

## SINGAPUR ARCHIPIÉLAGO TECNOLÓGICO

Considerado como uno de los países más competitivos del mundo, Singapur convirtió la infraestructura en el eje de su desarrollo, con el fin de brindar una mejor calidad de vida a sus habitantes. En un viaje que significó alrededor de treinta años de esfuerzo y constancia, se enrumbó a lo que es hoy, una nación altamente competitiva, que planifica con antelación su futuro.

Tenían claro hacia dónde querían llegar, por lo que desarrollaron seis planes maestros que permitieran apostar a la tecnología y la infraestructura para brindar mejores y eficientes servicios a cada ciudadano.

La primera etapa abarcó un programa de computarización del sector público. Luego, comenzaron a modernizar y automatizar diversos procesos estatales, desde la administración tributaria y de aduanas, hasta la administración educativa en escuelas y politécnicos; y trans-

formaron todo lo concerniente a salud y transporte público, utilizando la tecnología. Fue un proceso de prueba y error, donde cada esfuerzo significó una lección aprendida.

Con la aparición de Internet en la década de los noventa, se dio la posibilidad de brindar servicios del Gobierno por esa vía. Entre 2000 y 2005 implementaron servicios de e-gobierno, pues el norte era muy claro: convertirse en una nación inteligente. Desde el inicio, el IDA (Autoridad de Infocomunicación y Desarrollo de Singapur), organismo regulador de las telecomunicaciones en ese país, ha sido clave.

A nivel gubernamental tenían claro que la tecnología les podía ayudar a ofrecer mejores servicios y por ende contribuir a la economía. Pero, además, sabían que al crear la infraestructura y las plataformas correctas, motivarían a los emprendedores a crear nuevos negocios e insertarse en la industria tecnológica mundial.



Para Tan Lark Yang, director del grupo IDA Internacional, Singapur busca ser una nación inteligente, por lo que pretende combinar una visión de políticas, personas y tecnología, para mejorar las capacidades nacionales, de manera que ayude a contribuir con una mejor gobernanza.

Durante una entrevista ofrecida anteriormente, señalaron que la meta era establecer una red de banda ancha de alta velocidad que permita impulsar aún más el desarrollo de nuevos sectores basados en el conocimiento.

Con lo que denomina “The Next Gen NBN” (Next Generation National Broadband Network), Singapur se reforzará como un centro de información y comunicación, y abrirá nuevas puertas a las oportunidades económicas, el crecimiento empresarial y la vitalidad social. Se prevé que esto finalmente proporcione un acceso de banda ancha de ultra alta velocidad en todo el país de 1Gbps (gigabytes por segundo) y más.

## País tecnológico

Alicia Avendaño comenta que los habitantes no sufrirán por la brecha entre el papel y lo digital porque ya es muy común ver a muchas personas en el país que utilizan sus computadoras o teléfonos inteligentes; se trata de una población inteligente y con gusto por la tecnología, que solo está a la espera de mejoras digitales en el Estado; así que debe exigir este servicio al país.

La mayoría de la población de Costa Rica demuestra exigencias tecnológicas, por lo que el Gobierno debe adaptarse a unos usuarios más acostumbrados a la tecnología, con poca disposición para realizar trámites en forma presencial, y con altos niveles de conocimiento. Avendaño explica que el Estado debe también transformarse por las situaciones que se enfrentan en el déficit fiscal y la escasez de recursos, por lo que una transformación eficiente en el área digital es prioritaria.

La calidad del Gobierno Digital de nuestro país ya tiene varias mediciones y una de ellas se presentó recientemente: se trata de la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica 2015, donde las páginas del Instituto Nacional de Seguros y del Instituto Costarricense de Electricidad ocuparon las mejores posiciones.

Este informe se realiza bajo una metodología del Incae Business School y se busca que el programa Gobierno Digital incluya los resultados en este proyecto para garantizar a los ciudadanos el acceso a mejores servicios públicos a través de facilidades tecnológicas.

## Soporte y seguridad

En la parte operativa, Gobierno Digital cuenta con un área técnica y dispone de plataformas de seguridad para la protección de datos que poseen las entidades y las personas en los sitios web estatales. Adicionalmente, utiliza sistemas de infraestructura que permiten el funcionamiento de

