrollo de estos servicios.

- **Enfoque capitalizador de experiencias previas**



Capitalizar experiencias previas consiste en valorar y rescatar logros, lecciones y avances alcanzados por el país en planificación y conducción del desarrollo de GD. Se los reconoce, adapta, completa y supera.

- **Enfoque por fases de implantación**

Se recomienda de enfocar el proceso de desarrollo del GD a varios plazos, condicionados por escenarios de desarrollo de la infraestructura tecnológica y de la tecnología en sí. Identificar proyectos iniciales (año y medio, 3-4 años,..) que sean robustos ante la incertidumbre del futuro tecnológico y de alto impacto para los ciudadanos.

2) VELAR POR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE DEBEN MEJORAR Y LA EXPANDIR LA COBERTURA DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA QUE SOPORTA LOS MEDIOS DIGITALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL PAÍS



VI. REFERENCIAS

Accenture, *The Government Executive Series, “eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value*, 2004.

Boudreau, Christian, *Seminario: Gobierno en línea, Dilemas, impacto y conducta*, Universidad de Québec, École nationale d´administration publique, febrero 2006.

Capgemini, *On line Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the Fifth Measurement October 2004*”, para el “European Commission Directorate General for Information Society and Media”, marzo 2005.

Clad (2006): Información sobre portales en America Latina:

www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobe.html

CONATIC-MICIT, *I Encuesta de Recursos Informáticos y Tecnológicos de la Administración Pública*, Febrero 2005.

Coordinación Nacional de Infocentros, SUBTEL, Informe Final-Monitoreo 2005, Dic 2005, p.7 , www.infocentros.gob.cl

Instituto Nacional de Estadísticas (INEC), *Encuesta de Hogares, edición 2005*, San José, 2005.

Macaya, Gabriel y Cruz, Alejandro et al., *Estrategia Siglo XXI*, tomo 3, Fundación CR-USA, julio 2005.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia de Chile, *Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005, estado del Arte II*, Proyecto de reforma y Modernización del estado, Enero 2006.



Ministerio Secretaria General de la Presidencia, *Proyecto de reforma y de modernización del Estado, Estrategia de Gobierno Electrónico en Chile* - XIX Sesión Plenaria CAIBI, p.1-13

Montes de Oca, Faustino, *Gobierno Electrónico*, Fundación CAATEC, Costa Rica, 2003.

Naciones Unidas, *UN Global E-government Readiness report 2005, From E-government to E-inclusion*, New York, 2005. , p 1-70.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>

OCDE, The e-government imperative: main findings, *Oecd Observer*, March 2003.

OECD, e-Government Studies (2003), The e-Government Imperative, 7 pages.
<http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

Presidencia de la Republica de Costa-Rica, Plan Costarricense de Políticas Públicas, Gobierno Digital Costa-Rica 2002-2006, Elaborado con el apoyo del Programa Nacional de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD),
http://www.casapres.go.cr/Informacion/RiendiendoCuentas/RiendiendoCuentas/gobierno%20digital/E-Politicass_version_final_2.doc

Villasuso, Juan Manuel, Pallavicina, Violeta, *Costa Rica hacia la Economía basada en el Conocimiento*, Prosic, UCR, 2006.

Sancho Royo, David, Gobierno Electrónico y participación. Factores de éxito para su desarrollo, *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 25, febrero 2003.

Sepúlveda Toro, Maria Alejandra, *Calidad e impacto de los proyectos de gobierno electrónico en Chile*, IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 2 – 5 Nov. 2004
<http://www.clad.org.ve/fulltext/0050421.pdf>

Services gouvernementaux, Gouvernement du Québec, Bilan de l'exercice 2004-2005,



Gouvernement en ligne, Briller parmi les meilleurs, 2005, 27 pages, pp. 1-27.

<http://www.servicios.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/bilan04-05.pdf>

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Gouvernement du Canada,
Gouvernement en direct 2005. De la vision à la réalité d'aujourd'hui ... et de demain, 50
pages, pp.1-29.

http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2005/rptpr_f.asp?format=print

Public Works and Government Services Canada, Government of Canada, Government On-
Line 2005. From Vision to Reality... and Beyond,

http://www.ged-gol.gc.ca/rpt2005/rptpr_e.asp?format=print



ANEXOS



Anexos

A.1 TABLAS DETALLADAS DE DATOS

TABLA A.1.1: CIP
Factores que han incidido negativamente en el desarrollo del GD

Instituciones:	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)	n)	o)
Defensoría de los Habitantes de la República	5	3	2	4	5	4	4	3	2	2	3	1	2	1	2
Patronato Nacional de la Infancia	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	1
Instituto Nacional de Seguros	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	3
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	3	1	5	1	5	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5
Ministerio de Seguridad Pública	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	3	2	5	3	3
Servicios Fitosanitarios del Estado y Servicio Nacional de Salud Animal	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3
Ministerio de Salud	3	2	3	1	5	2	3	3	5	3	4	3	4	1	4
Centro Nacional de Rehabilitación	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	3	5	3	2	1
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3
Caja Costarricense de Seguro Social	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2
Fondo Nacional de Becas (FONABE)	3	1	3	1	1	5	1	5	5	3	1	1	3	1	3
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	5	2	2	5	5	5	1	2	1	3	3	3	4	3	1
Instituto Mixto de Ayuda Social	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3
Registro Nacional	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	1



REGISTRO CIVIL	5	3	1	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4
Consejo Nacional de Concesiones	2	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	1	3	1	1
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	2	4	3	2	3	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3
Radiografica Costarricense S.A.	1	3	2	1	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1	1
Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2
Consejo Nacional de Vialidad	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3
Consejo de Seguridad Vial	5	1	3	2	2	2	1	4	1	2	2	2	4	2	1
Ministerio de Hacienda	5	2	3	5	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	3
Correos de Costa Rica, S.A.	5	1	3	5	4	2	5	4	2	5	2	5	1	1	3
ICE	2	4	5	2	5	2	2	1	4	3	3	1	1	1	4
Instituto Nacional de Seguros	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	3
Total	100	87	90	84	100	86	90	83	93	96	85	85	82	58	69
Promedio Instituciones:	3.8 a)	3.2 b)	3.3 c)	3.2 d)	3.7 e)	3.2 f)	3.4 g)	3.2 h)	3.4 i)	3.6 j)	3.2 k)	3.2 l)	3.2 m)	2.2 n)	2.5 o)



A.2 INVENTARIO DE LOS SERVICIOS Y SU NIVEL DE DIGITALIZACIÓN

A.2.1 Internet

		nivel 1	nivel2	nivel3	nivel4	trans	T1	T2
COMPañIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ								
Historico de Consumo Eléctrico	Consulte su consumo eléctrico histórico		1					
Pago en línea de recibos (CNFL)	Pague en línea en sus recibos (Solamente si tiene cuenta en el Banco Nacional o Banco de Costa Rica)			0	1			
agencia virtual	calculo de su consumo		1					
	tramites electricos							
	interprete su factura		1					
	solicite su recibo por mail		1	0				
	pliego tarifario		1					
Total CNFL							0	5
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD								
Sistema de Proveeduría en línea del ICE	sistema que le permite conocer los bienes y servicios que el ICE requiere, así como información de proveedores y documentos de interés general	1						
Soluciones de Electricidad para grandes empresas		1						
Soluciones de Electricidad para MYPYMES		1						
Soluciones de Telecomunicaciones para grandes empresas	Consulte diferentes servicios de telecomunicaciones para su empresa (internet, telefonía)	1						
Soluciones de Telecomunicaciones para MYPYMES	Consulte diferentes servicios de telecomunicaciones para su PYME (internet, telefonía)	1						
Trámites de Servicio de Electricidad	Consulte diferentes tramites como: cambio de Medidor, Reconexión de servicio, cambio de sistema de voltaje, etc		1					
Pago en línea de recibos	Pague en línea en sus recibos (Solamente si tiene cuenta en el Banco Nacional o BCR)			0	1			
Servicio de Internet (Modalidades)	ADSL, Cable Modem, RDSI (Trámites y servicios)		1					
Proyecto ACELERA	Solicite en línea el servicio ADSL (Red Avanzada de Internet)			1				
Consulte diferentes trámites de Telefonía Fija	Cambio de Número, Retiro Temporal, Traslado del Servicio, entre otros		1					
Costo de Llamadas Internacionales	Calcule el costo de sus llamadas internacionales por el servicio MIDA		1					
Trámites de Servicio Celular	Consulte los tramites para solicitar Servicio Nuevo, Retiro Temporal, Cambio de Aparato, Cambio de Número, Estudio de facturación, retiro definitivo, etc.		1					
Total ICE							5	5



RACSA									
Tramites y requisitos (Racsa)	Consulte los trámites y requisitos de la Empresa Radiográfica Costarricense S.A.				1				
Pago de servicio de internet	Pague su recibo de RACSA (Solamente para Clientes del Banco Nacional)					0	1		
	informacion de los servicios		1						
	gestion de tramites					1			
	mensajería				1				
Total Racsa								1	2
Caja Costarricense de Seguro Social									
Trámite para Inscripción Patronal	<p>Consulte los procedimientos para el trámite de inscripción como patrono en la Caja Costarricense de Seguro Social-</p>				1				
Solicitud de pensión por muerte para hijos de 18 a 25 años	Consulte los trámites y requisitos para solicitud de pensión por muerte para hijos de 18 a 25 años.				1				
Solicitud de pensión por invalidez o indemnización	Consulte los trámites y requisitos para la solicitud de pensión por invalidez o indemnización.				1				
Solicitud de pensión por muerte para hijos o hijas menores de 15 años	Consulte los trámites y requisitos para solicitud de pensión por muerte para hijos o hijas menores de 15 años				1				
Solicitud de pensión por vejez	Obtenga información sobre los trámites y requisitos necesarios para solicitar una pensión por vejez en la CCSS				1				
Solicitud de persona pensionada para trabajar	Obtenga información sobre los trámites y requisitos necesarios para solicitar una pensión por concepto de pensionado para trabajar				1				
Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social	Consulte el catálogo en línea de la Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social			1					
Servicios Médicos Estatales	Listado de Centros Médicos Estatales			1					
Presentacion de Planillas CCSS (SICERE)	Presente las planillas laborales de su empresa en línea. Además consulte si usted se encuentra al día en el pago de sus cuotas a la CCSS.					1			
Quiénes son los morosos de la CCSS (planillas)	Consulte la Morosidad de cualquier patrono que reporte planilla a la Caja			1					
Solicitud de endoso de cheques de pensión	Consulte los trámites y requisitos para solicitud de endoso de cheques de pensión de I.V.M.				1				
	oficina virtual SICERE								
Total CCSS								3	7



MINISTERIO DE SALUD									
Trámite de Permisos Sanitarios de Funcionamiento	Consulte los requisitos y procedimientos para permisos de funcionamiento					1			
Visto bueno de ubicación del negocio	Para obtener el visado sanitario de los planos de construcción, para algunas actividades debe solicitarse con anticipación un visto bueno de ubicación. Consulte información y descargue formularios para cumplir este requisito.					1			
Requisitos y Reglamento para Concentraciones Masivas	Consulte los requisitos y reglamento para la realización de concentraciones masivas de personas.					1			
Estadísticas sobre Enfermedades de Notificación Obligatoria	Consulte reportes sobre enfermedades como malaria, sarampión, dengue y otros de notificación obligatoria nacional e internacional.				1				
Estadísticas de casos registrados de enfermedades de declaración obligatoria	Consulte estadísticas sobre casos registrados de enfermedades de declaración obligatoria.				1				
Dónde están las ferias del Agricultor	Consulte dónde estarán las ferias del Agricultor este fin de semana				1				
Trámite de Registro de Medicamentos	Consulte información y descargue formularios para la realización del trámite para el Registro de Medicamentos...					1			
Productos registrados en Costa Rica	Listas de Productos con Registro Vigente				1				
Trámite de Notificación de Cosméticos	Consulte información y descargue formularios para la realización del trámite de notificación de cosméticos.					1			
Trámite para Registro de Alimentos	Consulte información y descargue formularios para la realización del trámite de registro de alimentos.					1			
Trámite para Registro de Sustancias Peligrosas	Consulte información y descargue formularios para la realización del trámite de registro de sustancias peligrosas					1			
Trámite para Registro de Productos Naturales	Consulte información y descargue formularios para la realización del trámite de registro de sustancias productos naturales					1			
Trámite para Registro de Equipo y Material Biomédico	Consulte información y descargue formularios para la realización del registro de equipo y material biomédico.					1			
Trámite de Registro de Plaguicidas Domésticos	Consulte información y descargue formularios para la realización del registro de plaguicidas domésticos.					1			
Trámite de Registro de Drogas Estupefacientes, Psicotrópicos y Precursores	Consulte información y descargue formularios para la realización del registro de Drogas Estupefacientes, Psicotrópicos y Precursores.					1			
Trámite de Registro Sanitario de Funcionamiento de Negocios	Consulte información y descargue formularios para la solicitud de permisos de funcionamiento de establecimientos regulados por el Ministerio de Salud.					1			
Formulación de Denuncias (Ministerio de Salud)	Consulte información para realizar denuncias relacionadas con el registro sanitario de productos, equipo y materiales.					1			
Trámite para Visado de Planos de Construcción (Vivienda)	Consulte información y descargue formularios para la solicitud de visado de planos de construcción de vivienda.					1			



Ministerio de hacienda									
AutoConsulta	Busque la valoración e impuestos de un vehículo de dos diferentes maneras: por placa o por características del automovil				1				
Car-Tic@	Obtenga el valor de los vehículos automotores que el Ministerio de Hacienda utiliza como base de cálculo del Impuesto a la Propiedad e Impuesto a la Transferencia de Vehículos. Asimismo, le permite obtener el valor de importación o parámetro de control de				1				
Formularios de Inscripción para Proveedores del Estado(CompraRed)	Baje los formularios necesarios para inscribirse como proveedor del Estado (Personas Físicas y Jurídicas)				1				
Normativa relacionada con la proveeduría de bienes y servicios	Consulte la normativa vigente relacionada con la proveeduría de bienes y servicios a las instituciones del Estado.			1					
Búsqueda de Contratos (Vigentes y Vencidos) (CompraRed)	Consulte los contratos vigentes y vencidos de proveedores con las instituciones del Estado.						1		
Consulta de Licitaciones, Contrataciones y Compras Pendientes (CompraRed)	Consulte las diferentes contrataciones, licitaciones y compras para las cuales usted puede concursar como proveedor registrado.						1		
Planes de Compra del Estado (CompraRed)	Consulte los planes de compra del Estado por institución o por mercadería.						1		
Búsqueda de proveedores del Estado (CompraRed)	Consulte el estado y los detalles sobre todos los proveedores registrador del Estado.						1		
	Puede verificar los precios referencia y los proveedores que ofrecen cada mercancía						1		
Consulta de Mercancías (CompraRed)	Consulte el detalle sobre las mercancías que compra el Estado. Puede verificar los precios referencia y los proveedores que ofrecen cada mercancía.						1		
Buscar Remates - Subastas del Estado (CompraRed)	Consulte los detalles sobre las subastas-remates de las diferentes instituciones del Estado.						1		
Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ-MHDA)	Consulte información actualizada acerca de normativa, vigente y promulgada, de jurisprudencia judicial, ordinaria y constitucional, y de jurisprudencia del Ministerio de Hacienda			1					
V@lonNet	Consulte diferentes Valores de Importación			1					
DenunciasNet	Realice denuncias sobre Valor y Origen de diferentes Mercancías						1		
Consulta de Declaraciones de Importación	Consulte Declaraciones de Importación			1					
AutoConsulta.	Busque la valoración e impuestos de un vehículo de dos diferentes maneras: por placa o por características del automovil				1				
EDDI (Elaboración Digital de Declaraciones de Impuestos)	Descargue un programa de ayuda al contribuyente en la elaboración de los siguientes formularios de impuestos: Declaración jurada del impuesto general sobre las ventas. Declaración jurada del impuesto sobre la renta. Recibo oficial de pagos. Autoliquidación							1	



Sistema de Tributación Electrónica (SITEL)	Presente sus declaraciones juradas y pague sus obligaciones tributarias sin necesidad de acudir a las oficinas de la Administración Tributaria u oficinas bancarias,				1	1			
Consulta de Pagos Parciales y Timbre Educación y Cultura	Consulte los montos de pagos parciales correspondientes al Impuesto sobre la Renta, así como a conocer el pago de Timbre Educación y Cultura.				1				
Tarifas Vigentes (Ministerio de Hacienda)	Tarifas Vigentes (Impuesto a las utilidades, Tarifa a personas físicas con actividad lucrativa, Créditos familiares autorizados, Tarifas a personas jurídicas, Impuesto al salario (retenciones a la fuente), Remesas al exterior, Régimen de tributación simpl				1				
Entidades Recaudadoras	Entidades Recaudadoras de Impuestos				1				
Trámites de Inscripción (Registro de Contribuyentes)	Encuentre información de interés relacionado a los principales trámites que todo ciudadano(a) necesita efectuar desde el momento que se inscribe como contribuyente de algún impuesto				1				
DECLARA (Programa de ayuda para el llenado de declaraciones informativas)	Descargue un programa de ayuda para el llenado de declaraciones informativas				1				
INTEGRA	Verifique su cálculo de salario				0	1			
SalarioNET	Consulte el desglose de su salario y deducciones aplicadas a través de la red, únicamente para funcionarios del Poder Ejecutivo					0			
Emisión de Certificaciones de Salario (Empleados Públicos)	Se pueden bajar formularios para solicitar sus certificaciones de Salarios y cotizaciones que hayan devengado como funcionario del Gobierno Central durante los últimos 35 años				1				
Exonet	autor de exenci de imp import						1		
Tica	declara aduana				1				
	pago trib aduan				0	1			
Total Hacienda								6	10



MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES									
Denuncias (MOPT, carreteras)	Realice y consulte el estado de denuncias o quejas referentes a taxis, autobuses, estado de las carreteras, funcionarios del MOPT.		1						
Consulta Infracciones de Tránsito	Realice consultas de infracciones de tránsito			1					
Mapas de Carreteras	Consulte los mapas de Carreteras de la Red Vial Nacional		1						
Obras realizadas (CONAVI)	Consulte las diferentes obras realizadas en el 2005		1						
Trámites Taxis	Consulte los trámites relacionados con Taxis			1					
Proyectos de Concesión	Consulte el estado de los proyectos de Concesión Pública del MOPT		1						
Estado de las Rutas (Policía de Tránsito)	Consulte el estado actual de las rutas nacionales		1						
Inscripción como proveedor del CNC	Inscribase como proveedor del Consejo Nacional de Concesiones				1				
consejo seguridad vial									
	constancia en línea gravámenes				1				
Total Mopt								5	2
CNC								1	
SEGVIA								2	1
CONAVI								2	1
REGISTRO NACIONAL									
Consulta de Bienes Muebles	Consulte propietarios, gravámenes y otros datos sobre automóviles		1						
Consulta de Bienes Inmuebles	Consulte propietarios, gravámenes y otros datos sobre propiedades		1						
	consulta Padron		1						
	Certi para Notarios				0	1			
	consulta cata		1						
Total Registro nacional								4	0



MINISTERIO DE LA VIVIENDA									
Estadísticas de Vivienda	Consulte estadísticas de Vivienda en Costa Rica		1						
Financiamiento de Vivienda	Consulte diferentes opciones de Financiamiento de Vivienda		1						
Bonos de Vivienda	Consulta de Bonos de Vivienda (Pendientes y Aprobados)		1						
Requisitos para el Bono de Vivienda	Consulte los requisitos para solicitar Bono Familiar de Vivienda			1					
	asesoria virtual sobre vivienda			1					
	legislacion vivienda		1						
	Publicaciones 2		2						
Total Ministerio Vivienda								6	2
INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS									
Comercializadoras de Seguros	Listado de Comercializadoras de Seguros		1						
Agentes de Seguros	Consulte un listado de Agentes de Seguros Independientes		1						
Cotización de seguro de automóvil	Averigüe cuanto le costaría asegurar su automóvil			1					
Consulta de Marchamo (Derecho de Circulación)	Consulte del costo del Marchamo (Derecho de Circulación) para el 2006			1					
Recaudadores del Seguro obligatorio de automóviles	Listado por provincia de las entidades recaudadoras del seguro obligatorio de circulación de automóviles en Costa Rica		1						
Registro de proveedores del INS	Obtenga información de cómo registrarse como proveedor del INS para así ser considerado en cualquier futura contratación que realice la institución			1					
SISTEMA DE PLANILLAS DE RIESGOS DEL TRABAJO	Envíe las planillas de Riesgos del Trabajo por Internet				1				
Deducción mensual de planillas	Realice el pago de la deducción mensual de planillas del INS				0	1			
Operadoras de Pensiones (INS)	Consulte su estado de cuenta de la operadora de pensiones del INS			1					
Cotización de seguro de vida	Averigüe cuanto le costaría adquirir un seguro de vida			1					
Cotización de seguro de viaje (individual)	Averigüe cuanto le costaría adquirir un seguro de viaje			1					
Cotización de seguro de Hogar	Averigüe cuanto le costaría asegurar su casa			1					
	contraloria servciso			1					
	orientacion a usuarios			1					
	info sobre institu		1						
Total Ins								4	9



CORREOS DE COSTA RICA									
	consulta de envio de cartas			1					
	consulta tarifas			1					
	solic aparta postal			1					
Total Correos								0	3
REGISTRO CIVIL									
	solic certif nacimiento			1					
	consulta descarga padron			1					
	consulta resul elecciones		1						
Total Reg.Civil								1	2
CONSEJO NACI: REHABILITACION									
	info legal		1						
	normas		1						
	estadi		1						
	info sobre servicios		1						
Total CNR								4	0
MINISTERIO DE TRABAJO									
	consul salarios y ocupaciones		1						
	infor sobre acosos, discrim		1						
	consul convenios decretos		1						
Total Minist. Trabajo								3	0
IMAS									
	consult mapas pobreza		1						
	info gener		3						
	acceso a BD insti				1				
Total Imas								4	0
DEFENSORIA HABITANTES									
	Formulario de recepción de quejas							0	
	Seguimiento de expedientes -Estadísticas sobre el comportamiento de quejas en los ciudadanos para determinar focos de problemáticas		2						
	total Def. Habi.							2	0
PANI									
	biblioteca virtual		1						
	info jurisdiccion oficina		1						
	publica de proces de contratacion		1						
total Pani								3	0



AyA									
	Labo de aguas		1						
	procedimientos contrata		1						
	registro proveedores		1						
	consulta recibo agua				1				
Total Aya								3	0
	911								
	info general		1						
	info sobre tramite 911			1					
	info contra servi			1					
	emergencias					0			
Total 911								1	2
MINISTERIO SEG PUBLICA									
	serv de tramites para desalojo		1						
	inform policial en linea		1						
Total Min. Seg.								1	1
			n.1	n2	n3	n4			
	total	0	60	64	10	16	150		
			40%	43%	7%	11%	100%		

Trámites por Internet para las 24 instituciones públicas encuestadas

Fuentes: Gobirenodigital.org más CIP



A.2.2 Teléfono

Tabal A.2.2: CIP más encuesta posterior por correo electrónico a las personas que contestaron al CIP, para obtener precisiones sobre sus respuestas iniciales.
Trámites por teléfono para las 24 instituciones públicas encuestadas

	Trámites	nivel 1	nivel 2	nivel 3	nivel 4	total
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	citás médicas			1		
	call centre para cobros y dudas de patronos y trabajadores		1			
	consulta de trámites de pensiones		1			
	help desk de SICERE			1		
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ	800 energia (IVR)					
	información sobre facturas pendientes			1		
	Reconexiones			1		
	información sobre sectores con desconexiones programadas		1			
	información sobre tarifas		1			
	información sobre requisitos para servicios nuevos		1			
	(operador)					
	información sobre tramites de nuevos servicios		1			
	reclamos por inconformidad con la factura			1		
	servicio 126 (repcion de reportes de averias, por operador)					
	reportes de averias			1		
COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ	servicio 800Lampara (operador)					
	repcion de reportes de averias de alumbrado público			1		
CORREOS DE COSTA RICA						
	linea 800					



		información general sobre los servicios		1			
		información del estado del trámite de un servicio			1		
		separar un apartado postal			1		
		reclamos			1		
FONDO NACIONAL DE BECAS		atención de consultas de potenciales beneficiarios		1			
		consultas de becas asignadas			1		
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS		reclamos por alto consume			1		
		recepcion de reportes de averías			1		
		información sobre requisitos de nuevos servicios		1			
		información sobre cortes y reconexiones		1			
		información sobre estado de cuentas			1		
		información sobre otras dependencias de AyA		1			
		recibo de aguas por celular			1		
		información sobre licitaciones por celular	1				
	MINISTERIO DE HACIENDA		consulta del monto de pensiones (dirigido a pensionados del magisterio y poder ejecutivo)			1	
MINISTERIO DE TRABAJO		consultas laborales (salarios minimos, días feriados, vacaciones, servicios domestico,etc.)		1			
MINISTERIO DE LA VIVIENDA		recepcion de denuncias sobre bono de la vivienda			1		
PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA		recepción de denuncias			1		
		atención de emergencias por violencia contra niños			1		
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES							



		recepción de denuncias			1		
INSITITUTO NACIONAL DE SEGUROS							
		avisos de vencimiento			1		
MINISTERIO DE SEGURIDAD							
		Denuncias			1		
911							
		atención de emergencias				1	
CONSEJO NACIONAL DE REHABILITACION							
		consultas de información		1			
CONSEJO NACIONAL DE CONCESIONES							
		información sobre estado de concesiones		1			
ICE (no incluye servicios sustantivos, solo tramites y consultas)		telegestion 115 (consultas y tramites para servicios telefonicos)					
		solicitudes de cambios			1		
		consultas sobre recibos y facturaciones				1	
		reclamos por alto consumo en recibos				1	
		consultas de información sobre nuevos servicios		1			
		solicitudes de estudios especiales				1	
		solicitudes de nuevos servicios				1	
		solicitudes de servicios especiales, temporales				1	
		serv. De info. Electrica(2207077)					
		consultas sobre facturación, estado de tramites				1	
ICE (no incluye servicios sustantivos, solo tramites y consultas)		información sobre requisitos, tarifas de los servicios		1			
	126 Averías eléctricas						
		reporte de averías			1		



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

	119 Averías telefónicas						
	reporte de averías				1		
	servicio 187						
	consulta sobre monto a pagar y vencimientos tel fijo y celular				1		
	193 celular						
	consultas sobre servicio celular			1			
	800mercado						
	consultas sobre facturación internacional			1			
	infotel 124						
	consultas o reclamos sobre facturación ser. Interancila				1		
RACSA							
			1	18	33	1	53
				34%	62%		



A.3 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LOS SITIOS WEB GUBERNAMENTALES DE COSTA RICA Y DE CHILE

Análisis comparado entre sitios Web gubernamentales de Costa Rica y Chile

Leonardo Castellón Rodríguez⁸³

0. Introducción

Según el experto canadiense en Gobierno Digital de la Escuela Nacional de Administración Pública de la Universidad de Québec, Christian Boudreau, Ph.D., el gobierno digital se define como “servicios electrónicos ofrecidos a clientelas diversas por organizaciones públicas empleando más frecuentemente la tecnología Internet”. De esta definición es valioso resaltar los siguientes componentes:

- Servicios electrónicos
- Clientelas diversas
- Organizaciones públicas
- Internet

El esfuerzo que se tome en este tema debe, al menos, abarcar estas cuatro aristas. Los servicios electrónicos serán aquellos vitales y necesarios para que las diversas clientelas (entes públicos, privados, gobiernos, ciudadanos) puedan satisfacer las necesidades que las organizaciones públicas (ministerios y sus órganos adscritos, instituciones autónomas y sus órganos adscritos, instituciones semi-autónomas, empresas públicas, entes públicos no estatales, municipalidades) deben cubrir eficaz, eficiente, efectiva e integradamente, utilizando las tecnologías de info comunicación disponibles, en mayor grado Internet. Costa Rica impulsa, en la Administración Arias Sánchez, el Proyecto de Gobierno Digital, tema en el cual países como Canadá, Chile, Inglaterra, Francia, España, y Singapur lideran a nivel mundial su implementación. Es de rigor el estudio comparado de experiencias exitosas para tenerlas como guías y parámetros en el proyecto que se desarrolle nacionalmente.

1. Sitios Web objetos de estudio según requerimientos del Proyecto Gobierno Digital del Cicap-UCR

⁸³ Licenciado en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica y Máster en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Subdirector de la Dirección de Modernización del Estado del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y profesor de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica.



Las páginas Web de servicios electrónicos públicos de Chile y Costa Rica seleccionadas por el Equipo Coordinador del Proyecto Gobierno Digital Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública – Universidad de Costa Rica – Gobierno de la República de Costa Rica, objeto de comparación en este trabajo, serán las siguientes:

Pago de impuestos

<i>Servicio de Impuestos Internos/ Chile</i> www.sii.cl	<i>Ministerio de Hacienda/ Costa Rica</i> www.hacienda.go.cr
--	---

Trámites aduaneros

<i>Servicio Nacional de Aduanas/ Chile</i> www.aduana.cl	<i>TICA/ Costa Rica</i> www.hacienda.go.cr
--	---

Gobierno Digital

<i>Trámite Fácil/ Chile</i> www.tramitefacil.gov.cl	<i>Gobierno Digital/ Costa Rica</i> www.gobiernodigital.org
---	---

Compras públicas

<i>Chile Compras/ Chile</i> www.chilecompra.cl	<i>Comprared/ Costa Rica</i> www.hacienda.go.cr
---	--

2. Criterios para análisis comparado entre sitios Web gubernamentales de Costa Rica y Chile

Para la realización del análisis comparativo, se definieron los siguientes criterios a ser aplicados en cada una de las páginas Web:

A- Organización responsable: Nombre y Naturaleza jurídica de la organización que mantiene en línea la página Web

B- Organización que ofrece los servicios/programas/información: Nombre y Naturaleza jurídica de la organización pública que a través de la página Web le permite a su clientela acceder a la información del sitio, descargar formularios, realizar transacciones, y/o darle seguimiento a sus trámites.

C-Servicios electrónicos ofrecidos: que se pueden acceder por la página web



D-Oferta de otros canales para la comunicación: Posibilidad que ofrece el sitio web para darle seguimiento al trámite por medio de otros canales:

1. Dirección física de la oficina,
2. Nombre(s) de la persona responsable del trámite,
3. Número de teléfono del responsable,
4. Número de fax del responsable.

E-Fases de madurez: etapas en el desarrollo de los sitios web gubernamentales en su relación con los ciudadanos que utilizan este medio para satisfacer necesidades que serán suplidas por la Administración Pública.

En este trabajo, las fases de madurez se dividen en las siguientes cuatro divisiones, pudiendo una página abarcar más de una:

1. Informativo: Comunicación de información pública.
2. Interactivo: comunicación interactiva.
3. Transaccional: comunicación de datos confidenciales en el marco de un programa/servicio.
4. Integrado: automatización completa del tratamiento de los pedidos o un conjunto de servicios integrados.

F- Lógica de organización del sitio: la manera en que la información está organizada para satisfacer las necesidades de los perfiles específicos de grupos particulares de la sociedad. Las páginas web pueden estar organizadas según los siguientes criterios:

1. Acontecimientos de vida: cambios o experiencias que afectan la vida de una persona física, por ejemplo, nacimientos, defunciones, estudio, matrimonios, y otros.
2. Clientelas: usuarios de las páginas Web según su nivel de utilización e importancia relativa, por ejemplo, ciudadanos, empresas, ciudadanos de otras naciones, gobiernos y otros.
3. Sectores: agrupación de instituciones públicas según su actividad, por ejemplo, sector financiero, social, educación, infraestructura, seguridad y otros.
4. Temas: agrupación de servicios según su correlación, por ejemplo, construcción, creación de empresas, exportación, importación, estudios y otros.
5. Repertorios de Programas y servicios: listado individualizado de los programas y servicios que ofrece la Administración Pública.

G- Ayuda en línea: posibilidad en el sitio Web de obtener apoyo o ayuda en línea para resolver consultas sobre los trámites, ya sea mediante un software de ayuda o correo electrónico.

H-Seguridad: uso de claves de seguridad por parte del ciudadano para la tramitación requerida.

I- Usabilidad: número de pasos a seguir en el portal para acceder un trámite/ servicio/ información a partir del portal de inicio de la página. Para este trabajo se hará la prueba con el trámite/ servicio/ información más significativo del portal en estudio.



3. Comparación de las páginas Web seleccionadas según los criterios definidos.⁸⁴

La comparación de las páginas Web seleccionadas se realizó durante la semana del 22 al 29 de agosto de 2006. La navegación en las páginas fue realizada desde redes institucionales que dan la opción de acceso a Internet, no así usando los servicios comerciales de Racsa o el Instituto Costarricense de Electricidad. De acuerdo a la organización del sitio Web, se interactuó hasta el momento en que se requería una clave específica o un número de identificación chilena, que no se contaba para este trabajo. En los portales organizados por clientela, se prefirió el enfoque de ciudadano para indagar cuál era el alcance del sitio desde un punto de vista de transparencia y facilidad de acceso al ciudadano como tal.

⁸⁴ Participantes en la elaboración de este acápite: Lic. Alexia Aguilar y Lic. Jorge Ortega, investigadores del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, Universidad de Costa Rica.



Cuadro No. 1:
2006: Chile y Costa Rica
Comparación entre sitios Web para el pago de impuestos

<i>Criterios</i>	<i>Servicio de Impuestos Internos/ Chile</i> ⁸⁵ www.sii.cl	<i>Ministerio de Hacienda/ Costa Rica</i> www.hacienda.go.cr
A- Organización responsable	Servicio de Impuestos Internos. Institución Pública.	Ministerio de Hacienda. Institución Pública
B- Organización que ofrece los servicios/programas/información	Servicio de Impuestos Internos. Institución Pública.	Ministerio de Hacienda. Institución Pública
C- Servicios electrónicos ofrecidos	Obtener y recuperar Clave Secreta; Iniciar actividades y obtener RUT; Modificar y actualizar la información; Timbraje de documentos; Emitir y Anular Boletas de Honorarios; Emitir Boletas de Prestación de Servicios de Terceros; Declarar Impuestos Mensuales (IVA, PPM, Retenciones) ; Declarar Renta Anual ; Pagar Impuestos por Internet ; Reclamar giros liquidaciones y avalúos ; Solicitar condonación de intereses y multas ; Presentar peticiones administrativas; Iniciar Actividades Personas Naturales ; Iniciar Actividades Personas Jurídicas ; Emitir Boletas de Honorarios Anular Boletas de Honorarios Electrónicas ; Declarar IVA, PPM y Retenciones; Rectificar IVA, PPM y Retenciones; Declarar en Formulario 50 ; Declarar información de terceros (Declaraciones Juradas); Declarar Renta; Rectificar Renta; Dar aviso de pérdida de cédula de identidad y RUT, Solicitar Confección de Libros de contabilidad y/o auxiliares en hojas sueltas, Solicitar Certificado de Avalúo Fiscal, Solicitar cambio de nombre de propietario y/o dirección postal,	Declaración de impuestos, verificación del salario si pertenece al sector público, atención al ciudadano, registro del sistema TICA, avisos, información de concursos externos, entre otros.
D- Oferta de otro canales para la comunicación		Lo hace por medio de correo electrónico, en donde se puede realizar la consulta del avance del trámite por medio electrónico, no indica nombre del responsable.
E- Fase de madurez	Integración	En el caso de los impuestos, existe la fase interactiva para el sistema SIC y para la declaración electrónica está el sistema transaccional.

⁸⁵ En uno de los momentos del estudio la página web del sitio se encontraba fuera de servicio.



F- Lógica de organización del sitio	Por repertorio de programas y servicios	Por clientela y sectores.
G- Ayuda en línea	Apartado de “Preguntas Frecuentes”, “¿Cómo se hace para ... ?”, “Aprenda aquí a usar el la Oficina Virtual SII”, “Diccionario básico tributario contable”	Por medio de correo electrónico. Primero se debe de registrar la persona dentro del Portal y luego puede ingresar al sitio de Atención al Ciudadano, donde podrá hacer consultas, poner quejas y denuncias. Además de consultar el estado del trámite que la persona esta realizando.
H-Seguridad	Se requiere la identificación de contribuyentes, mediante una clave secreta.	La persona debe de registrarse dentro del sistema, lo cual protege la información que la persona brinda.
I- Usabilidad	Para acceder al servicio de Declara Renta que ofrece SII, se requiere al menos dos pasos: 1. ingresar al tipo de servicio que interesa, y 2. identificación del contribuyente mediante la clave.	Para acceder al servicio de pago de impuestos, el usuario primero debe de registrarse dentro del sistema, esto conlleva tres pasos, luego debe acceder al servicio y descargar el mismo, si lo desea hacer de forma electrónica debe tener otra clave de acceso (diferente a la mencionada anteriormente), se puede esta hablando de que para acceder al servicio se deben realizar aproximadamente 8 pasos.

Fuente: Cicap-UCR, investigación propia realizada en Internet entre el 22 y el 29 de agosto de 2006.



Cuadro No. 2:
2006: Chile y Costa Rica
Comparación entre sitios Web para trámites aduaneros

<i>Criterios</i>	<i>Servicio Nacional de Aduanas/ Chile</i> www.aduana.cl	<i>TICA/ Costa Rica</i> www.hacienda.go.cr
A- Organización responsable	Servicio Nacional de Aduanas, Chile. Institución Estatal.	Ministerio de Hacienda. Institución Pública
B- Organización que ofrece los servicios/programas/información	Servicio Nacional de Aduanas, Chile. Institución Estatal.	Ministerio de Hacienda. Institución Pública
C- Servicios electrónicos ofrecidos	Ofrece varios servicios en cuanto a la declaración de impuestos, consultas, descarga de formularios, noticias, entre otros.	Declaración de impuestos, verificación del salario si pertenece al sector público, atención al ciudadano, registro del sistema TICA, avisos, información de concursos externos, entre otros.
D- Oferta de otro canales para la comunicación	No se encuentra como le dan el seguimiento al trámite.	Lo hace por medio de correo electrónico, en donde se puede realizar la consulta del avance del trámite por medio electrónico, no indica nombre del responsable.
E- Fase de madurez	Es un servicio transaccional	En el caso de los impuestos, existe la fase interactiva para el sistema SIC y para la declaración electrónica está el sistema transaccional.
F- Lógica de organización del sitio	Por clientela	Por clientela y sectores.
G- Ayuda en línea	Mediante el correo electrónico y los comentarios y opiniones de las personas.	Por medio de correo electrónico. Primero se debe de registrar la persona dentro del Portal y luego puede ingresar al sitio de Atención al Ciudadano, donde podrá hacer consultas, poner quejas y denuncias. Además de consultar el estado del trámite que la persona esta realizando.
H-Seguridad	La persona para tener acceso a estos trámites en línea debe solicitar por medio electrónico una clave.	La persona debe de registrarse dentro del sistema. Lo cual protege la información que la persona brinda.



I- Usabilidad	Para acceder al trámite la persona primero debe obtener la clave esto toma dos pasos. Como no se cuenta con una clave válida para ingresar al sistema por la información que solicitan para la clave, no se podría decir cuantos pasos más se necesitan para obtener el servicio.	Para acceder al servicio de pago de impuestos, el usuario primero debe de registrarse dentro del sistema, esto conlleva tres pasos, luego debe acceder al servicio y descargar el mismo, si lo desea hacer de forma electrónica debe tener otra clave de acceso (diferente a la mencionada anteriormente), se puede estar hablando de que para acceder al servicio se deben realizar aproximadamente 8 pasos.
---------------	---	---

Fuente: Cicap-UCR, investigación propia realizada en Internet entre el 22 y el 29 de agosto de 2006.



Cuadro No. 3:
2006: Chile y Costa Rica
Comparación entre sitios Web de gobierno digital

<i>Criterios</i>	<i>Trámite Fácil/ Chile</i> www.tramitefacil.gov.cl	<i>Gobierno Digital/ Costa Rica</i> www.gobiernodigital.org
A- Organización responsable	No indica el sitio.	Activa Publicidad. Institución Privada.
B- Organización que ofrece los servicios/programas/información	Trámite Fácil es un producto de la Modernización del Estado y del Gobierno Electrónico de Chile.	GobiernoDigital.org es una iniciativa privada, no lucrativa, creada por costarricenses, posee tres socios: Juan Barrios, Consultor en Tecnologías de Información y Comunicación; Miguel Fuentes, Consultor en Tecnologías de Información aplicadas a la Administración Pública; y Roberto Sasso, Consultor en Tecnologías de Información y Comunicación.
C- Servicios electrónicos ofrecidos	El Portal dispone de información de más de 1.500 trámites y acceso a más de 400 trámites en línea.	Ofrece información y enlaces de la mayoría de servicios en línea que ofrece el Estado Costarricense, entre otras noticias, información del entorno legal del Gobierno Digital.
D- Oferta de otro canales para la comunicación	Lo realiza por medio de correo electrónico, mediante consultas.	Lo realizan por el IP de las personas que ingresan al sitio y no se registran, de la misma forma las personas que si se registran tiene acceso a la información personal, pero solo se encargan de informar acerca de los servicios y los sitios, más no les preocupa dar seguimiento al trámite que la persona realiza, eso lo dejan en manos de las entidades públicas, solo llevan un control de los servicios más visitados.
E- Fase de madurez	Etapa Integrada	Es un sitio en etapa interactivo.
F- Lógica de organización del sitio	Por sectores de la administración pública chilena.	Por repertorio de programas y servicios.



G- Ayuda en línea	Lo realiza por medio de correo electrónico, mediante consultas. Además de la respuesta a preguntas frecuentes que se realizan por diferentes usuarios del sitio.	Se da mediante el correo electrónico.
H-Seguridad	Para entrar en el sitio y verificar la información de los servicios y los trámites no es necesario tener claves de acceso.	La persona debe ingresar al sistema por medio de un registro, pero solo si desea que esta información sea confidencial, de otra manera las personas no tiene seguridad.
I- Usabilidad	Para acceder al menos a cualquiera de los servicios se debe realizar al menos 4 pasos. Este tiempo es solo para acceder ya que el sitio es como de enlace y lleva al usuario a la institución responsable de realizar el servicio.	Depende del trámite que necesite la persona, si lo tiene ubicado lo puede localizar por Ministerio, instituciones autónomas u otras instituciones, pero si este no es el caso debe realizar una búsqueda, por lo que aproximadamente puede tomarle unos 5 pasos buscar la información o el trámite que busca.

Fuente: Cicap-UCR, investigación propia realizada en Internet entre el 22 y el 29 de agosto de 2006.



Cuadro No. 4:
2006: Chile y Costa Rica
Comparación entre sitios Web de compras públicas

<i>Criterios</i>	<i>Chile Compras/ Chile</i> www.chilecompra.cl	<i>Comprared/ Costa Rica</i> www.hacienda.go.cr
A- Organización responsable	Ministerio de Hacienda. Institución Pública. Dirección de Compras y Contratación Pública	Ministerio de Hacienda. Institución Pública. Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa
B- Organización que ofrece los servicios/programas/información	Ministerio de Hacienda. Institución Pública. Dirección de Compras y Contratación Pública	Ministerio de Hacienda. Institución Pública. Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa
C- Servicios electrónicos ofrecidos	Presentar ofertas Emisión de órdenes de compra Facturación Pago electrónico Formación / Información Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado	<u>Información</u> sobre las Licitaciones y Compras Directas con sus líneas; cartel gratuito, <u>Oferta electrónica</u> , Subsanes; aclaraciones; recursos; Subasta a la baja en línea y en tiempo real; Notificación vía correo electrónico o fax; <u>Datos</u> sobre la Adjudicación; <u>Información</u> sobre los contratos; <u>Registro</u> de Proveedores; <u>Registro</u> de Inhibidos; <u>Catálogo</u> de Mercancías; <u>Precios</u> de Referencia Planes de Compra; <u>Consultas</u> y <u>estadísticas</u> bajo criterios de clasificación definidos por los propios usuarios.
D- Oferta de otro canales para la comunicación	Telefónica (Mesa de Ayuda)	No se encontró.
E- Fase de madurez	Transaccional / Integración	Transaccional
F- Lógica de organización del sitio	Clientelas (Comprador, Proveedor, Ciudadano) siguiendo el mismo formato para la presentación del portal	Repertorio de Programas y servicios (Normativa, Contrataciones, Planes de Compra, Proveedores, Mercancía, Subastas/Remates)



G- Ayuda en línea	<ul style="list-style-type: none">- Telefónica (Mesa de Ayuda)- Consultas frecuentes y Manuales en línea- Centro de Información en línea y curso de instrucción para el uso del sitio	Manuales y procedimientos de Comprared
H-Seguridad	<ul style="list-style-type: none">- Requiere clave para trámites- No requiere clave para consulta de información	<ul style="list-style-type: none">- Autenticación de usuarios para trámites ⁸⁶- No requiere clave para consulta de información
I- Usabilidad	Para el caso de ver las adquisiciones como un ciudadano, comprador o proveedor, en tres pasos se puede obtener el resultado de la búsqueda. Para lo que son los trámites propiamente dichos, las claves impiden profundizar en el sitio para la aplicación de este criterio.	Para acceder al sitio de Comprared propiamente dicho, se requieren dos pasos.

Fuente: Cicap-UCR, investigación propia realizada en Internet entre el 22 y el 29 de agosto de 2006.

⁸⁶ No funcionó en el momento del acceso para el estudio.



4. Conclusiones y reflexiones.

Pago de impuestos

Las organizaciones responsables de brindar los servicios en líneas son públicas, teniendo Chile una particularidad: es una agencia de servicios de impuestos, guiada por un concepto integral de oferta. De hecho, se observa cómo tiene la página del SII una gama amplísima de servicios en el tema tributario, los cuales se organizan por repertorio de programas y servicios, a los cuales se puede acceder en la pantalla de inicio del sitio; se ubican en la fase integrada y se requiere al menos tres pasos para su acceso. En el caso de la página del Ministerio de Hacienda, el número de servicios de impuestos ofrecidos ronda los seis, organizados por clientela, en un nivel interactivo, que requieren de al menos ocho pasos para su acceso. En el SII, el usuario cuenta con una gama amplia de ayuda en línea y de módulos de aprendizaje del sitio, mientras que en el Ministerio de Hacienda, la ayuda es asincrónica por medio del correo electrónico. Para ambas páginas, se requiere una clave de seguridad para acceder a los servicios.

Trámites aduaneros

Las organizaciones responsables de brindar los servicios en líneas son públicas. En cuanto a los servicios, se observa que se cuenta con una oferta similar entre ambos países. En el caso de TICA, para acceder a su sitio, se debe pasar primero por el portal del Ministerio de Hacienda, mientras que en el caso chileno tiene su propia dirección, lo cual facilita su acceso. Para TICA, existe un medio adicional de seguimiento de los trámites por medio de correo electrónico, no así para Aduanas Chile. Luego de la comparación, se determinó que los servicios de TICA son interactivos, mientras que para Chile es transaccional. Ambos sitios se organizan según clientela, ofrecen ayuda por medio de correo electrónico, y requieren clave de seguridad para acceder a sus servicios. En el tema de trámites aduaneros y la usabilidad de los sitios, se da la misma situación que en el tema de impuestos, en TICA se requieren más pasos que en Aduanas Chile para acceder a los servicios.

Sitios de Gobierno Digital

En esta área, el sitio chileno tiene el soporte de la Modernización del Estado y del Gobierno Electrónico de Chile, mientras que en el caso de Costa Rica, la iniciativa privada y sin fines lucro es de Actividad Publicitaria, organismo costarricense. Trámitefácil se caracteriza por ofrecer la información de más de 1500 trámites y dar acceso a más de 400 trámites en línea, mientras que gobiernodigital.org ofrece información y enlaces de los servicios en línea del gobierno costarricense (trece dentro de la categoría de más destacados). El seguimiento de los trámites es vía correo electrónico para Chile, mientras que en el caso tico, el sitio web estudiado no da seguimiento dado que no son quienes brindan el servicio. Chile organiza su web según los sectores de actividad de la administración pública. La ayuda en línea se da vía correo electrónico en ambos casos, con una extra en el caso chileno de “preguntas frecuentes”. Dado que el corte de las páginas es informativo y de enlace no se requiere de seguridad especial para navegar entre los servicios. El nivel de usabilidad es similar en ambos casos, con un promedio de cinco pasos.



Compras públicas

Las organizaciones responsables de los sitios son públicas para ambos casos. La oferta de servicios son similares, sin embargo, para el sitio chileno, la fase de madurez es integrada por tipo de clientela, mientras que para Costa Rica es transaccional y organizada por repertorio de servicios y programas.. El sitio chileno está organizado según clientela, mientras que el del Ministerio de Hacienda lo hace por repertorio de programas y servicios. Como en los casos anteriores, igualmente el usuario debe poseer una clave en ambos sitios para acceder a los trámites propiamente dichos. Chilecompras ofrece otros canales de comunicación y de ayuda en línea muy interactiva, mientras que en el caso de Comprared no hay otros canales de comunicación y la ayuda en línea se circunscribe a manuales. Además para llegar al sitio de Comprared se requiere pasar primero por el portal del Ministerio de Hacienda. Aparte de los servicios similares que ofrece Comprared y Chilecompra, el segundo posee adicionalmente los de Facturación y pago electrónico.

Reflexión

En términos generales, se observa que hay diferencias importantes entre los portales de cada país. Los sitios chilenos que presentaron mejores características que los costarricenses fueron: Chilecompra, Trámitefácil y sii.cl, en los que se ve una organización dirigida al cliente, con varios mecanismos de seguimiento, Ayuda en línea y las fases de madurez más avanzadas; además de que sus portales son específicos de cada institución sin tener que pasar por otro sitio principal. En el caso de los trámites aduaneros, ambos sitios comparados poseen características similares, siendo TICA quien ofrece mecanismos de seguimiento no así en el caso de aduana.cl . En Costa Rica, la institucionalidad pública no ofrece un portal que centralice la oferta de servicios públicos tal como lo hace tramitefacil.gov.cl, esfuerzo que ha sido cubierto por una iniciativa privada.

Las áreas de mejora de los sitios vistos son: organización por clientela para facilitar el acceso de las personas según sus intereses, más cantidad y calidad en los mecanismos de seguimiento de trámites (correo electrónico, teléfono, dirección física), avance en la fase de madurez hacia la integración, y simplificar el acceso a los sitios evitando pasar por un sitio principal en el que se debe buscar los servicios específicos de tributación, aduanas o compras públicas.

Las mejoras tecnológicas en los sitios son mucho más simples de lograr que las transformaciones intra e interorganizacionales de las instituciones públicas que se deben realizar para conseguir una verdadera oferta integrada de servicios públicos vitales a través del gobierno digital.



A.4 ENCUESTA GOBIERNO DIGITAL

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

ESCUELA DE ESTADÍSTICA
Centro de Estudios de Opinión
CEO

ENCUESTA
GOBIERNO DIGITAL
(Julio, 2006)

M.Sc. Johnny Madrigal Pana
jomapa@ice.co.cr
Coordinador CEO

Julio del 2006



NOTA TÉCNICA

- Población de interés:** personas que realizan trámites, residentes en hogares con teléfono en todo el territorio nacional (65% de hogares tienen teléfono según Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples, 2004).
- Objetivos:**
- Calificar las facilidades que perciben las personas para realizar trámite referentes a pagos, reclamos, obtener documentos, realizar denuncias o solicitar servicios en diversas instituciones del sector público costarricense.
 - Medir el uso de tecnologías digitales (Internet, telefonía fija y móvil) para realizar trámites, conformidad con el servicio y razones de no uso.
- Temas cubiertos en el cuestionario:** Trámites para servicios básicos, trámites para documentos personales, trámites en seguridad ciudadana, trámites en salud, trámites sobre bienes, trámites en pagos generales, trámites en pensiones, trámites en otras áreas, uso de Internet para realizar trámites, uso telefonía fija para realizar trámites, Uso de telefonía móvil para realizar trámites, variables sociodemográficas de control
- Fecha de trabajo de campo de la encuesta:** 11 al 19 de julio del 2006.
- Tamaño de muestra:** 808 hogares.
- Muestreo de teléfonos:** selección aleatoria de teléfonos (Técnica de Waksberg) de manera estratificada en tres regiones (Metropolitana, Resto del Valle Central y Resto del país).
- Informante:** persona del hogar que generalmente realiza los trámites relacionados con la vivienda y los miembros del hogar. El informante puede ser el(la) denominado(a) jefe del hogar, el(la) principal sostén económico del hogar o una persona adulta informada de los trámites que se realizan en el hogar.
- Tipo de cuestionario:** Estructurado, de preguntas cerradas y algunas preguntas abiertas. Las preguntas sobre trámites fueron moduladas porque sumaron un total de 67, lo que producía cansancio al entrevistado(a). Por ello, la mitad de las preguntas fue incluida en un cuestionario y la otra mitad en otro. El resto de los temas fue incluido en ambos cuestionarios. Esto significa que la mitad de las preguntas que calificaron las facilidades para realizar trámites fue aplicada a la mitad de la muestra y la otra mitad de las preguntas fue aplicada a la mitad restante de la muestra.



Duración de la entrevista:

Promedio=12 minutos, Mediana=11 minutos, Moda=10 minutos.

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Características de la muestra seleccionada

Las características de la muestra seleccionada indican que fueron incluidos hombres (34.9%) y mujeres (65.1%), principalmente personas de 30 años y más (aproximadamente 80%), y de todos los niveles educativos (porcentajes de 30% o más) (Cuadro 1). Este fue el resultado de la selección aleatoria de teléfonos que se practicó y del criterio establecido para entrevistar al informante de cada hogar.

Otros detalles de la muestra seleccionada indican que el 60.3% de las personas entrevistadas coincidió con el jefe del hogar, cerca del 20% considera que el ingreso familiar mensual les alcanza sin problemas y pueden ahorrar, y aproximadamente en la mitad de los hogares algún miembro cuenta con computadora o con un automóvil.

Calificación de los trámites

Un panorama general de la evaluación de los trámites muestra que, en promedio, el pago de los servicios básicos es el mejor calificado (73.2 en una escala de cero a 100) (Cuadro 2). Se trata de una valoración bastante similar para cada uno de los servicios indagados en este ámbito, pues la diferencia entre la calificación máxima y la mínima de los trámites contemplados es apenas de 17 puntos.

En un nivel intermedio se encuentran los trámites para obtener documentos personales (calificación promedio de 61.6). En este caso, la valoración entre los diferentes trámites es sumamente heterogénea, pues la distancia entre la calificación máxima y mínima es de 45 puntos. En un nivel similar se encuentran los que deben realizarse para hacer pagos generales (59.8), reclamos en servicios básicos (56.5), sobre bienes generales (53.8) y en otras áreas (53.7). En estos rubros, las calificaciones de cada uno de los trámites son medianamente parecidas.

Las calificaciones generales más deficientes están en el planteamiento de denuncias para garantizar la seguridad ciudadana (42.5), en los trámites para solicitar pensión (42.4) y en el campo de la salud (41.9). En ésta última área la diferencia entre la menor y mayor calificación es alta (34 puntos), lo que denota una heterogeneidad importante en la valoración.

La calificación específica de cada trámite brinda un panorama similar al descrito anteriormente (Cuadro 3). Los mejores calificados son el pago del teléfono residencial (78.3 en una escala de cero a 100), el pago de servicio de luz (76.9), el de celular (76.0) y el de Internet (74.9). Otros con un puntaje superior a 70 son la obtención de la tarjeta de identificación de menores, el pago de servicio de agua, la obtención de constancias de nacimiento y de estado civil.



Por el contrario, los servicios calificados con los puntajes más bajos son los que se refieren a obtener una cita con un especialista del seguro social (22.9 en una escala de cero a 100) y obtener pasaporte (28.9). Con puntajes entre 30 y 40 están las denuncias por robos de carros y a casas, las denuncias por actos de corrupción, de venta o consumo de drogas, y otros como las quejas por malos olores, contaminación o ruidos, obtener bono de vivienda, hacerse una operación en algún hospital público, solicitar pensión por vejez, por invalidez y sacar citas en los EBAIS.

Dos preguntas adicionales, que indagaron sobre el trámite más fácil y más difícil de realizar, reafirman lo ya descrito (Cuadro 4). Por una parte, con respecto al trámite más fácil de realizar, es evidente que existe una alta preferencia por los servicios públicos, ya que el 50.9% así lo mencionó. Con un porcentaje menor fueron mencionados los trámites que se realizan en el Registro Civil (10.8%).

Por otra parte, en lo referente al trámite más difícil, las opiniones son diversas, pues el 24.9% considera que son los de la CCSS, el 11.5% afirma que son los relacionados con pensiones y el 10.4% mencionó migración. Los trámites que deben hacerse en las municipalidades y los que son necesarios para obtener el bono de vivienda también fueron mencionados en magnitudes cercanas al 10%.

Capacidad del Gobierno para mejorar trámites y conceptos clave

La mayoría de las personas considera que el Gobierno tiene “mucho” capacidad para mejorar los trámites que deben realizar las personas, pues así lo consideró el 73.5% de la muestra total (Cuadro 5).

Los términos Gobierno Digital y Gobierno Electrónico todavía no estén difundidos entre la ciudadanía, ya que solamente el 11.3% ha oído hablar del primero y 8.4% del segundo.

No obstante lo anterior, quienes han oído sobre el tema, tienen concepciones aceptables. En el caso del Gobierno Digital, el 38% dice que es acceso a información por medio de Internet en entidades públicas, el 23.9% afirma que es facilitar diferentes trámites mediante sistemas digitales, el 13% menciona las páginas que ayudan a descentralizar trámites mediante el uso de tecnología y el 12% todo lo que se maneja por red (computadoras). En el caso de lo que se entiende por Gobierno Electrónico las respuestas son similares.

Trámites y uso del Internet

El tema del Internet inició indagando si *alguna vez lo ha usado* (Cuadro 6). Al respecto, el 44.6% afirma que sí lo ha hecho. Del total que lo ha usado alguna vez, el 43.1% dice que tiene acceso en la casa, el 37.8% afirma que en el trabajo y el 45.0% en un Internet café. En la actualidad, entre quienes lo han usado alguna vez, el 43.6% lo hace entre uno y dos días a la semana, el 13.9% entre tres y cuatro días y un porcentaje importante, de 42.5%, lo usa entre cinco y siete días.

El uso de Internet para realizar trámites puede verse desde dos ópticas. Por una parte, si se toman en cuenta a todos los entrevistados, entonces puede afirmarse que el 20.3% ha hecho trámites por



este medio. Por otra parte, si se toma en cuenta a quienes lo han usado alguna vez, entonces este porcentaje es de 45.6%.

Considerando únicamente a quienes han realizado trámites por medio de Internet, se obtiene que, recientemente, lo más usual es hacer consultas bancarias como revisar saldos, estados de cuenta o tarjetas de crédito (Cuadro 7). Este tipo de trámite lo ha realizado últimamente el 37.8% de los usuarios de Internet. Le sigue en orden de importancia las transacciones, tanto en los bancos por medio de transferencias o depósitos, como las compras de artículos (29.3%). El pago de agua (25.6%), de teléfono (21.3%) y de luz (12.8%) también son trámites que se realizan por este medio. Sobre estos servicios públicos no puede perderse de vista el 22.0% que hace el pago de “servicios públicos” por este medio. Esto indica que las magnitudes porcentuales de los servicios públicos ya señalados evidentemente son mayores. Por ejemplo, en el caso del pago de agua podría llegar hasta 47%⁸⁷.

Dos aspectos claros entre quienes realizan los trámites por este medio son que *la frecuencia de uso y la satisfacción con los servicios* son altos, con porcentajes superiores a 70% mencionando que lo hacen siempre o casi siempre y que sienten mucha satisfacción con el servicio.

Entre los usuarios de Internet que no realizan trámites por este medio fueron indagadas las razones (Cuadro 8). La respuesta más frecuente es la desconfianza, pues el 39.0% respondió así lo manifestó. Otro porcentaje importante indica que no sabe cómo hacerlo (28.2%) y otras respuestas fueron mencionadas con porcentajes menores al 10%.

La disposición a utilizar este medio para realizar trámites fue indagada entre las personas que no tienen acceso a Internet y entre quienes sí lo tienen, pero no han realizado trámites por desconocimiento (Cuadro 9). Los resultados muestran que un alto porcentaje, de 77.0%, tiene una disposición favorable hacia la realización de trámites utilizando Internet si tuviera el acceso, si le enseñaran cómo hacerlo o le informaran adecuadamente.

Trámites y uso de telefonía fija

Como la encuesta realizada fue telefónica (residencial) la medición de la *experiencia con trámites* utilizando este medio fue indagada en la totalidad de la muestra. Sobre este tema el 39.0% respondió que ha realizado trámites usando telefonía fija (Cuadro 10). En este grupo, las consultas bancarias son las que más se realizan (41.0%), seguido por el pago de teléfono, consultas y reclamos (28.9%). Las transacciones -haciendo transferencias, depósitos o compras- fueron mencionadas por el 12.4%. El teléfono también es utilizado para sacar citas médicas, en migración o de reservaciones de hoteles (9.8%). Otros trámites son realizados con frecuencias menores.

Un aspecto de interés sobre los trámites utilizando la telefonía fija es que *la frecuencia de uso y la satisfacción* con el servicio no es tan alta ni homogénea como en el caso del Internet (Cuadro 11). Por ejemplo, el trámite pago de luz (6.0% lo practica) lo hace siempre o casi siempre el 57.9%. Las

⁸⁷ Se obtiene al sumar 25.6% en el caso del agua y 22.0% de servicios públicos. La categoría de servicios públicos fue creada porque los entrevistados así lo mencionaron.



consultas bancarias (41.0% lo practica) lo hace siempre o casi siempre el 38.0%. Además, la satisfacción con el servicio es sumamente variable. Mientras el 70.5% expresa mucha satisfacción con las consultas bancarias, el 33.3% responde de igual manera cuando se trata del reporte de averías en agua, luz o teléfono.

Las razones para no utilizar la telefonía fija en tramitaciones son similares a las encontradas en el caso de Internet (Cuadro 12). Entre quienes nunca han usado este servicio el 42.2% afirma que no confía. Por otra parte, el 22.9% dice que no sabe cómo hacerlo y 14.9% responde que no está enterado sobre esta posibilidad.

La disposición a hacer trámites utilizando la telefonía fija tomó en cuenta a quienes no lo han hecho y expresaron desconocimiento sobre cómo hacerlo (Cuadro 13). En este caso, la disposición es alta, ya que el 74.4% respondió que estaría dispuesto a realizar trámites por este medio si supiera cómo hacerlo o le informaran adecuadamente.

Trámites y uso de telefonía móvil

Sobre este tema se indagó primero si la persona entrevistada *posee teléfono celular*. El resultado muestra que el 49.0% lo posee (Cuadro 14). De los usuarios de teléfono celular, el 71.5% envía mensajes de texto con alguna frecuencia y un bajo porcentaje (4.8%) está inscrito para recibir noticias u otra información por este medio.

El uso de la telefonía móvil para realizar trámites puede medirse de dos maneras. Una de ellas es considerando el total de la muestra y otra es considerando únicamente a quienes poseen este medio. En el primer caso la estimación es de 8.3% y en el segundo es de 16.9%. Es decir, el uso del teléfono celular para realizar trámites tiene la difusión más baja entre los tres medios investigados. Debido a esto, el tamaño de muestra no es suficiente para hacer estimaciones sobre los trámites realizados, su frecuencia y satisfacción.

Las razones de no usar el celular para hacer trámites son similares a las obtenidas para los otros medios. La razón principal es la desconfianza (32.9% de los que poseen celular y no han realizado trámites) (Cuadro 15). Además, el 15.6% afirma que no sabe cómo hacerlo, el 12.2% responde que no le gusta, no le interesa o no lo necesita, el 9.8% indica que desconoce la posibilidad de usar este servicio y otros porcentajes son menores.

La disposición a utilizar el celular para hacer trámites fue medida entre quienes no tienen el medio y entre quienes lo tienen y manifiestan desconocimiento del uso (Cuadro 16). En este caso, la disposición a usar el celular para hacer trámites también es alta, pues así lo manifestó el 59.9% si tuviera el medio, supiera cómo hacerlo o le informaran adecuadamente.

Visión global del uso de medios digitales para tramitación

Las estimaciones sobre el total de la muestra (808 entrevistas) muestran un panorama global sobre el uso de medios digitales para tramitación. El medio más utilizado para realizar trámites es la telefonía fija (39.0%), seguido en orden de importancia por Internet (20.3%) y la telefonía móvil



(8.3%) (Cuadro 17). Casi la mitad de las personas que realizan trámites en los hogares (47.9%) han utilizado al menos uno de estos medios.

Las diferencias encontradas muestran que los hombres, más que las mujeres, utilizan el Internet y la telefonía móvil para estos fines. De acuerdo con la edad, son las personas entre los 20 y 39 años quienes más utilizan todos los medios investigados. La educación es la variable que más discrimina el uso, pues aquellas personas con algún grado universitario son quienes más recurren a ellos. Finalmente, la región también hace diferencias, pues es en la Metropolitana donde el uso es mayor (excepto en el caso de la telefonía móvil).

Una visión global del uso y de las razones de no uso se muestra en el Cuadro 18. Este cuadro es importante porque brinda una estimación del mercado potencial del uso de las diferentes tecnologías investigadas entre quienes realizan trámites en los hogares nacionales. Para estimar el mercado potencial del uso de tecnologías digitales se toman en cuenta a:

- Quienes ya tienen el servicio y ha realizado trámites. Su inclusión obedece a que la tramitación por este medio también puede incrementarse entre quienes ya poseen el servicio y han realizado trámites.
- Quienes ya tienen el servicio, pero no ha realizado trámites. Esto es por desconocimiento o porque no sabe cómo hacerlo.
- Quienes no cuentan con el servicio, pero manifiestan disposición a realizar trámites.

La suma de las personas con estas características se divide entre el total de la muestra para obtener la estimación. El total de la muestra incluye a los definidos anteriormente y a quienes tienen acceso a Internet, no han realizado trámites y desconfían del servicio, y a quienes sin contar con el servicio manifestaron oposición a utilizar este medio para hacer trámites.

De esta manera, la estimación del mercado potencial de usuarios de tecnologías digitales para realizar trámites muestra que los tres medios investigados tienen un mercado amplio para su desarrollo. Particularmente importantes son las que ofrecen Internet (76.8%) y la telefonía fija (75.3%), aunque la telefonía móvil podría abarcar a más de la mitad del mercado (64.5%).

Percepciones sobre el impacto de las tecnologías digitales

Para evitar que el término “tecnología digital” fuera comprendido de diferentes maneras por parte de las personas entrevistadas se les introdujo el tema de la siguiente manera: “Para nuestros propósitos quiero decirle que las tecnologías digitales son medios novedosos para obtener información, realizar trámites, comunicarse con otras personas, realizar compras o pagos, utilizando instrumentos modernos como las computadoras y los teléfonos celulares”. Posteriormente se les preguntó “¿Usted diría que las tecnologías digitales están ayudando mucho, poco o nada a...” y le fueron leídas varias frases (Cuadro 19).

En primer lugar, se percibe que las tecnologías digitales contribuyen a que, personas similares a la entrevistada, ahорren tiempo en trámites (78.7% respondió que está ayudando mucho). También, se



considera que ayuda a las empresas a simplificar trámites (74.8%). Con porcentajes cercanos al 70% se percibe que esta tecnología ayuda a que el Estado aproveche sus recursos tecnológicos y que mejore sus servicios. Las percepciones sobre la eficiencia en el trabajo del Estado, la información a la ciudadanía, la comunicación entre instituciones estatales y el suministro de información por parte del gobierno a las empresas para su desarrollo son aspectos que están ayudando mucho (porcentajes de 60 a menos de 70% así lo afirman), según afirman las personas entrevistadas. Entre las alternativas planteadas, se considera que ésta tecnología está siendo menos efectiva en la información que brinda el gobierno sobre su trabajo y en que las personas se sientan más cerca de las instituciones públicas (60% aproximadamente respondieron que están ayudando mucho).



CUADROS

Cuadro 1
Características de la muestra seleccionada
(porcentajes sobre 808 personas entrevistadas)

Característica	Porcentajes
Total	100
Sexo	
Hombre	34.9
Mujer	65.1
Edad	
- de 19	4.1
20-29	17.5
30-39	24.0
40-49	24.8
50 y+	29.7
Educación	
Primaria o menos	31.2
Secundaria	38.2
Universitaria	30.6
Región	
Metropolitana	54.7
Resto del Valle Central	24.8
Resto del país	20.5
Es el/la jefe de hogar	
Si	60.3
No	39.7
Ingreso subjetivo	
Tienen grandes dificultades	13.1
Tienen dificultades	32.5
Sin grandes dificultades	34.9
Pueden ahorrar	19.2
Ns-nr	0.2
Algún miembro cuenta con computadora	
Si	48.5
No	51.0
Ns-nr	0.5
Algún miembro cuenta con automóvil	
Si	50.0
No	49.4
Ns-nr	0.6

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística.
Encuesta sobre Gobierno Digital. Centro de Estudios de
Opinión. Julio 2006.



Cuadro 2
Calificación de las facilidades que se ofrecen para realizar diversos trámites según el tema de estudio 1/
(Cuestionario modulado para obtener una muestra de 402 entrevistas en el módulo 1 y 406 en el módulo 2)

Trámites	N	Promedio	Trámites	N	Promedio
PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS		73.2	TRAMITES EN OTRAS ÁREAS		53.7
Máximo-Mínimo	--	17.3	Máximo-Mínimo	--	29.7
Telefono residencial	398	78.3	Servicio emergencias 911	374	67.5
Servicio de luz	401	76.9	Tiquetes transporte adulto mayor	249	62.0
Telefono celular	342	76.0	Matrícula escolar en educ. pública	358	60.9
Servicio de Internet	197	74.9	Matrícula secundaria en educ. pública	340	60.0
Servicio de agua	398	72.3	Ambulancia para emergencia	383	58.5
Servicios municipales	366	61.0	Servicio de protección laboral	331	53.0
			Servicio Defensoría del Consumidor	343	51.8
OBTENER DOCUMENTOS PERSONALES		61.6	Apoyo de Contralorías de servicios	307	47.1
Máximo-Mínimo	--	45.1	Obtener el bono escolar	256	46.0
Tarjeta de identificación de menores	277	74.0	Obtener servicio de patrulla	385	43.7
Constancia de nacimiento	367	71.5	Obtener bono de vivienda	311	37.9
Constancia de estado civil	358	70.0			
Carné del adulto mayor	215	69.8	DENUNCIAS EN SEGURIDAD CIUDADANA		42.5
Cédula de identidad	395	69.3	Máximo-Mínimo	--	17.8
Acta de defunción	266	65.0	Contra agresiones a niños(as)	342	51.3
Carné del seguro social	385	60.5	Por violencia doméstica	342	50.1
Licencia de conducir	326	45.3	Por agresiones contra adultos mayores	327	48.0
Pasaporte	309	28.9	Por agresiones físicas	342	47.5
			Por agresiones sexuales	320	47.0
TRAMITES EN PAGOS GENERALES		59.8	Por discriminación contra per. con discapacidad	323	45.4
Máximo-Mínimo	--	17.8	Por problemas de orden público	356	42.1
Seguro de vehículo	272	66.2	Por problemas de venta o consumo de drogas	353	35.5
Seguro complementario de salud	257	65.5	Por actos de corrupción	337	34.9
Seguro de vivienda	272	64.7	Por robos de casas	379	34.8
Marchamo	304	63.2	Por robos de carros	362	33.5
Impuesto sobre renta	306	59.8			
Infracciones de tránsito	274	51.8	TRAMITES PARA SOLICITAR PENSION		42.4
Revisión técnica	302	48.3	Máximo-Mínimo	--	9.0
			Pensión alimenticia	308	48.1
RECLAMOS EN SERVICIOS BÁSICOS		56.5	Pensión por muerte	305	42.5
Máximo-Mínimo	--	12.3	Pensión por invalidez	337	40.4
Teléfono residencia	381	63.5	Pensión por vejez	343	39.1
Servicio de Internet	200	60.5			
Servicio de luz	388	57.9	TRAMITES EN SALUD		41.9
Servicio de teléfono celular	316	53.6	Máximo-Mínimo	--	34.4
Servicio de agua	388	53.1	Sacar carné de afiliación del EBAIS	359	57.3
Servicios municipales	358	51.3	Obtener medicinas en las farmacias del seguro	393	48.5
			Recibir atención en el servicio de emergencia	388	47.7
TRAMITES SOBRE BIENES		53.8	Sacar citas en los EBAIS	378	40.1
Máximo-Mínimo	--	19.0	Hacerse una operación algún hospital público	339	38.9
Obtener constancia de propiedades	341	60.3	Poner quejas por malos olores, contam. o ruido	296	37.2
Hacer traspaso de vehículos	320	59.0	Obtener cita con especialista del seguro social	389	22.9
Realizar inscripción de vehículos	320	58.0			
Hacer traspaso de propiedades	336	56.0			
Inscripción de vivienda	333	49.3			
Permiso de construcción de vivienda	364	41.3			

1/ La calificación de los servicios se expresa en una escala de cero hasta 100. La persona entrevistada respondió si las facilidades ofrecidas son Excelentes, Muy Buenas, Buenas, Malas, Muy Malas o Pésimas. Para obtener la escala de cero a 100 las variables fueron recodificadas de la siguiente manera: Pésimas y Muy Malas=0, Malas=25, Regulares=50, Buenas=75, Muy Buenas y Excelentes=100.

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Encuesta sobre Gobierno Digital. Centro de Estudios de Opinión. Julio 2006.



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

Cuadro 3
Calificación de las facilidades que se ofrecen para realizar diversos trámites 1/
(Cuestionario modulado para obtener una muestra de 402 entrevistas en el módulo 1 y 406 en el módulo 2)

Trámites	Prome- dio	% faltantes	Trámites	Prome- dio	% de faltantes
Pagar telefono residencial	78.3	1.0	Obtener servicio de protección laboral	53.0	18.5
Pagar servicio de luz	76.9	0.2	Pagar infracciones de tránsito	51.8	31.8
Pagar telefono celular	76.0	14.9	Obtener servicio defensoría consumidor	51.8	15.5
Pagar servicio de Internet	74.9	51.0	Denuncias por agresiones contra niños	51.3	15.8
Obtener tarjeta de identificación de menores	74.0	31.1	Facilidades para reclamos por impuestos municipales	51.3	11.8
Pagar servicio de agua	72.3	1.0	Denuncias por violencia doméstica	50.1	15.8
Obtener constancia de nacimiento	71.5	8.7	Inscripción de vivienda	49.3	18.0
Obtener constancia de estado civil	70.0	10.9	Obtener medicinas en las farmacias del seguro	48.5	2.2
Otener carné del adulto mayor	69.8	46.5	Pagar revisión técnica	48.3	24.9
Obtener cédula de identidad	69.3	1.7	Socilitar pensión alimenticia	48.1	24.1
Obtener servicio emergencias 911	67.5	7.9	Denuncias de agresiones contra adultos mayores	48.0	19.5
Pagar seguro de vehículo	66.2	32.3	Recibir servicio de emergencia en hospitales públicos	47.7	3.5
Pagar seguro complementario de salud	65.5	36.1	Denuncias por agresiones físicas	47.5	15.8
Obtener acta de defunción	65.0	33.8	Apoyo de Contraloría de Servicios de instituí. públ	47.1	24.4
Pagar seguro de vivienda	64.7	32.3	Hacer denuncias por agresiones sexuales	47.0	21.2
Reclamos en servicio de teléfono residencia	63.5	6.2	Obtener el bono escolar	46.0	36.3
Pagar marchamo	63.2	24.4	Denunciar discriminación contra pers. con discapacidad	45.4	20.4
Obtener tiquetes transporte adulto mayor	62.0	38.1	Obtener licencia de conducir	45.3	18.9
Pagar servicios municipals	61.0	9.0	Obtener servicio de patrulla	43.7	5.2
Obtener matrícula escolar en educ. pública	60.9	10.9	Solicitar pensión por muerte	42.5	24.9
Reclamos en servicio de Internet	60.5	50.7	Denunciar problemas de orden público	42.1	12.3
Obtener carne del seguro social	60.5	4.2	Permiso de construcción de vivienda	41.3	10.3
Obtener constancia de propiedades	60.3	16.0	Solicitar pensión por invalidez	40.4	17.0
Obtener matrícula secundaria en educ. pública	60.0	15.4	Sacar citas en los EBAIS	40.1	6.0
Pagar impuesto sobre renta	59.8	23.9	Solicitar pensión por vejez	39.1	15.5
Hacer traspaso de vehículos	59.0	21.2	Hacerse una operación algún hospital público	38.9	15.7
Obtener servicio de ambulancia para emergenc	58.5	5.7	Obtener bono de vivienda	37.9	22.6
Realizar inscripción de vehículos	58.0	21.2	Poner quejas por malos olores, contaminación o ruidos	37.2	26.4
Reclamos en servicio de luz	57.9	4.4	Denunciar problemas de venta o onsume de drogas	35.5	13.1
Sacar carné de afiliación del EBAIS	57.3	10.7	Denunciar actos de corrupción	34.9	17.0
Hacer traspaso de propiedades	56.0	17.2	Hacer denuncias por robos de casas	34.8	6.7
Reclamos en servicio de teléfono celular	53.6	22.2	Hacer denuncias por robos de carros	33.5	10.8
Reclamos en servicio de agua	53.1	4.4	Obtener pasaporte	28.9	23.1
			Obtener cita con un especialista en el seguro social	22.9	3.2

1/ La calificación de los servicios se expresa en una escala de cero hasta 100. La persona entrevistada respondió si las facilidades ofrecidas son Excelentes, Muy Buenas, Buenas, Malas, Muy Malas o Pésimas. Para obtener la escala de cero a 100 las variables fueron recodificadas de la siguiente manera: Pésimas y Muy Malas=0, Malas=25, Regulares=50, Buenas=75, Muy Buenas y Excelentes=100.

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio del 2006.



Cuadro 4
Opinión sobre cuál es el trámite más fácil y el trámite más difícil de realizar
(Distribuciones porcentuales sobre 808 entrevistas)

TRAMITE MÁS FÁCIL	Porcentaje	TRAMITE MÁS DIFÍCIL	Porcentaje
Pago de servicios públicos -, consultas o reclamos	50.9	Trámites en la CCSS -citas, medicamentos, operaciones-	24.9
Registro civil -cédulas, constancias-	10.8	Trámites de pensiones -alimenticia, invalidez, vejez-	11.5
Trámites en la CCSS -citas, medicamentos, operaciones-	5.8	Trámites en Migración -visa, pasaporte-	10.4
Registro de la propiedad -traspasos, inscripciones-	3.6	Trámites en la Municipalidad -impuestos, construcción-	9.8
Emergencias 911	3.3	Bono de vivienda	8.2
Trámites con Ministerio de Seguridad -denuncias, robos-	2.6	Trámites con Ministerio de Seguridad -denuncias, robos-	6.8
ICE -Adquirir líneas, trámites-	2.2	Registro de la propiedad -traspasos, inscripciones-	4.5
Trámites en la Municipalidad -impuestos, construcción-	2.1	Trámites en el MOPT -licencias, tarjeta de circulación-	3.6
Trámites en el MOPT -licencias, tarjeta de circulación-	2.0	Emergencias 911	3.1
Pago de matrícula escolar	1.9	Pago de servicios públicos, consultas o reclamos	2.7
Trámites de pensiones -alimenticia, invalidez, vejez-	1.9	Trámites bancarios	2.2
Trámites bancarios	1.6	Registro civil -cédulas, constancias-	1.7
Pagos por Internet -teléfono, agua, luz-	1.5	RTV	1.4
Bono de vivienda	1.2	ICE -Adquirir líneas, trámites-	1.4
INS	0.7	Pago de matrícula escolar	0.6
RTV	0.2	Defensoría del Consumidor	0.6
Defensoría del Consumidor	0.2	Pagos por Internet -teléfono, agua, luz-	0.2
Pagos que se deducen del salario	0.1	Servicios del TSE	0.1
Ninguno	4.2	Ninguno	1.2
Todos, casi todos	0.5	Todos, casi todos	0.6
Otras respuestas	0.4	Otras respuestas	0.5
Ns-nr	2.2	Ns-nr	4.0

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio del 2006.



Cuadro 5
Aspectos relacionados con la capacidad del Gobierno para mejorar trámites
y conceptos sobre Gobierno Digital y Gobierno Electrónico
(en porcentajes)

Preguntas	Porcentajes
Gobierno tiene mucha capacidad para mejorar trámites (n=808 entrevistas)	73.5
Ha oído el término Gobierno Digital (n=808 entrevistas)	11.3
Lo que se entiende por Gobierno Digital (n=91 entrevistas)	100
Acceso información por medio de Internet de entidades publicas	38.0
Facilitar diferentes trámites mediante sistema digital	23.9
Páginas que ayudan a descentralizar trámites mediante tecnología	13.0
Todo lo que se maneja por red, computadoras	12.0
Sistema para modernizar el gobierno mediante tecnología digital	6.5
Otras respuestas	3.3
Ns-nr	3.3
Ha oído término Gobierno Electrónico (n=808 entrevistas)	8.4
Lo que se entiende por Gobierno Electrónico(n=68 entrevistas)	100
Acceso información por medio de Internet de entidades publicas	33.8
Facilitar diferentes trámites mediante sistema digital	19.1
Lo mismo que gobierno digital	16.2
Páginas que ayudan a descentralizar trámites mediante tecnología	10.3
Todo lo que se maneja por red, computadoras	8.8
Elegir el gobierno siguiente	5.9
Sistema para modernizar el gobierno mediante tecnología digital	2.9
Ns-nr	2.9

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio del 2006.



Cuadro 6
Aspectos relacionados con el uso de Internet
(en porcentajes)

Aspectos	Porcentaje
Número de entrevistas	808
En alguna oportunidad ha usado Internet	44.6
Número de entrevistas	361
Tiene acceso en la casa	43.1
Tiene acceso a Internet en el trabajo	37.8
Tiene acceso a Internet en Internet café	45.0
Tiene acceso en otro lugar	7.8
Días a la semana que usa Internet	100
1-2	43.6
3-4	13.9
5-7	42.5
Ha realizado trámites utilizando Internet	
% sobre el total de la población entrevistada	20.3
% sobre los que han usado Internet	45.6

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.

Cuadro 7
Trámites más frecuentes usando Internet
(Porcentajes sobre 147 usuarios de Internet que dieron respuestas válidas)

Trámites	Porcentaje que ha realizado trámites últimamente	Porcentaje que realiza el trámite siempre o casi siempre	Porcentajes que siente mucha satisfacción con el servicio
Consultas -saldos, estados de cuenta, tarjetas crédito-	37.8	71.0	83.9
Transacciones -transferencias, depósitos, compras-	29.3	72.9	87.5
Pago de agua	25.6	90.5	81.0
Pago de servicios públicos	22.0	86.1	77.8
Pago de teléfono, consultas	21.3	82.9	91.4
Pago de luz	12.8	85.7	85.7

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



Cuadro 8
Razón por la que no hace trámites por Internet
(distribución porcentual sobre 194 usuarios de Internet que no han realizado trámites)

Razones	Porcentaje
Total	100
No confío	39.0
No se cómo hacerlo	28.2
No conozco que puedan hacerse trámites	7.7
No le gusta, no le interesa, no lo necesita	9.2
No ha tenido tiempo, posibilidades o medios	7.2
Prefiere hacer el trámite personalmente	3.6
Otro	5.1

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística.
Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.

Cuadro 9
Disposición a realizar trámites utilizando Internet
(Porcentajes sobre 564 entrevistados que no usan Internet o que lo usan y no han realizado trámites por desconocimiento)

¿Estaría dispuesto(a) a realizar trámites usando Internet?	Porcentaje
Total	100
Sí	77.0
No	18.2
Depende	3.0
Ns-nr	1.8

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística.
Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



Cuadro 10
Experiencia de trámites utilizando teléfono residencial
(Distribución porcentual sobre 808 entrevistas)

¿Ha realizado trámites usando teléfono?	Porcentaje
Total	100
Sí	39.0
No	60.6
Ns-nr	0.4

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.

Cuadro 11
Trámites más frecuentes utilizando teléfono residencial
(Porcentajes sobre 314 entrevistados que han usado el servicio y dieron respuestas válidas)

Trámites	Porcentaje que ha realizado trámite	Porcentaje que realiza el trámite siempre o casi siempre	Porcentaje que siente mucha satisfacción haciendo el trámite
Consultas -saldos, estados de cuenta, tarjetas crédito-	41.0	38.0	70.5
Pago de teléfono, consultas, reclamos	28.9	39.6	58.2
Transacciones -transferencias, depósitos, compras-	12.4	25.6	64.1
Sacar citas -médicas, migración, reservaciones hoteles-	9.8	16.1	67.7
Reporte de averías en agua, luz, teléfono	7.6	20.8	33.3
Pago de luz	6.0	57.9	57.9
Servicios públicos	6.0	26.3	63.2
Pago de agua	5.1	31.3	43.8

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.

Cuadro 12
Razón por la que no hace trámites utilizando teléfono residencial
(distribución porcentual sobre 490 personas que no han realizado trámites usando teléfono residencial)

Respuestas	Porcentaje
Total	100
No confío	42.2
No se cómo hacerlo	22.9
No conozco que puedan hacerse trámites	14.9
No le gusta, no le interesa, no lo necesita	4.5
Prefiere hacer el trámite personalmente	3.5
Otras	12.1

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



Cuadro 13
Disposición a realizar trámites utilizando teléfono residencial
(Porcentajes sobre 282 entrevistados que no usan teléfono
residencial para hacer trámites y que expresan desconocimiento
del uso)

¿Disposición a realizar trámites?	Porcentaje
Total	100
Sí	74.4
No	17.2
Depende	6.3
Ns-nr	2.1

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.

Cuadro 14
Aspectos relacionados con el teléfono celular
(en porcentajes)

Aspectos	Porcentajes
Número de entrevistas	808
Posee teléfono celular	49.0
Número de entrevistas	396
Usa teléfono para enviar mensajes de texto	71.5
Si, con frecuencia	35.4
Sí, a veces	21.5
Sí, rara vez	14.6
Recibe noticias, horóscopo y otros	4.8
Ha realizado trámites utilizando el celular	
Sobre el total de entrevistados	8.3
Sobre los usuarios de teléfono celular	16.9

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



Cuadro 15
Razones para no hacer trámites usando el teléfono celular
(porcentajes sobre 328 personas que tienen celular y no han
realizado trámites utilizando este medio)

Respuestas	Porcentaje
Total	100
No confío	33.0
No se cómo hacerlo	15.6
No conozco que puedan hacerse trámites	9.8
No le gusta, no le interesa, no lo necesita	12.2
Prefiere utilizar otro medio	8.6
Es muy caro	8.0
Prefiere hacer el trámite personalmente	3.4
Utiliza el teléfono sólo para emergencias	4.3
No ha tenido tiempo, posibilidades o medios	1.5
Otro	3.3
Ns-nr	0.3

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.

Cuadro 16
Disposición a utilizar el celular para hacer trámites
(Porcentaje sobre 635 personas que no tienen o que
teniéndolo desconocer el uso)

Disposición a usarlo	Porcentaje
Total	100
Sí	59.9
No	33.4
Depende	4.9
Ns-nr	1.8

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



Cuadro 17
Porcentaje que ha realizado trámites utilizando tecnología digital
según variables de interés
(porcentajes calculados con respecto al total de entrevistas
realizadas en cada categoría)

Características	Ha realizado trámites utilizando...			Ha utilizado al menos un medio digital
	Internet	Teléfono fija	Telefonía móvil	
Total	20.3	39.0	8.3	47.9
Sexo	**		*	
Hombre	27.3	38.3	10.6	51.4
Mujer	16.5	39.4	7.0	46.0
Edad	**	**	*	**
- de 20	33.3	33.3	3.0	51.5
20-29	29.1	34.0	13.5	51.8
30-39	22.2	46.9	9.3	53.6
40-49	20.0	43.0	9.5	51.0
50 y +	12.1	32.9	4.2	37.9
Educación	**	**	**	**
Primaria o menos	.4	24.6	2.4	25.4
Secundaria	10.7	37.5	5.5	43.7
Universitaria	53.5	55.6	18.1	76.5
Región	**	**		**
Metropolitana	25.8	44.6	9.7	55.0
Resto del Valle Central	14.5	36.0	6.5	43.0
Resto del País	12.7	27.7	6.6	34.9

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



Cuadro 18
Detalles del uso de tecnologías digitales
(porcentajes sobre 808 entrevistas)

Tecnología digital	Porcentaje
Total	100
Internet	
Tiene acceso a Internet y ha realizado trámites	20.4
Tiene acceso a Internet, no ha realizado trámites y desconoce	14.8
Tiene acceso a Internet, no ha realizado trámites y desconfía	9.2
No tiene acceso a Internet y tiene disposición a realizar trámites	41.6
No tiene acceso a Internet y no tiene disposición a realizar por este medio	13.9
Telefonía fija	
Tiene teléfono y ha realizado trámites	39.0
Tiene teléfono, no ha realizado trámites y desconoce	35.3
Tiene teléfono, no ha realizado trámites y desconfía	25.7
Telefonía celular	
Tiene celular y ha realizado trámites	8.3
Tiene celular, no ha realizado trámites y desconoce	27.3
Tiene celular, no ha realizado trámites y desconfía	13.3
No tiene celular y tiene disposición a realizar trámites	28.9
No tiene celular y no tiene disposición a realizar trámites por este medio	22.2
MERCADO POTENCIAL	
Internet	76.8
Telefonía fija	75.3
Telefonía móvil	64.5

El Mercado potencial incluye quienes ya realizan trámites usando un medio, los que teniendo el medio no lo utilizan por desconocimiento y a quienes sin tener el medio manifiestan una disposición favorable a usarlo para realizar trámites.

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



Cuadro 19
Porcentaje que opina que las tecnologías digitales están ayudando mucho a diferentes aspectos
(porcentajes sobre 808 entrevistas)

Aspectos en los que contribuyen las tecnologías digitales	Porcentaje
Que las personas como Usted ahorren tiempo en trámites	78.7
Que las empresas simplifiquen los trámites	74.8
Que el Estado aproveche sus recursos tecnológicos	71.3
Que las instituciones del Estado mejoren sus servicios	70.8
Que el Estado sea más eficiente en su trabajo	66.5
Que las instituciones públicas informen a la ciudadanía lo que hacen	66.3
Que la comunicación entre instituciones del Estado sea más eficiente	65.8
Que el gobierno suministre información a empresas para desarrollo	62.7
Que las personas como Usted se sientan más cerca de las instituciones públicas	61.8
Que el gobierno informe sobre su trabajo	59.2

FUENTE: Universidad de Costa Rica. Escuela de Estadística. Centro de Estudios de Opinión. Encuesta sobre Gobierno Digital. Julio 2006.



A.5 ESTUDIO SOBRE LA RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA

Red Interinstitucional de Transparencia

Dentro de este apartado del trabajo se va a realizar un breve análisis de la Red Interinstitucional de Transparencia, la cual posee el Gobierno de Costa Rica y es regulada por la Defensoría de los Habitantes. Al ser la transparencia institucional uno de los ejes importantes del Gobierno Digital y de los factores que deben resaltar dentro del diagnóstico nos dimos a la tarea de constatar qué es la Red Interinstitucional de Transparencia que posee el Gobierno de Costa Rica, y qué tipo de información presenta a los ciudadanos, las empresas y al mismo Gobierno. Ya lo menciona el ExDefensor de los Habitantes de la República José Manuel Echandi Meza en el discurso que presentó al crearse la Red: *“La transparencia está íntimamente ligada al acceso efectivo a la información. La primera regla para hacer efectiva la transparencia está en brindar la información que permita a los habitantes tener un conocimiento sobre las actividades que realiza el ente público. El derecho de acceso a la información administrativa permite al habitante ejercer un control de la legalidad y la oportunidad, conveniencia o mérito, eficacia y eficiencia de los actos de los entes públicos.”*⁸⁸

Información Básica de la Red Interinstitucional de Transparencia⁸⁹

¿Qué es la Red Interinstitucional de Transparencia?

La Red fue creada por la Defensoría de los Habitantes de la República en noviembre del 2004, para garantizar el derecho constitucional de acceso a la información que tienen las y los habitantes, en relación con la correcta administración de los recursos públicos y para prevenir actos de corrupción mediante la rendición de cuentas y la fiscalización ciudadana.

La Red es una herramienta que propone la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR) para facilitar a las y los habitantes el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos, a través de su publicación en Internet.

Por medio de la Red las instituciones ponen a la disposición de las y los habitantes, información estatal de interés público como por ejemplo:

- Presupuestos;
- Ingresos;
- Egresos;
- Inversiones;
- Planillas;
- Licitaciones;
- Contrataciones;
- Compras;
- Proveedores;
- Planes operativos;
- Informes de labores y auditoría;

⁸⁸ Discurso del ExDefensor de los Habitantes de la República José Manuel Echandi Meza, 2004

⁸⁹ Información obtenida de la Página en Internet de la Defensoría de los Habitantes, www.dhr.go.cr, junio 2006.



- Actas;
- Acuerdos;
- Convenios;
- Proyectos;
- etc.

La meta de la Defensoría de los Habitantes de la República es que la Red esté conformada por todas las instituciones del sector público costarricense sin excepción. No existe ninguna restricción legal que lo impida. Para que la entidad pública se integre a la Red, únicamente se requiere de su compromiso de lucha contra la corrupción, la voluntad política para hacerlo efectivamente con acciones concretas y la decisión administrativa del jerarca institucional.

La Red Interinstitucional de Transparencia es coordinada por la Dirección de Control de Gestión Administrativa de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica.

Principales Objetivos

La Red pretende:

1. Garantizar el derecho humano y constitucional de acceso a la información;
2. Visibilizar la administración de los recursos públicos de forma actualizada, comprensible y transparente;
3. Promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas;
4. Recuperar la confianza de las y los habitantes en las instituciones públicas; y
5. Prevenir actos de corrupción.

Principios

Los principios fundamentales que sustentan a la red, están garantizados por el Estado social de derecho y el sistema democrático costarricense, así como por la gestión de un Buen Gobierno. Entre ellos se destacan:

1. Justicia;
2. Equidad;
3. Legalidad;
4. Rendición de cuentas;
5. Participación ciudadana; y
6. Transparencia.

Principales requerimientos de tecnología de la información

Para unirse a la Red se requiere:

1. Disponer de un sitio en Internet;
2. Recopilar y sistematizar la información sobre la administración de los recursos de la institución; y
3. Publicarla de manera actualizada, comprensible y transparente en su página institucional.



Si la entidad ya publica este tipo de información en su sitio de Internet, únicamente se creará un enlace que la vincule a la Red.

¿Cómo acceder y contactar con la Red Interinstitucional de Transparencia?

Todas y todos los habitantes sin excepción, sean o no funcionarias o funcionarios públicos, tienen el derecho humano y constitucional de acceso a la información pública disponible en la red por medio de: www.dhr.go.cr/transparencia.html

Instituciones que pertenecen a la Red de Transparencia.

Una vez que se explicó el objetivo, la intención y los principios de la Red Interinstitucional de Transparencia, comenzaremos a describir de manera breve la información que poseen las diferentes instituciones que pertenecen a la misma, como se menciona anteriormente la Red establecía que todas las Instituciones Públicas formen parte de la misma, pero a la fecha de este análisis pudimos constatar que sólo 20 Instituciones pertenecen formalmente según la Página Web de la Defensoría de los Habitantes de la República a la Red, entre las cuales tenemos las siguientes:

1. Defensoría de los Habitantes de la República (DHR);
2. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE);
3. Municipalidad de San José;
4. Poder Judicial;
5. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE);
6. Policía Fiscal;
7. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA);
8. Municipalidad de Curridabat;
9. Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI);
10. Municipalidad de Escazú;
11. Municipalidad de Belén;
12. Tribunal Supremo de Elecciones (TSE);
13. Comisión Nacional de Valores;
14. Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE);
15. COMPRARED;
16. Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL);
17. Municipalidad de Santa Ana;
18. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM);
19. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA); y
20. Consejo Nacional de Rectores (CONARE).

Luego de mencionar las diferentes instituciones que pertenecen a la Red es importante describir la información que las Instituciones brindan conforme a lo establecido por la Red Interinstitucional de Transparencia.

1. Defensoría de los Habitantes

Como se menciono anteriormente la Defensoría de los Habitantes de la República es el ente encargado de regular la Red Interinstitucional de Transparencia, pero de la misma forma que los otros miembros debe presentar la información que la Red ha propuesto desde un inicio. Es



importante mencionar que el acceso a la información de Transparencia desde su pagina Web (www.dhr.go.cr) es muy sencillo, dentro de la información que se presenta tenemos:

- **Gastos:** Dentro de este apartado se muestra los gastos que ha realizado la Defensoría de los Habitantes por medio de cheques a nombre de personas y/o instituciones tanto públicas como privadas. Dentro de la información se muestra el número del cheque, la fecha de emisión, a nombre de quién fue emitido, el origen de donde provienen los fondos (Presupuesto ordinario y Recursos de donaciones), además del detalle o descripción del pago y el monto cancelado, este monto no es claro en el sentido de que no menciona si son colones, miles o millones.
- **Planillas:** al momento de realizar el estudio la información no se encontraba disponible.
- **Contrataciones:** como parte de la información importante de la Red, se muestran las contrataciones públicas, restringidas, por registro, que esta desarrollando la Defensoría, de manera que el ciudadano y la empresa puede saber las actividades de contratación que desarrolla la institución.
- **Puestos:** se encuentra la información referente a los puestos fijos que componen el recurso humano de la Defensoría de los Habitantes, además de la cantidad de personas que se encuentran en este rubro, la base unitaria, el salario mensual y el costo que representa para la institución a nivel anual para la institución.
- **Proyecto Finlandia:** dentro de este apartado se encuentra un informe de avance del Proyecto “Promoción y Divulgación de Derechos Humanos en Comunidades Costarricense” con ayuda de Finlandia, donde el ciudadano puede ver de que trata el Proyecto, cuáles son los objetivos, lo que se ha avanzado, que acciones se han tomado, entre otros.

De la misma forma al ser el ente regulador y creador de la Rec muestra además información relevante a la transparencia mediante documentos de la Convención Mundial contra la Corrupción, la Ley contra la Corrupción y su reglamento y la Ley de Control Interno y su Reglamento, asimismo expone el voto N° 2121-2003 de Acceso a la Información y el voto N° 14997-2003 Sobre la Información Pública, de la Sala Constitucional. Por último incluye el Informe de la UNESCO acerca del acceso a la información y otro de la Defensoría de los Habitantes del 2003.

2. Instituto Costarricense de Electricidad

Para el Instituto Costarricense de Electricidad es muy importante la Red Interinstitucional de Transparencia por ello mencionan:

“Es en el marco de colaborar en el fortalecimiento del derecho de acceso a la información y la transparencia en la gestión pública que la Defensoría de los Habitantes presenta la RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA, la cual pretende convertirse en un compromiso activo por parte de las instituciones públicas costarricenses con el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en Costa Rica.

Se pretende con esta Red que las y los habitantes tengan acceso de forma ágil, unificada y amigable, a la información en relación con las finanzas de las instituciones públicas, conociendo cómo se administran los recursos públicos. La



*incorporación de las diversas instituciones públicas a la red de transparencia permitirá ir cada día añadiendo un compromiso más por el fortalecimiento de la institucionalidad costarricense y la lucha contra la corrupción.*⁹⁰

El Instituto Costarricense de Electricidad como parte de la Red presenta la Transparencia en la Gestión cuyo objetivo es mantener informada a la ciudadanía costarricense sobre las actividades económicas y de desarrollo que realiza la institución. Por este motivo dentro de la información que presenta dentro de su página en Internet (www.ice.go.cr) encontramos:

- **Estados Financieros:** acá podemos encontrar los balances de situación y los estados de resultados auditados de la Institución para que el ciudadano observe cuál es el manejo que se le da a los recursos que entran al Instituto, podemos encontrar la información por periodos que van desde 1999 hasta el 2005.
- **Pagos Mayores a \$10,000.00:** se muestran las diferentes actividades, proyectos u otro en donde el Instituto Costarricense de Electricidad haya cancelado un monto mayor de \$ 10,000.00 con una breve explicación del mismo.
- **Presupuesto Anual:** como se muestran los Estados Financieros, también se muestra el presupuesto con que cuanta el ICE en el período, donde se reflejan los ingresos que provienen del estado o algún otro tipo de ingreso que obtiene la Institución, así como sus egresos.
- **Salarios:** otro de los aspectos importantes que impulsaba la Red era mostrar los salarios y los puestos de los que dispone la institución, así muestran también las políticas salariales que tiene y aplica el ICE
- **Adquisiciones:** muestra las diferentes adquisiciones que ha realizado el ICE, ya sea de maquinaria, equipo, material u otro.
- **Proyectos:** se muestran los proyectos que esta desarrollando el ICE dentro del sector Electricidad y el sector telecomunicaciones.
- **Rendición de cuentas:** muestra los diferentes informes de gestión que se han realizado en el ICE, tanto por parte del Consejo Directivo, como del sector Electricidad y Telecomunicaciones.
- **Centro de Información Ciudadana:** es una iniciativa del Grupo ICE donde podrá encontrar en un solo lugar información relacionada con la gestión, así como con el proyecto de Ley y su evolución. Por ello expresan: *“Es nuestro deseo propiciar un espacio para satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos, que garantice un marco de total transparencia, comunicación oportuna, clara y sencilla, así como, una verdadera rendición de cuentas a la sociedad.”*⁹¹

3. Municipalidad de San José

El objetivo que plantea la Municipalidad de San José perteneciendo a la Red Interinstitucional de Transparencia es: *“informar a los habitantes sobre el manejo correcto de los recursos públicos en las diferentes actividades del Cantón Central de San José que realiza la institución. municipalidad de San José”*⁹² Ante este planteamiento la información que se presenta en el sitio la clasificación de la siguiente manera:

- **Recursos Humanos:** se puede tener acceso a los salarios que reciben los diferentes puestos dentro de la Municipalidad, el presupuesto ordinario para servicios

⁹⁰ Información obtenida de la Página Web del Instituto Costarricense de Electricidad: www.ice.go.cr Junio 2006

⁹¹ Idem.

⁹² Información obtenida de la Página Web de la Municipalidad de San José: www.msj.co.cr Junio 2006.



profesionales, la distribución de los servicios profesionales, y otra información de importancia en el área de recursos humanos.

- **Financiero:** muestra los estados financieros de la Municipalidad, las inversiones que se han realizado, la lista de las patentes que se han dado, los trámites que realiza el Departamento de Patentes, el formulario para pedir patentes, entre otros.
- **Proveeduría:** encontramos la información referente a los límites de contratación, el plan anual de adquisiciones, las contrataciones y licitaciones que se encuentran vigentes, el formulario para inscribirse al registro de proveedores de la Institución, además de diferentes noticias relacionadas con la gestión de la Proveeduría.
- **Hidrología:** muestra el control de los proyectos, la programación de los trabajos de limpieza, el informe mensual de atención a los distritos, informe de tragantes, pozos y de basura.
- **Desarrollo Humano:** encontramos los proyectos de la Sección de Proyección Social, los proyectos de Mejoramiento de Barrios que desea implementar la Municipalidad y los proyectos recreativos, culturales y deportivos que se van a realizar.
- **Ingeniería:** Proyectos relacionados con la construcción de obras y en el mejoramiento de los parques municipales.
- **Sanamiento Ambiental:** muestra información general de saneamiento ambiental de la Dirección de Saneamiento Ambiental y proyectos que se van a implementar en materia de Ambiente.
- **Oficina de Prevención y Atención a los Desastres:** explica cuáles son las medidas que plantea la Municipalidad en materia de Riesgos por Desastres, cuáles deben ser las medidas a considerar, de la misma forma incluye el Plan de Gestión Local del Riesgo por Desastres.

4. Poder Judicial

Al igual que otras instituciones el Poder Judicial describe un propósito que reseña su participación dentro de la Red Interinstitucional de Transparencia, donde expresan que es *“con la finalidad de poner a disposición de la ciudadanía, información de interés público, mediante el acceso a temas como presupuesto, estados financieros, circulares, informes de labores, proyectos de ley, entre otros.”*⁹³

La información que podemos encontrar dentro del sitio web del Poder Judicial (www.poder-judicial.go.cr) encontramos:

- **Rendición de cuentas:** muestra los informes que presentaron los diferentes magistrados de la gestión realizada.
- **Proyectos de Ley:** se encuentran los diferentes proyectos de ley que están en estudio en el Poder Judicial.
- **Leyes:** Leyes que están en estudio dentro del Poder Judicial.
- **Programas de Presupuestos:** muestra los programas de presupuesto del Poder Judicial aprobados anualmente a partir del 2001 hasta el 2006
- **Presupuestos:** a partir de este apartado se muestra los presupuestos del 2004, 2005 y 2006 del Poder Judicial, de manera que se muestra la liquidación de los mismos y cuadros representativos de los mismos.
- **Actas:** muestra las actas de la Corte Plena y las del Consejo Superior del Poder Judicial desde el año 1997 hasta el 2006

⁹³ Información obtenida de la Página Web del Poder Judicial: www.poder-judicial.go.cr Junio 2006.



- **Circulares:** muestra las circulares que la Dirección Ejecutiva y la Secretaria de la Corte han realizado a partir del año 2002.
- **Avisos:** emitidos por la Secretaria de la Corte a partir del año 2000.
- **Planes de trabajo:** muestra las acciones de trabajo del Poder Judicial como lo es el Plan de Trabajo de los años 2001, 2002 y 2003, muestra como hacer un Plan Anual Operativo y un Plan Estratégico Anual, así como las evaluaciones de los mismos.
- **Informes Técnicos:** informes realizados por el Departamento de Planificación, el Departamento de Personal y Gestión Humana, el Departamento de Auditoría por semestres.
- **Estados Financieros:** muestra los estados financieros auditados del Poder Judicial, del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial, informes de Administración desde el 2001.
- **Presidencia de la Corte:** presenta los informes de labores de la presidencia, la estructura del Poder Judicial, las compras directas, la memoria anual del Ministerio Público, manuales de procedimientos, lista oficial de peritos, entre otra información.
- **Código de Ética Judicial:** muestra el Código de Ética aprobado por la Corte Plena.
- **Dirección Ejecutiva:** presenta el instructivo para la presentación de documentos ante el Registro Nacional, este documento es descargable.

5. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial

El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial muestra dentro de su sitio una serie de documentos los cuales fueron establecidos como de los principales que debían aparecer dentro de las diferentes sitios web, entre estos tenemos:

- **Informe de Labores:** muestra el análisis de la situación de la Institución, el resumen de los Ingresos y los Egresos, así como los programas institucionales de egresos del año 2005, dentro de este apartado también se muestra la medición de las metas programadas.
- **Contratación Administrativa:** se muestran las contrataciones que ha realizado la Institución, por medio de informes trimestrales, a la vez presenta las diferentes licitaciones que se dieron en la Institución durante el año 2005.
- **Plan Anual Operativo:** en esta sección se muestra el plan anual operativo de la Institución para el período 2006, acá podemos encontrar el cronograma de actividades, el presupuesto y las matrices que se utilizan para diseñar este plan.

6. Policía Fiscal

Como parte de una de las instituciones que presenta la Defensoría de los Habitantes de la República como parte de la Red Interinstitucional de Transparencia, pero en el momento del análisis el sitio web no se encontraba disponible, por lo que no se tuvo acceso a la información.

7. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

El objetivo del Instituto de Acueductos y Alcantarillados de pertenecer a la Red Interinstitucional de Transparencia es el siguiente: *“Esta página se creó como un medio más de comunicación, que permita a los ciudadanos del país y del resto del mundo, disponer de*



información referente a la gestión del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Lo anterior, apoyado en los objetivos de la Red de Transparencia Interinstitucional, como son:

- *Constituirse en la ventana de transparencia Nacional.*
- *Brindar libre acceso a la información pública.*
- *Fomentar una cultura de transparencia en la sociedad y la comunidad costarricense.*

Es del interés de AyA, incorporar paulatinamente y en la medida que se genere, información de las actividades que se realizan día a día, esto, con la convicción de que el pueblo tiene derecho a acceder libremente la información pública, de forma tal, que se incremente el conocimiento y la participación de la ciudadanía en la gestión Institucional⁹⁴

De este modo dentro del sitio del AyA podemos encontrar lo relacionado con:

- **Legislación del AyA en la Función Pública:** muestra una serie normativas que rigen el accionar del AyA.
- **Proyección Administrativa de AyA:** muestra los diferentes planes de cooperación técnica que mantiene el AyA, las tarifas los planes de inversión.
- **Gestión Financiera:** presenta los listados de los cheques emitidos durante el período del 15/05/06 al 16/06/06, los balances financieros y los resúmenes de flujos de caja del 2006.
- **Base de datos de licitaciones:** informe de las diferentes licitaciones que lleva el AyA.
- **Índice Salarial:** presenta los índices de salarios, las clases de puestos: general y de confianza.

8. Municipalidad de Curridabat

Lo que presenta la Municipalidad de Curridabat con respecto a Transparencia es poco en comparación a lo que muestran las otras instituciones, pero la información es importante respecto a que presenta:

- **Presupuesto:** muestra el presupuesto para el 2005 de la Municipalidad, tomando en cuenta sus ingresos y egresos.
- **Relación de Puestos:** presenta la relación de los puestos con los que cuenta la Municipalidad, las clases y el salario.

9. Consejo Nacional de Vialidad

Dentro de la información que nos presenta el Consejo Nacional de Vialidad en su sitio web tenemos:

- **Principales Proyectos:** proyectos de carreteras que tiene planteado el Consejo desarrollar, como la ampliación de vías o la construcción de carreteras.

⁹⁴ Información obtenida de la Página Web del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados: www.aya.go.cr



- **Noticias:** muestra noticias de importancia, no sólo para el ciudadano, son que también para las empresas.
- **Estado de Licitaciones:** presenta las licitaciones que posee el Consejo en este momento, las que están adjudicadas, las que están en trámite y las que están a la espera de ser adjudicadas, entre las que tenemos: Licitaciones públicas, por registro y restringidas, además de las próximas aperturas de licitaciones
- **Presupuestos:** presupuestos que tiene el Consejo Nacional de Vialidad en este momento, donde se presenta los ingresos y egresos de la Institución.
- **Formularios:** muestra diferentes formularios que ocupan las personas para ingresar al registro de proveedores.
- **Boletines Informativos:** presentan las últimas noticias que han surgido dentro del Consejo Nacional de Vialidad.

10. Municipalidad de Escazú

Dentro del sitio web de la Municipalidad de Escazú realmente no existe un lugar específico donde se mencione que forman parte de esta red, pero si muestran documentos acerca de actas tomadas por el consejo, mencionan cuales son los teléfonos y correos de las dependencias de la Municipalidad, muestra la agenda cantonal, entre otra información, al ingresar a este tipo de información en alguna aparece el Logo de la Red Interinstitucional de Transparencia

11. Municipalidad de Belén

Como otras Municipalidades la información que se encuentra dentro del sitio web es importante y relevante para los ciudadanos de su cantón, pero dentro del apartado de Transparencia presentan la siguiente información:

- **Escala Salarial:** muestra las diferentes escalas salariales que rigen dentro de la Municipalidad de Belén.
- **Políticas de Capacitación:** muestra lo que rige dentro de la Municipalidad cuando del tema de Capacitación se trata.
- **Control de Procesos:** muestra el control que tiene la Municipalidad con los procesos, donde lleva un inventario de todos los procesos que tiene.

12. Tribunal Supremo de Elecciones

Al igual que otras instituciones el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión ordinaria N°. 43-2005 del 3 de mayo del 2005, acordó formar parte de la Red Interinstitucional de Transparencia, auspiciada por la Defensoría de los Habitantes de la República, con el objetivo de *“mantener informada a la ciudadanía costarricense sobre las actividades que realiza la institución”*⁹⁵

Por ello dentro de su sitio de transparencia muestra la siguiente información:

- **Actas:** muestra las diferentes actas que ha aprobado el Tribunal en sus sesiones
- **Adquisiciones:** adquisiciones de material, equipo, maquinaria, vehículos, etc.
- **Salarios:** escala salarial con la que se rige el Tribunal para pagar a sus empleados, así como las clases.
- **Proyectos del PEI:** El Tribunal Supremo de Elecciones aprobó el 30 de enero del 2003 el “Portafolio de Proyectos” del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el de

⁹⁵ Información obtenida en la Página Web del Tribunal Supremo de Elecciones: www.tse.go.cr, junio 2006.



Tecnologías Informáticas (PETI), compuesto por 21 proyectos a ejecutar en un periodo de 3 años.

- **Presupuesto:** muestra los ingresos y egresos que ha obtenido vía presupuesto el Tribunal Supremo de Elecciones.
- **Partidos Políticos:** muestra la información para los partidos políticos y el ciudadano en general.

13. Comisión Nacional de Valores

La Comisión Nacional de Valores más que presentar información para el acceso a los ciudadanos presenta en su sitio correspondiente a la Red Interinstitucional de Transparencia una explicación de porque forman parte de la misma, debido a lo anterior su motivación es la siguiente:

*“En sus 18 años de gestión, la **Comisión Nacional de Rescate de Valores (CNRV)** se ha focalizado en la formación, fortalecimiento y promoción de valores desde una perspectiva orientada por la **Ética y la Integridad**.*

(...) Ante estos hechos se vislumbran diferentes alternativas de reacción, riesgos y oportunidades: desde el sometimiento y tolerancia, la generación de conflicto a la búsqueda de toma de decisiones que integren diferentes actores sociales y que permitan una orientación ética.

Esta última opción, por la que trabaja esta CNRV, requiere del convencimiento profundo de la ciudadanía de que la vida ética es esencial y que podemos cada uno hacer algo en su procura; trascender el discurso e iniciar acciones es fundamental. Es necesaria la toma de conciencia y asunción de responsabilidades ciudadanas frente a la realidad nacional. El monitoreo sistemático de la percepción del costarricense sobre ética y corrupción pública, el papel fiscalizador que medios de comunicación y sindicatos pueden asumir, así como el diálogo y la concertación, son claves para un desarrollo sostenible y responsable.

(...) Por esto asumimos nuestra responsabilidad institucional incorporándonos a la Red Interinstitucional de Transparencia como una herramienta que posibilita el pasar del discurso a las acciones mediante el fomento de la transparencia y rendición de cuentas en la gestión estatal, propiciando la confianza y credibilidad en nuestra forma de gobierno, pues solo así podremos impulsar la equidad y la eficiencia necesarias para el fortalecimiento de nuestra Democracia”⁹⁶

Dentro de la información que muestra al ciudadano presenta únicamente un informe de gastos y de ingresos que ellos han preparado.

14. Refinadora Costarricense de Petróleo

La Refinadora Costarricense de Petróleo es otra institución que se ha encontrado muy anuente a apoyar la Red Interinstitucional de Transparencia de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica.

Dentro del sitio de RECOPE se encuentra la siguiente información actualizada:

- **Finanzas:** se puede encontrar dentro de este sitio los estados financieros de la Refinadora, donde el ciudadano verá el Balance de Situación y el Estado de Resultados auditados.

⁹⁶ Información obtenida de la Página Web de la Comisión Nacional de Valores: www.valores.racsa.co.cr, junio 2006.



- **Suministros:** muestra las distintas licitaciones que RECOPE realiza ya sea restringida, pública, por registro que se encuentran en proceso de adjudicación o en proyecto.
- **Recursos Humanos:** presenta el manual de funciones y puestos que se encuentra vigente dentro de la Refinadora, así como los salarios base por cada uno de los puestos.
- **Otras áreas y servicios:** es importante mencionar que dentro de este apartado se encuentra el informe de labores de la institución, el plan anual operativo, la memoria anual, la forma en que se aumentan los precios de los combustibles, información de la Contraloría de Servicios, el precio de los combustibles en la actualidad, así como los servicios que presta la Tesorería de la Institución.

15. COMPRARED

CompraRed forma parte del Ministerio de Hacienda, este sitio 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, lo cual colabora con las intenciones de la Red Interinstitucional de Transparencia, por ello presenta información referente a:

- Información sobre las Licitaciones y Compras Directas con sus líneas; cartel gratuito
- Oferta electrónica
- Subasta a la baja en línea y en tiempo real
- Notificación vía correo electrónico o fax
- Datos sobre la Adjudicación
- Información sobre los contratos
- Registro de Proveedores
- Catálogo de Mercancías;
- Precios de Referencia
- Planes de Compra;
- Consultas y estadísticas bajo criterios de clasificación definidos por los propios usuarios.

16. Compañía Nacional de Fuerza y Luz

Al igual que el ICE la Compañía Nacional de Fuerza y Luz muestra su objetivo y propósito de formar parte de la Red Interinstitucional de Transparencia de la siguiente manera: *“La Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. le da la más cordial bienvenida a nuestro sitio en la Red Interinstitucional de Transparencia de la Defensoría de los Habitantes de la República, desarrollado con el firme propósito de dar a conocer a la ciudadanía la información relacionada con la gestión de la Compañía a favor del País de una forma clara y transparente, garantizando en derecho de los costarricenses al acceso a la información.”*⁹⁷

En este sitio usted encontrará la siguiente información:

⁹⁷ Información obtenida de la Página Web de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz: www.cnfl.go.cr, junio 2006.



- **Presupuesto anual:** presenta los ingresos y egresos de la Compañía para el período del 2006, de igual forma muestra los presupuestos de años anteriores.
- **Próximas aperturas de licitaciones:** presenta las aperturas de licitaciones que tiene la CNFL, donde los interesados pueden ver la información correspondiente de cada una de las diferentes licitaciones.
- **Adquisiciones:** muestra las adquisiciones de materiales, equipo, maquinaria, entre otras que realiza la institución.
- **Escala salarial aprobada por la Autoridad Presupuestaria:** presenta los puestos, las clases y los salarios que reciben los empleados según su perfil y puesto.
- **Estados Financieros Auditados:** como otras instituciones se muestra el balance general y el estado de resultados auditados de la CNFL para algunos periodos.

17. Municipalidad de Santa Ana

La Municipalidad de Santa Ana dentro del apartado de transparencia muestra lo referente a la rendición de cuentas por parte del Consejo Municipal del período 2002-2006, de la misma forma muestra las actas municipales, para ellos toda la información que muestran dentro de su sitio es parte de la Red Interinstitucional de Transparencia, ya que muestran además las leyes, los reglamentos, el presupuesto municipal, los informes, los diferentes trámites que realizan, los formularios, el plan regulador, el plan operativo anual, plan de desarrollo cantonal, el plan estratégico, sus estados financieros auditados, así como los proyectos que se encuentran en proceso y ejecutado, además de mostrar las autoridades que por el momento se encargan del buen desempeño de la Municipalidad.

18. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal

El Instituto de Fomento y Asesoría Municipal es una de las Instituciones que muestra poco material en cuanto a la transparencia, ya que en su sitio en referencia a la Transparencia sólo incluye el Plan Anual Operativo del 2006, donde se muestran los lineamientos establecidos por Mideplan, Contraloría General de la República y el Ministerio de Hacienda en cuanto a la formulación de tareas y actividades a desarrollar por parte del Instituto.

19. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos

Dentro del sitio web del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (www.cfia.or.cr) se menciona: *“El Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos apoya esta iniciativa. Su información estará disponible inmediatamente después de que sea formalmente aprobado por la Junta Directiva.”*⁹⁸

20. Consejo Nacional de Rectores

La información del Consejo Nacional de Rectores menciona que: *“en su sesión N°. 12-05 del 3 de mayo del 2005, acordó integrarse a la Red Interinstitucional de Transparencia, impulsada por la Defensoría de los Habitantes, con el fin de facilitar a las y los habitantes el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos, a través de su publicación*

⁹⁸ Información obtenida de la Página Web del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos: www.cfia.or.cr, junio 2006.



en Internet.⁹⁹” La información que muestra como parte de esta integración a la Red presenta la información correspondiente a:

- **Actas de CONARE:** muestra las distintas actas de que han sido promulgadas por el CONARE.
- **Presupuesto:** muestra los ingresos y egresos del Consejo durante el año 2005.
- **Adquisiciones:** muestra las diferentes adquisiciones de material, maquinaria, recursos y otros que realizó CONARE durante el 2005.
- **Plazas en concurso:** dentro de este apartado se encuentran las diferentes plazas que tiene en concurso el CONARE.
- **Estructura salarial:** muestra las escalas y las clases de los salarios en CONARE, donde se ven cuales son los puestos que integran su recurso humano.

MATRIZ DE LA RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA

Requisitos mínimos:

- 1 Presupuestos
- 2 Ingresos
- 3 Egresos
- 4 Inversiones
- 5 Planillas
- 6 Licitaciones
- 7 Contrataciones
- 8 Compras
- 9 Proveedores
- 10 Planes Operativos
- 11 Informes de labores y auditoría
- 12 Actas
- 13 Acuerdos
- 14 Convenios
- 15 Proyectos
- 16 Otros

Porcentajes de requisitos	
Cantidad de requisitos	16
90% de los requisitos	14,4
80% de los requisitos	12,8
70% de los requisitos	11,2
60% de los requisitos	9,6
50% de los requisitos	8
40% de los requisitos	6,4
No aplica (no hay acceso)	NA

⁹⁹ Información obtenida de la Página Web del Consejo Nacional de Rectores: www.conare.ac.cr, junio 2006



“Conocimiento, experiencia e innovación a su servicio”

MATRIZ DE LA RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA

Instituciones	Servicios																	
	Presupuestos	Ingresos	Egresos	Inversiones	Planillas	Licitaciones	Contrataciones	Compras	Proveedores	Planes Operativos	Informes de labores y auditoría	Actas	Acuerdos	Convenios	Proyectos	Otros	Información Actualizada	Total
Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Comisión Nacional de Valores		1	1								1				1	1		5
Compañía Nacional de Fuerza y Luz	1	1	1		1	1	1	1		1	1				1	1	X	11
COMPRARED					1	1	1	1	1						1		X	6
Consejo Nacional de Rectores	1	1	1		1	1	1					1					X	7
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	1	1	1			1	1			1	1	1	1		1		X	11
Consejo Nacional de Vialidad	1	1	1			1	1			1	1				1	1	X	9
Defensoría de los Habitantes		1	1		1		1	1		1	1				1	1	X	8
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	1	1	1	1	1	1	1	1		1				1	1	1	X	12
Instituto Costarricense de Electricidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	X	13
Instituto de Fomento y Asesoría Municipal										1								1
Municipalidad de Belén		1	1		1					1	1	1	1	1	1	1	X	10
Municipalidad de Curridabat	1	1	1	1	1						1	1			1			8
Municipalidad de Escazú					1	1						1						3
Municipalidad de San José	1	1	1	1	1	1	1				1	1			1	1	X	11
Municipalidad de Santa Ana	1	1	1			1	1			1	1	1	1		1	1	X	11
Poder Judicial	1	1	1			1	1	1		1	1	1	1		1	1	X	12
Policia Fiscal	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Refinadora Costarricense de Petróleo		1	1			1				1	1						X	5
Tribunal Supremo de Elecciones	1	1	1		1	1	1	1		1		1	1		1	1	X	12
Total por servicio	11	14	#	4	11	13	#	7	2	12	12	8	6	3	12	#		

Instituciones	Muy completa	Completa	Regular	Incompleta	Muy Incompleta
Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos	NA	NA	NA	NA	NA
Comisión Nacional de Valores					1
Compañía Nacional de Fuerza y Luz			1		
COMPRARED					1
Consejo Nacional de Rectores				1	
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial			1		
Consejo Nacional de Vialidad				1	
Defensoría de los Habitantes				1	
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados		1			
Instituto Costarricense de Electricidad		1			
Instituto de Fomento y Asesoría Municipal					1
Municipalidad de Belén			1		
Municipalidad de Curridabat				1	
Municipalidad de Escazú					1
Municipalidad de San José		1			
Municipalidad de Santa Ana		1			
Poder Judicial			1		
Policia Fiscal	NA	NA	NA	NA	NA
Refinadora Costarricense de Petróleo					1
Tribunal Supremo de Elecciones		1			
Total por rango	0	6	3	4	5

	Cantidad	Porcentaje
Instituciones muy completas	0	#
Instituciones completas	6	#
Instituciones regulares	3	#
Instituciones incompletas	4	#
Instituciones muy incompletas	5	#
Instituciones donde no aplica	2	#
Total	20	#

Conclusiones



La Red Interinstitucional de Transparencia ha sido una buena propuesta creada por la Defensoría de los Habitantes, debido a que una parte esencial para del Gobierno Digital es la rendición de cuentas por parte de las Instituciones Públicas para con el ciudadano, cosa que se logra en gran medida con las Instituciones que en estos momentos forman parte de la misma.

También es importante destacar que pese a que la iniciativa contemplaba que todas las Instituciones Públicas formaran parte de esta Red, no se ha podido lograr este cambio debido a que hasta el momento sólo son 20 las Instituciones que integran dicha Red, considerando que son muchas Instituciones las que poseen página web, el cual es el único requerimiento que se necesita para pertenecer a la misma.

El esfuerzo realizado por estas instituciones es grande en algunas que tratan de cumplir con los objetivos planteados por la Red, mientras que se observa que otros han puesto la información, pero de una manera muy sobria, con el fin de cumplir con lo que se pide y no ahondar más allá de lo que se puede aportar a la Red, que esperemos que se fortalezca cada vez más y que muchas instituciones puedan ser miembros para cumplir no sólo con un requisito del Gobierno Digital, sino también con la ciudadanía que merece que las Instituciones Estatales le muestren que hacen con el dinero que se les atribuye, y si este es manejado de la manera correcta.

Con base a lo anterior se puede observar que según los parámetros establecidos anteriormente, ninguna de las instituciones anteriores se encuentra en la categoría de muy completa (0%), mientras que seis instituciones (30%) presentan el status de completas, luego tres instituciones (15%) se encuentran dentro de lo regular al presentar algunos de los requisitos mínimos, mientras que entre las categorías de incompleta y muy incompleta se encuentran 4 y 5 instituciones respectivamente (20 y 25% respectivamente), sin tomar en cuenta a dos instituciones (10%) en las cuales no se pudo obtener la información (Policía Fiscal y Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos).



**Discurso de José Manuel Echandi Meza,
ExDefensor de los Habitantes de la República de Costa Rica**

- El sistema democrático costarricense requiere para su fortalecimiento la efectiva aplicación de principios básicos tales como la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la legalidad y la transparencia, entre otros.
- La transparencia de las acciones tomadas por la Administración Pública en materia presupuestaria permite a las y los habitantes saber cómo se administran los fondos públicos y ejercer la debida fiscalización y denuncia de cualquier irregularidad detectada.
- El derecho a la información oportuna y transparente que tiene todo habitante en relación con el manejo de los asuntos públicos, debe ser fortalecido en su ejercicio estableciendo mecanismos que permitan un ágil acceso a la información administrativa, así como una oportuna rendición de cuentas por parte de las y los funcionarios públicos.
- La Declaración de Principios aprobada por la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información da sustento a estas ideas al señalar que "el acceso sin dificultad a la información del dominio público es esencial en la Sociedad de la Información". De tal forma, el libre acceso a la información pública de las y los habitantes constituye un derecho humano que permite fortalecer el sistema democrático del país. Como tal, el fortalecimiento del ejercicio de este derecho permite activamente contribuir a combatir la corrupción, asegurándose mayor eficiencia en el manejo de la cosa pública.
- La transparencia está íntimamente ligada al acceso efectivo a la información. La primera regla para hacer efectiva la transparencia está en brindar la información que permita a los habitantes tener un conocimiento sobre las actividades que realiza el ente público. El derecho de acceso a la información administrativa permite al habitante ejercer un control de la legalidad y la oportunidad, conveniencia o mérito, eficacia y eficiencia de los actos de los entes públicos.
- Es en el marco de colaborar en el fortalecimiento del derecho de acceso a la información y la transparencia en la gestión pública que la Defensoría de los Habitantes presenta la RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA, la cual pretende convertirse en un compromiso activo por parte de las instituciones públicas costarricenses con el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en Costa Rica.
- Se pretende con esta Red que las y los habitantes tengan acceso de forma ágil, unificada y amigable, a la información en relación con las finanzas de las instituciones públicas, conociendo cómo se administran los recursos públicos. La incorporación de las diversas instituciones públicas a la red de transparencia permitirá ir cada día añadiendo un compromiso más por el fortalecimiento de la institucionalidad costarricense y la lucha contra la corrupción.
- Tal y como lo estableció el Consejo Permanente de la Organización de Estados Americanos (OEA) en Sesión del 20 de mayo del 2003, "el acceso a la información pública es un requisito indispensable para el funcionamiento mismo de la democracia,



una mayor transparencia y una buena gestión pública, y que en un sistema democrático representativo y participativo, la ciudadanía ejerce sus derechos constitucionales de participación política, votación, educación y asociación, entre otros, a través de una amplia libertad de expresión y de un libre acceso a la información”.



A.6 NOTAS TÉCNICAS

A.6.1 Nota: Servicios digitales

¿Cuáles son los servicios que más se mencionan a nivel internacional?

Accenture (2004) estudia más de 200 trámites; sin embargo, en su análisis de la percepción de los ciudadanos sobre los servicios digitales, privilegia para efectos de comparación de los 12 países investigados, 11 servicios o áreas de servicios:

Tabla A.6.1.1
Accenture (2004) Trámites consultados a los ciudadanos

Renovación de licencia de conducir
Declaraciones de impuestos
Cambio de direcciones
Obtener certificación de nacimiento/licencia matrimonial
Solicitar pasaporte
Obtener información turística
Determinar elegibilidad para beneficios de Gobierno
Emitir un voto remotamente
Denunciar crímenes menores
Buscar información en el campo de la salud
Solicitar empleo en el sector público

Este estudio analiza la percepción de los ciudadanos sobre los trámites prioritarios a futuro. Para los países con el acceso a Internet más bajo de los países investigados (como Italia y España), estos trámites son:

1. Solicitar empleo en el sector público
2. Obtener certificados de nacimiento/licencia matrimonial
3. Declaración de impuestos.

Todos estos servicios están identificados como de alto impacto para los ciudadanos y de gran potencial de digitalización.



Otra empresa consultora, Capgeminy (2004), en un estudio para comparar la evolución de cada país europeo en materia de Gobierno digital (evaluación en función del nivel de digitalización de los trámites), determina una lista de 20 servicios públicos básicos proporcionados por Internet.

Para 12 de ellos, el grupo meta (“target group”) son los ciudadanos; para los 8 restantes son las empresas o negocios. Además, se agrupan estos trámites por tipo: tramites de registro, de generación de ingresos, servicios, solicitud de permiso; y por destinatario: ciudadanos o empresas, ver tabla A.6.1.2.

Tabla A.6.1.2 : Capgeminy (2004)
Lista de servicios públicos básicos proporcionados por Internet

	generación de ingresos	Registro	Servicios	Permisos y licencias
Ciudadanos	Impuestos	Registro de vehículos Nacimiento y matrimonio Anuncio de cambio de domicilio	Búsqueda de empleo Beneficios de seguridad social Bibliotecas publicas Servicios relacionados con la salud	Premisos de construcción de Documentos personales Matricula en educación superior
Empresas	Impuestos Declaraciones aduaneras Contribuciones sociales para empleados	Entrega de información a instituto nacional de estadísticas Registro de una nueva compañía	Compras publicas	Permisos ambientales

Los estudios de Accenture (2004) y de Capgemini (2004) y las experiencias de Gobierno digital ilustran la gran variedad de servicios o tramites públicos que se pueden digitalizar y señalan la importancia de que el Gobierno parte de un estudio concienzudo de la demanda o áreas de servicios publicas mas prioritarias (deficitarias) para los ciudadanos para orientar su oferta de servicios digitales.



A.6.2. Nota: Medios digitales

Combinación de medios para ofrecer un servicio completo.

Para ofrecer un servicio completo a los usuarios se puede combinar varios medios digitales entre sí o bien servicios digitales con servicios no digitales.

Por ejemplo, para consultar y pagar el servicio básico de “agua”, se podría en Costa Rica consultar el recibo correspondiente por celular (consulta al portal Wap) y se podría cancelar el recibo por transacción electrónica vía Internet (PC).

Otro ejemplo, para obtener un certificado de nacimiento en Francia: se puede solicitar el documento por Internet y recibirlo por correo (el envío digital no es posible por la certificación estampada necesaria para oficializar el documento).

Medios complementarios

Los diferentes medios digitales son complementarios en una estrategia de desarrollo de Gobierno digital, por cuanto ofrecen usos, costos y posibilidades de cobertura diferenciados. En la Tabla A.6.2, se exponen estos aspectos para el caso de Costa Rica. No se pretende presentar una “tabla de decisión” completa y detallada, esto se tendrá que realizar para cada situación de selección de medios digitales; nuestro objetivo es mostrar la complementariedad de los medios.

Las valoraciones que se hacen en la tabla respecto al costo y la cobertura de los medios digitales: Internet y telefonía, se basan en los datos presentados en la sección (xxxx) del estudio que indican, en particular, que la telefonía en Costa Rica tiene una gran cobertura en términos de población y de zonas geográficas y su costo es de los más bajo en América Latina, mientras que Internet tiene una baja cobertura tanto geográfica



como de población y su costo es relativamente alto (sobre todo comparado con el costo la telefonía).

Tabla A.6.2
Fortalezas (F) y debilidades (D) de los medios digitales para ofrecer...

Medios digitales	...gran volumen de información y transacciones complejas	...autenticación del usuario o encriptación de los datos	...gran disponibilidad, facilidad de acceso	...alta interactividad	...bajo costo para el usuario	...bajo costo para la institución	...alta cobertura geográfica y de población	Multimedia
Internet vía PC	F	F	D	F	D	F	D	F
Internet vía celular o PDA	D	F	F	F	F	F	D	F
teléfono fijo + operador	D	D	F	F	F	D	F	D
teléfono fijo + IVR	D	F	F	D	F	F	F	D
teléfono + fax	F	F	D	F	D	F	F	F
Celular (mensajería de texto)	D	F	F	D	F	F	F	F
Mostrador “empoderado”	F	F	D	F	D	D	D	F

Comentarios generales sobre la tabla.

Internet vía PC: como fortalezas podemos destacar: que puede manejar grandes volúmenes de información, transacciones complejas, posibilita mecanismos de certificación de identidad o de encriptación de datos, es altamente interactivo, tiene un costo de operación bajo para la institución y es de carácter multimedia. Como debilidades se puede señalar la poca disponibilidad o facilidad de acceso del medio (se requiere del acceso a una PC para realizar los tramites), y el costo de este acceso (la PC mas la conexión) es alto para el usuario (comparativamente con otros medios), y su cobertura de población y geográfica es baja.

Internet vía celular o PDA: tiene la mismas fortalezas y debilidades que el acceso a Internet por PC, salvo que ofrece mayor disponibilidad y facilidad de acceso (son dispositivos inalámbricos, móviles) y es de menor costo para el usuario; pero tiene la



desventaja de solo permitir trámites con poco volumen de información y transacciones simples.

El teléfono fijo con operador: tiene como fortalezas, a la diferencia de Internet, una gran cobertura (en población y zonas geográficas) y una mayor disponibilidad o facilidad de acceso; además, de ofrecer alta interactividad (interpersonal) y de tener un costo bajo para el usuario. Sin embargo, sus debilidades radican en el costo de operación para la institución pública (los operadores), no es un medio multimedia y no permite el intercambio de grandes volúmenes de información, ni mecanismos seguros de autenticación de identidad.

El teléfono fijo con IVR: resuelve en parte el problema del costo de operación para la institución (la interacción usuario-institución es automatizada) y permite mecanismos seguros de autenticación, pero tiene la desventaja de ofrecer menos interactividad que con el teléfono fijo con operador.

El celular tiene las mismas características que el teléfono con IVR, con la ventaja de ser un medio multimedia (voz, texto y video).

El teléfono y fax: presenta fortalezas en la identificación del usuario, es un medio multimedia (voz y texto) y podría ser de bajo costo para las instituciones publicas, p.ej. si la institución cuenta con dispositivos para el envío automático de fax (“fax on demand”).

El mostrador “empoderado”: presenta las ventajas de permitir tramites con grandes volumen de información, es seguro, de alta interactividad y, obviamente, multimedia; sin embargo, su disponibilidad o facilidad de acceso, así como su cobertura son limitadas y su costo para las instituciones y los usuarios (desplazamientos) son altos.



A.7 LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

A.7.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla A.7.1

Características de los instrumentos de recolección de información

Instrumentos:	Objetivos:	Resumen de ficha técnica	Supuestos y alcances
Encuesta Telefónica Nacional a ciudadanos (ETNC)	<p>Calificar las facilidades que perciben las personas para realizar tramites referentes a pagos, reclamos, obtener documentos, realizar denuncias o solicitar servicios en diversas instituciones del sector publico costarricense.</p> <p>Medir el uso de tecnologías digitales (Internet, telefonía fija y móvil) para realizar tramites, conformidad con el servicio y razones de no uso.</p>	<p>Encuesta telefónica, nacional.</p> <p>808 personas entrevistadas.</p> <p>Realizado con la colaboración de la Escuela de Estadísticas de la UCR.</p>	<p>Para facilitar la tarea a los encuestados, se les interrogo sobre las facilidades para realizar un conjunto pre-definido de trámites, juzgados como los más importantes. Se les pregunto adicionalmente, en forma abierta, sobre los tramites que según ellos ofrecian menos y los tramites que ofrecian mas facilidades para su realización.</p>
Cuestionario a instituciones publicas (CIT)	<p>Conocer la oferta actual, y en cartera, de servicios digitales.</p> <p>Conocer el uso de los servicios digitales actuales.</p> <p>Conocer los factores que pueden influir negativamente en el desarrollo de los servicios digitales.</p>	<p>Cuestionario por Internet,</p> <p>24 instituciones publicas (lista de las instituciones y el nombre de los responsables que contestaron al cuestionario: anexo A.7.3)</p>	<p>Se buscó incorporar en la lista de las instituciones públicas encuestadas, las instituciones más involucrados con trámites de tipo administrativo- financiero de uso ciudadano.</p>
Taller con responsables de servicios digitales	<p>Identificar oportunidades máximas de servicios digitales en las áreas de trámites mas criticas definidos en la ETNC y los requisitos (tecnológicos, organizacionales y legales) para su desarrollo.</p> <p>Evaluar la oferta actual, y en cartera, de servicios en línea con relación con las áreas de tramites mas deficientes, según ETNC.</p> <p>El taller de instituciones públicas también permitió observar el nivel de disposición de los responsables a trabajar de manera interinstitucional para unir creatividad y recursos en la identificación y desarrollo de iniciativas de servicios digitales.</p>	<p>Participantes: directores informáticos, responsables de la planificación del desarrollo de los servicios digitales.</p> <p>(Lista de las instituciones y el nombre de los responsables que participaron al taller: anexo A.7.3).</p>	



A.7.2 CONSULTA A LOS CIUDADANOS: Encuesta Telefónica Nacional

A.7.2.1 Plantillas de la encuesta



A.7.3 CONSULTA A INSTITUCIONES PÚBLICAS: Cuestionario y taller



**A.7.3.1 Lista de las instituciones públicas y funcionarios participantes,
nombre de los responsables que contestaron el cuestionario y que
participaron en el taller**



A.7.3.2 Ejemplares del cuestionario y de las plantillas de trabajo del taller sobre: “análisis de la oferta y de oportunidades de desarrollo de servicios digitales.”