

Un panorama impostergable

Se metió en lo profundo de nuestras vidas, para recorrer con fuerza cada espacio de nuestro ser, de nuestro entorno, y fluir intensamente, conectando, procesando y provocando un cambio tan intenso, que hoy sería inimaginable vivir sin ella.



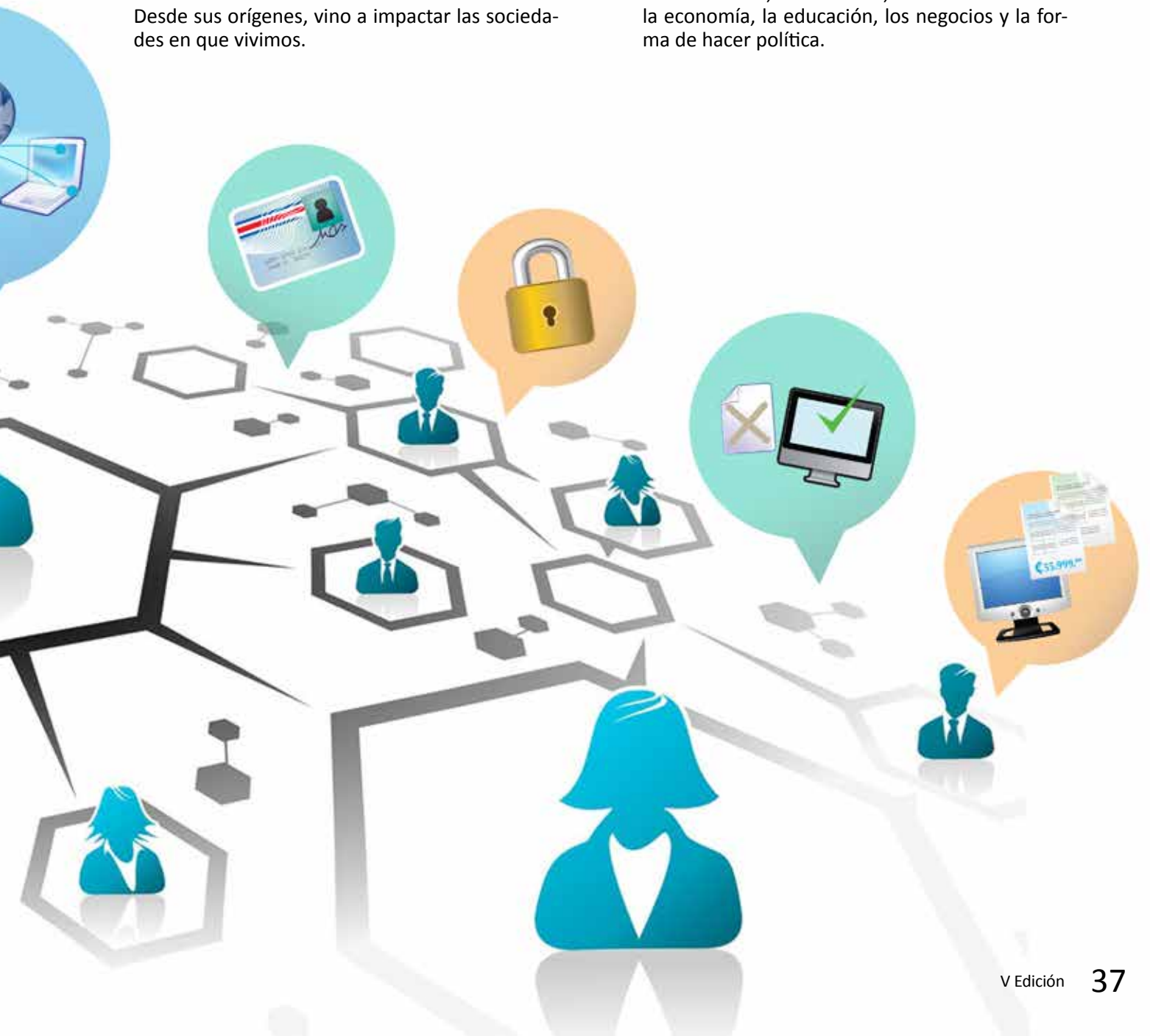
Lo que empezó décadas atrás como un proyecto de índole militar, saltó del anonimato como un secreto a todas voces y generó una transformación significativa, viral, de la que nos apropiamos casi todos...

...casi todos, porque si bien atravesó una dimensión desconocida para la mayoría de la colectividad, la brecha digital existente hace que múltiples rincones en el mundo no hayan podido explorar y palpar aún esta innovación a la que miles acceden a diario: Internet.

Desde sus orígenes, vino a impactar las sociedades en que vivimos.

No existe ninguna área del quehacer humano que no se haya contagiado con esa profunda viralidad que ha hecho más accesible absolutamente todo y que sin duda revolucionó el quehacer humano a grandes dimensiones. Atrás quedaron la imprenta de Gutenberg y otros inventos, para dar paso a la velocidad, a la interacción, al acceso.

Hoy, con su evolución, es fácil entender cuando se habla de plataformas interactivas, casas automatizadas, *networking*, capacitación *on line* y hasta de ciudades inteligentes. Podría parecer ciencia ficción; no obstante, está transformando la economía, la educación, los negocios y la forma de hacer política.



Es una nueva sociedad del conocimiento, donde el Estado y las formas de gobernar y legislar cambiaron.

Hacia una Costa Rica digitalizada

Internet llegó para facilitar la comunicación, el trabajo, los estudios y muchas otras actividades diarias a nivel personal. Sin embargo, esta herramienta llegó también a cambiar el papel de los gobiernos y las instituciones públicas a nivel mundial.

Nuestro país no es la excepción y desde hace aproximadamente siete años el proyecto Gobierno Digital tiene un propósito clave: lograr una Costa Rica digitalizada.

En diversas naciones se analiza con frecuencia

el valor de la política pública y el papel del Estado, así como la importancia del trabajo del sector público y su gestión, y el desempeño de las instituciones para conducir y enfrentar los asuntos de interés nacional.

Y no es para menos; muchos países están trabajando por ser más eficientes, ofrecer mejores servicios, rápidos, accesibles y transparentes. Sin embargo, eso se debe no solo a visiones gubernamentales, sino también al mayor conocimiento de los habitantes y al aumento de sus exigencias para el Estado en cuanto a mejoras, claridad en el uso de recursos y transparencia.

Estos comportamientos en la población han obligado a los gobernantes de varios países a buscar recursos que permitan más cercanía



con los habitantes y brindarles herramientas que faciliten su interacción con las instituciones públicas, por lo que han recurrido a las ventajas y facilidades que ofrece Internet.

Costa Rica también se sumó a este cambio; Alicia Avendaño, directora de nuevos negocios e innovación de Racsa (anteriormente directora de la Secretaría Técnica Nacional) ha dirigido la implementación del Gobierno Digital en el país y conoce desde el principio el trabajo de digitalización gubernamental, el cual promueve la competitividad, la transparencia, el ahorro y el dinamismo.

Donde todo comienza

Hay países más avanzados, como Corea del Sur y Singapur, que digitalizaron sus gobiernos hace más de diez años y hoy constituyen potencias mundiales en este campo. (Ver recuadro aparte)

En Costa Rica, la idea comenzó a gestarse durante la presidencia de Miguel Ángel Rodríguez, pero no fue sino hasta la segunda administración

de Oscar Arias en que, vía decreto, se autorizó el inicio del proceso.

Según Alicia Avendaño, durante los dos últimos gobiernos se había llevado buen ritmo en la ejecución del programa, pero ahora se ha desacelerado, afectando el impacto necesario para transformar los servicios públicos. Ya diversas instituciones como bancos, ministerios, entidades autónomas y municipalidades cuentan con parte de sus servicios en línea, facilitando los trámites de los usuarios. Sin embargo, el objetivo principal es automatizar todos los servicios.

El mayor beneficio que la población obtiene con esta herramienta es la competitividad del país, así como un buen gobierno que refleje transparencia en sus procesos y que automáticamente haga una rendición de cuentas, ya que los usuarios pueden observar la etapa en la que está cada uno de sus trámites, generando así un servicio de calidad a la población.

Competitividad, la clave

La importancia para el desarrollo recae en el im-



pacto en los índices de competitividad mundiales, ya que demuestra cómo el uso de tecnología mejora los indicadores, genera confianza en el inversionista y atrae mayor inversión.

Según explica Avendaño, el *Índice de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas 2014* posiciona a Costa Rica en el puesto 54 y además en cuarto lugar a nivel latinoamericano y primero en Centroamérica, ayudando así a determinar el nivel de desarrollo.

Dicho puesto se ha logrado gracias a la demostración de un plan de acción digital en las instituciones, el avance en los servicios públicos, en el programa de compras públicas, en capacitaciones y en formaciones. La ONU crea este estudio con base en los análisis que realizan órganos externos, quienes evalúan esas calidades en los países que integran dicha organización.

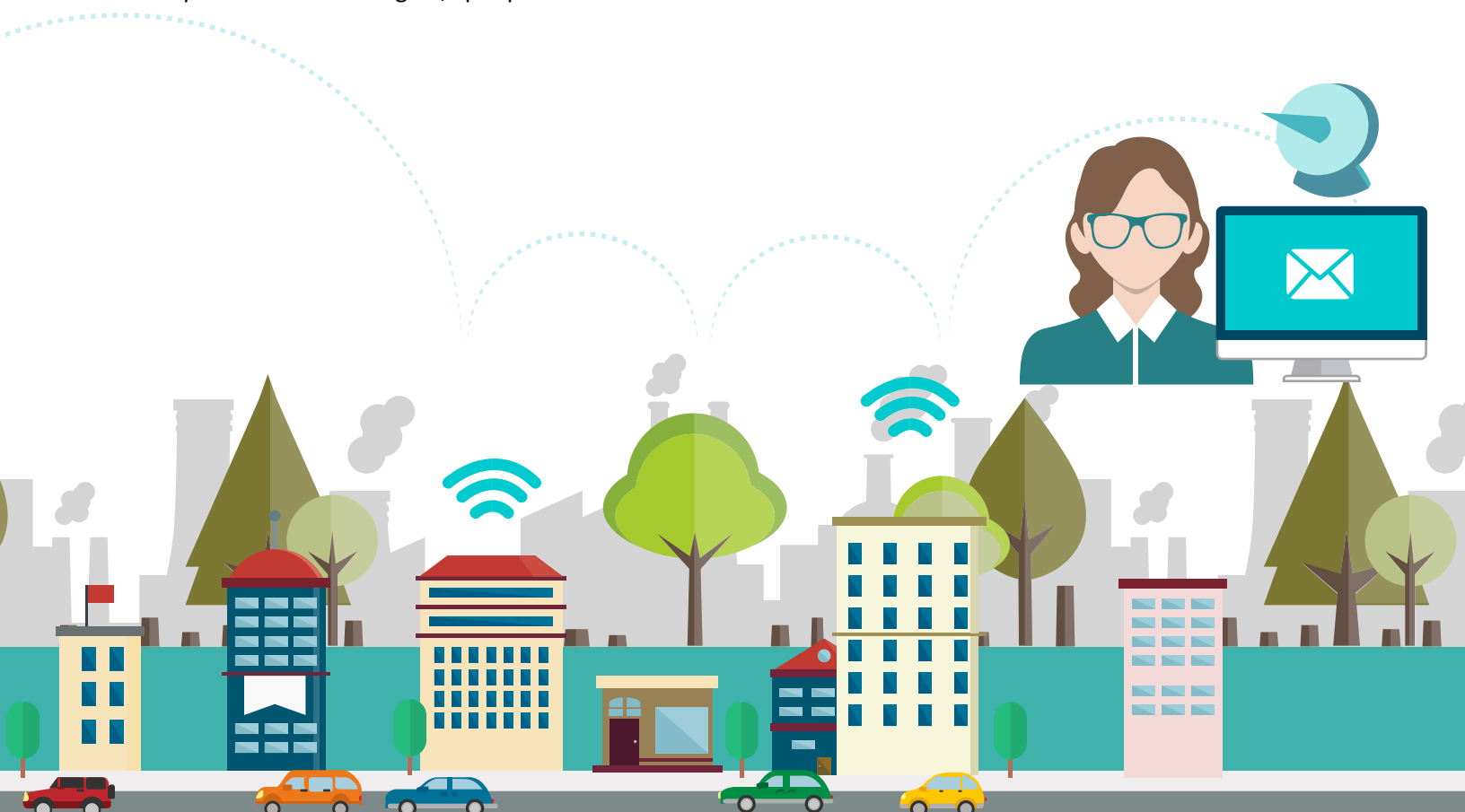
Alicia Avendaño comenta que el Gobierno Digital aún no ha logrado impactar al ciudadano porque el sistema debe avanzar más rápido. Por ejemplo: un paso que motivaría a la población es el expediente médico digital, que podría ser visto

por cada persona y generar significativos ahorros a la Caja Costarricense de Seguro Social.

El mayor reto es el cambio de mentalidad hacia la tecnología, crear conciencia en la mejora de los servicios, y buscar que las personas exijan no ser “mensajeras del Estado”; es decir, que los usuarios no se vean obligados a llevar documentos de una institución a otra para cualquier gestión que requieran.

Otro desafío es que el desarrollo de la tecnología dentro del Estado debe ser exigido por el usuario y no esperar a que haya voluntad estatal; las instituciones necesitan capacitar a los funcionarios en el uso de las plataformas digitales para aumentar la atención de calidad.

La legislación también es parte de los retos de Gobierno Digital, pues carece de una ley que establezca su importancia y regulación, así como de un órgano establecido legalmente que garantice el proceso de Gobierno Digital con flexibilidad y recursos para promover el desarrollo de esta herramienta.



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.

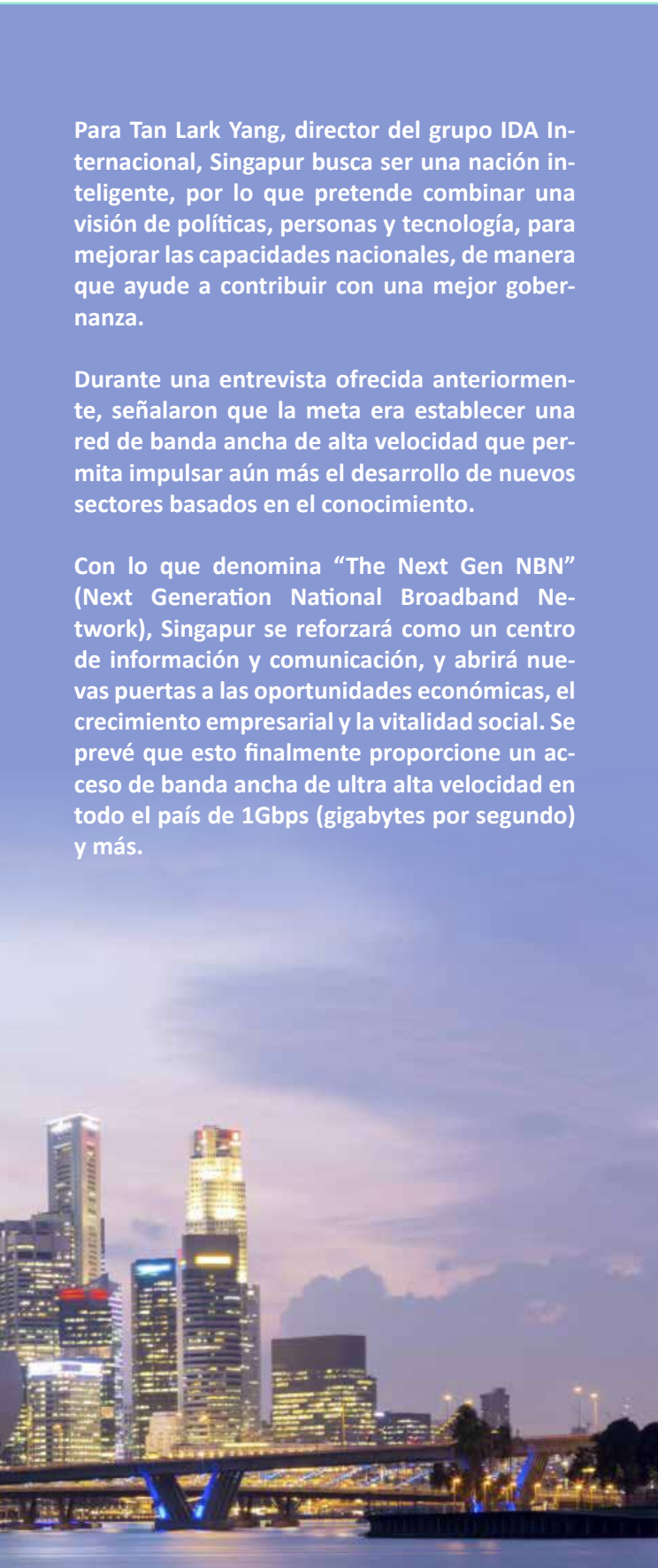
La mayoría de la población de Costa Rica demuestra exigencias tecnológicas, por lo que el Gobierno debe adaptarse a unos usuarios más acostumbrados a la tecnología, con poca disposición para realizar trámites en forma presencial, y con altos niveles de conocimiento. Avendaño explica que el Estado debe 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.

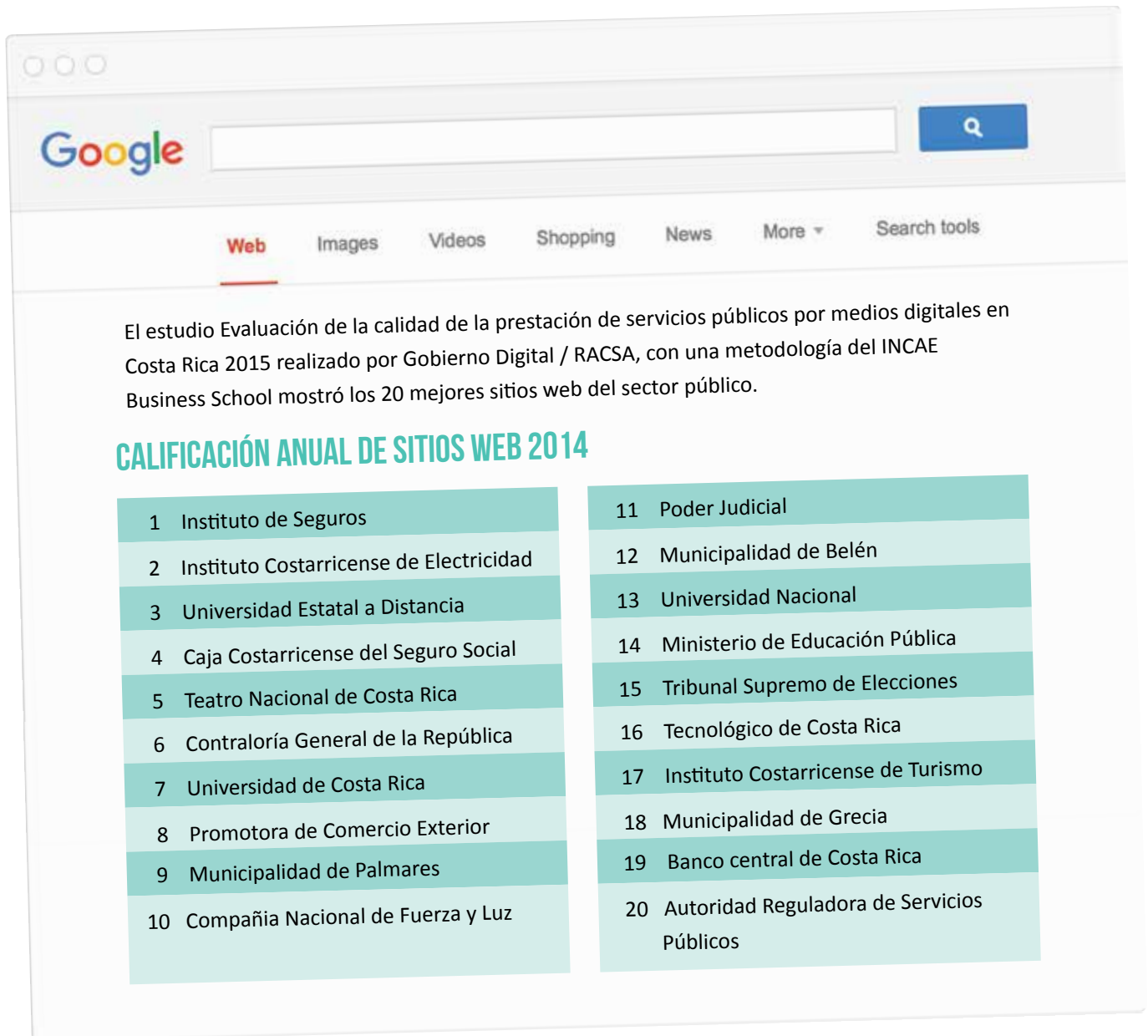
La calidad del Gobierno Digital de nuestro país ya tiene varias mediciones y una de ellas se presentó recientemente: se trata de la Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica 2015, donde las páginas del Instituto Nacional de Seguros y del Instituto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





todos los sitios durante las veinticuatro horas del día con el fin de garantizar el servicio a toda la población.

Entre las ventajas de este programa, está la disminución de costos en las entidades y que el ciudadano ya no tenga que invertir tiempo trasladándose hasta las instituciones. Entre los éxitos más significativos está el sistema empleado en el Registro Sanitario, donde el proceso de registrar un producto pasó de un año a un mes, lo cual ha significado avances para los empresarios; y la

creación de Mer-Link, el sistema de compras públicas.

Alicia Avendaño agrega que los sitios web nuevos son adaptados a computadoras, teléfonos inteligentes y tabletas; no obstante, en las páginas más antiguas aún se está implementado este cambio. Además, se trabaja en el proceso y análisis de la creación de aplicaciones específicas para ciertos servicios. La funcionaria desea que en el transcurso de diez años se logre la meta de una Costa Rica digitalizada, debido a que actualmente se encuentran en una etapa de 20%.