

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

Plan de Acción de  
Gobierno Abierto de Costa Rica  
2013-2014

Diciembre 2014



# PRESENTACIÓN

Costa Rica se incorporó en enero del 2012 a la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés). Durante su primer año como miembro de esta iniciativa multilateral, el país avanzó en el entendimiento y divulgación del concepto, su alcance y las oportunidades que brinda ser parte de la misma. En abril del 2013, Costa Rica presentó en Londres, el primer Plan de Acción de Gobierno Abierto, el documento fue el producto de una serie de reuniones de coordinación gubernamental con la sociedad civil, en combinación con sesiones de participación y colaboración abierta con la ciudadanía a través de Internet y los medios de comunicación.

Dicho Plan de Acción incluyó 23 compromisos, agrupados en los siguientes tres desafíos:

- Mejorar los servicios públicos
- Aumentar la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana
- Administrar los recursos públicos con mayor eficacia

El periodo de ejecución de este primer plan fue del 1 de julio del 2013 al 30 de junio del 2014. De acuerdo con lo que estipula la OGP, Costa Rica debe elaborar un informe de autoevaluación sobre la gestión realizada. Por lo tanto, este documento pretende presentar los resultados y del grado de cumplimiento de los compromisos del plan, así como señalar los principales retos y recomendaciones en aquellos casos en que los compromisos adquiridos no fueron logrados en su totalidad. Es oportuno explicar que al ser el primer plan de acción que se desarrollaba en esta temática y por el plazo de tiempo de cumplimiento que establecía la propia Alianza para el Gobierno Abierto, se decidió que los compromisos fueran acciones que se lograran concretar en el corto plazo con el objetivo de mostrar resultados tangibles a la ciudadanía. En relación con lo anterior, se incluyeron como compromisos varios proyectos en los que la Secretaría Técnica de Gobierno Digital ya venía trabajando pues los mismos estaban vinculados con los principios de gobierno abierto y era factible alcanzar resultados en el periodo de tiempo 2013-2014.

La implementación de los compromisos ha estado a cargo de las entidades públicas responsables del compromiso y el seguimiento del cumplimiento fue responsabilidad de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Como impacto general de los esfuerzos realizados en materia de Gobierno Abierto, tomando como base el avance de la agenda de gobierno electrónico del país, es importante mencionar que Costa Rica avanzó en el 2014, 23 posiciones en el Informe de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas<sup>1</sup>. Asimismo, el país destacó por su avance de 34 posiciones en el Índice de Participación Electrónica de este mismo sondeo, este último mide el uso de servicios en línea para facilitar el suministro de información por parte de los gobiernos a la ciudadanía.

Los resultados obtenidos en el ranking de Naciones Unidas son una señal clara del camino que está siguiendo Costa Rica para promover nuevos canales de interacción entre el ciudadano y el Estado,

---

<sup>1</sup>UN eGovernment Survey 2014: E-Government for the Future We Want

(<http://unpan.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202014.pdf>)

así como el acceso a la información, la participación de la ciudadanía en los procesos de elaboración de políticas públicas y el compromiso con la facilitación de mecanismos de colaboración donde las personas puedan diseñar conjuntamente con las autoridades gubernamentales las decisiones del país.

# Contenido

## Contenido

I) Formulación del Plan .....	5
II) Compromisos Asumidos.....	8
III) Estado de Situación de los Compromisos.....	9
1. Mejorar los Servicios Públicos.....	11
2. Aumentar la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana .....	25
3. Administrar los recursos públicos con mayor eficacia.....	36
IV) Proceso de validación del informe de autoevaluación.....	41
V) Autoevaluación de la sociedad civil.....	41
VI) aclaraciones a la Sociedad Civil.....	50
VII) Camino a Seguir: Recomendaciones y retos A futuro.....	53

## I) FORMULACIÓN DEL PLAN

Una vez que un país decide formar parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, debe presentar un plan de acción con compromisos específicos en las siguientes líneas de acción: transparencia, participación ciudadana, colaboración ciudadana e innovación tecnológica.

A partir de la incorporación de Costa Rica a la OGP, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital como implementador técnico decidió que era necesario mostrar un ejemplo práctico que permitiese a las contrapartes, tanto del sector público como de la sociedad civil, comprender el concepto de un Gobierno Abierto. Por lo anterior, se desarrolló desde abril hasta septiembre del 2012 el Portal de Datos Abiertos ([datosabiertos.gob.go.cr](http://datosabiertos.gob.go.cr)); a través de este primer esfuerzo, la Secretaría pudo comunicar a los demás actores el mensaje de la necesidad de identificar una serie de proyectos que permitieran al país comprometerse con los principios de Gobierno Abierto.

Es importante indicar que la Alianza para el Gobierno Abierto estableció que el plazo de ejecución del primer plan de acción de gobierno abierto era de un año, particularmente para nuestro país entre el 01 de julio del 2013 y el 30 de junio del 2014. Considerando lo anterior, para el primer plan de acción se buscó identificar compromisos en áreas en las que ya existiera un avance con el fin de lograr resultados tangibles en el corto plazo y mostrarle a la ciudadanía el impacto de lo que un gobierno abierto significa.

En relación con lo anterior, se incluyeron como compromisos varios proyectos en los que la Secretaría Técnica de Gobierno Digital ya venía trabajando pues los mismos estaban vinculados con los principios de gobierno abierto y resultaba altamente factible alcanzar resultados en el periodo de tiempo establecido.

La formulación del plan de acción permitió que el país fuera testigo de una serie de esfuerzos hacia un cambio de paradigma. Durante este proceso todos los actores involucrados pudieron experimentar aciertos, enfrentar retos y aprender lecciones que hoy en día son parte de los resultados del plan y de la madurez lograda. A continuación se resumen algunos ejemplos.

Como parte de los retos se puede mencionar el hecho de que la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, como ente implementador pudo conocer mucho más de cerca actores que ya habían sido tomados en cuenta, por ejemplo, durante el proceso de desarrollo del Plan Maestro de Gobierno Digital, pero con quienes no existía una estructura formal de colaboración continua. A pesar de que existían actores específicos ya identificados, un acierto fue que la formulación del plan permitió fortalecer las relaciones existentes, más aún, considerando que al ser la sociedad civil una contraparte fundamental en la iniciativa de Gobierno Abierto, fue necesaria la identificación de nuevos aliados dentro de este sector.

En este contexto, un importante aporte para el acercamiento con representantes de la sociedad civil de Costa Rica se dio durante el Encuentro Regional de la Alianza para el Gobierno Abierto en Chile en enero del año 2013, donde se aprovechó para establecer contactos así como realizar una reunión con los representantes de dos organizaciones de la sociedad civil de Costa Rica: Costa Rica Íntegra (CRI) y el Instituto de Prensa y Libertad de Expresión (IPLEX).

Un aspecto relevante a considerar dentro de las lecciones aprendidas es la importancia de divulgar y articular a nivel país todos los esfuerzos que en la materia de Gobierno Abierto se realicen; en esta tarea, la incorporación y activa participación de la prensa y medios de comunicación es indispensable pues son aliados estratégicos en la formación de opinión pública y la concientización de que la ciudadanía debe ser el principal fiscalizador del cumplimiento de los principios de gobierno abierto.

En resumen, la elaboración del Plan de Acción inició en septiembre del 2012 y culminó en mayo del 2013, el proceso se basó en un cronograma de actividades que contempló lo siguiente:

**I. Revisión de las indicaciones emitidas por la Alianza para el Gobierno Abierto para el desarrollo de los planes de acción:**

Se pretendió respetar las recomendaciones y lineamientos de OGP con particular atención al formato de contenidos y a la estructura recomendada a saber: introducción, esfuerzos de gobierno abierto a la fecha, y los compromisos de gobierno abierto del país.

**II. Análisis y diagnóstico de la situación del país en la materia:**

Se analizaron los esfuerzos existentes en relación con la transparencia, el acceso a la información y la lucha contra la corrupción. Algunos de ellos son:

- Aprobación de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Adhesión a la Convención Interamericana contra la Corrupción.
- Participación en el mecanismo establecido por la Organización de los Estados Americanos (OEA) para el seguimiento de la aplicación de la Convención Interamericana contra la Corrupción, denominado MESICIC.
- Adhesión a la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.
- Promoción de una Red Interinstitucional de Transparencia en todo el sector gubernamental.
- Desarrollo del sistema de compras electrónicas Mer-link como plataforma para integrar y transparentar la compra pública del estado costarricense.
- Adhesión a la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) sobre la lucha contra el soborno de funcionarios extranjeros en las transacciones comerciales internacionales.

**III. Revisión de planes de acción de otros países:**

Se elaboró un análisis comparativo de compromisos asumidos por gobiernos de la región, entre los cuales se evaluó el caso de Colombia, Estados Unidos, Chile, México, Perú y Uruguay.

**IV. Convocatoria de reuniones de coordinación interinstitucional:**

Entre noviembre y diciembre del 2012, se agendaron reuniones con instituciones públicas que venían desarrollando o estaban por iniciar proyectos relacionados con los principios de gobierno abierto.

**V. Redacción de la primera versión del plan de acción:**

Una primera versión del Plan de Acción estuvo lista en enero del 2013, e incluyó 19 compromisos de gobierno abierto.

**VI. Realización de una Jornada de Gobierno Abierto:**

Esta actividad se realizó el martes 12 y miércoles 13 de febrero del 2013. Se invitó a representantes del sector público, sociedad civil, academia, sector empresarial y medios de comunicación. Gracias a la colaboración de entidades como la Defensoría de los Habitantes (DHR) y la Comisión Nacional de Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) del Poder Judicial se envió invitaciones a contactos de sociedad civil facilitados por sus representantes. El objetivo de la actividad fue introducir los conceptos y principios de Gobierno Abierto, presentar la primera versión del plan de acción, abrir un espacio de discusión y recibir recomendaciones de cómo mejorar el documento.

La mencionada Jornada se dividió en dos etapas: el primer día se realizó un foro para divulgar el concepto y oportunidades del gobierno abierto; el segundo día se efectuó la presentación de la primera versión de Plan de Acción de Gobierno Abierto y se realizó el lanzamiento de la consulta pública en línea para recibir comentarios y sugerencias de nuevos compromisos a incluir en el plan. A esta última sesión de la jornada, asistieron un total de 67 personas, en su mayoría representantes de instituciones públicas del país; también representantes de universidades públicas (Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional, Universidad Estatal a Distancia), empresas privadas y medios de comunicación; hubo representantes de cuatro organizaciones formales de la sociedad civil:

- La Asociación Demográfica Costarricense (temas de promoción de los derechos sexuales y reproductivos)
- El Instituto de Prensa y Libertad de Expresión, IPLEX(temas de acceso a información)
- La organización Costa Rica Íntegra (temas de integridad pública y transparencia)
- La organización ASCODI (temas de discapacidad y adultos mayores)

Durante la presentación del plan de acción, el miércoles 13 de febrero, la conversación abierta entre los actores permitió escuchar las opiniones de 13 ciudadanos que aportaron en los siguientes temas:

- la importancia de darle institucionalidad y sostenibilidad al Gobierno Abierto en Costa Rica;
- la necesidad de involucrar a un número mayor de actores de la sociedad civil;
- la recomendación de divulgar el tema y darlo a conocer para empoderar a la ciudadanía en los temas de transparencia, participación y acceso a la información.

Posterior a la realización de la Jornada de Gobierno Abierto, se buscó la conformación de una relación de participación activa y colaboración entre el gobierno y la sociedad civil.

**VII. Apertura de un proceso de consulta a través de un formulario en línea para recibir sugerencias de nuevos compromisos o modificaciones a los existentes.**

El formulario electrónico de consulta estuvo abierto desde el 13 de febrero hasta el 08 de marzo del 2014.

**VIII. Publicación del proceso de consulta en sitios web, prensa y redes sociales.**

Con el objetivo de divulgar la apertura del proceso de consulta y conseguir una mayor participación ciudadana se recurrió a convocar a los interesados en colaborar a través del sitio Web y las redes sociales donde tiene presencia la Secretaría Técnica de Gobierno Digital. Se obtuvo apoyo de los medios de comunicación que publicaron artículos donde explicaban el concepto de Gobierno Abierto, las intenciones de esta iniciativa y compartieron los enlaces donde los ciudadanos podrán hacer sus aportes.

**IX. Análisis de las sugerencias recibidas e inclusión de mejoras en una segunda versión del Plan de Acción.**

Entre el 11 y el 22 de marzo se revisaron las sugerencias emitidas en la Jornada de Gobierno Abierto y a través del formulario electrónico. Se procedió a la redacción de la segunda versión del Plan de Acción.

**X. Envío de la segunda versión del plan a las instituciones públicas, para una última retroalimentación.**

La segunda versión del Plan de Acción fue enviado a las instituciones públicas para una última retroalimentación en la semana del 25-29 de marzo del 2013.

**XI. Presentación y publicación del Plan de Acción en abril del 2013.**

El Plan de Acción fue publicado en la página Web de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, se envió por correo electrónico a las instituciones públicas y a la sociedad civil, y fue presentado en Londres el martes 23 de abril del 2013 ante las autoridades de la Alianza para el Gobierno Abierto.

**XII. Divulgación y presentación del Plan de Acción a la sociedad civil.** El martes 28 de mayo del 2013, en el Teatro 1887 del CENAC en San José, Costa Rica, se realizó con el auspicio de Hivos, una actividad dirigida a la ciudadanía, colectivos, grupos organizados de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales, con el objetivo de presentarles el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2013-2014 e iniciar el proceso de diálogo y acercamiento para la etapa de implementación de los compromisos asumidos.

## II) COMPROMISOS ASUMIDOS

Como se ha mencionado, la primera versión del plan de acción incluyó 19 compromisos y tras el proceso de consulta se incluyeron 4 más, para un total de 23 compromisos en el Plan de Acción publicado.

Los compromisos asumidos resultaron de un proceso de diálogo con diferentes instancias públicas y algunas organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos. Son el conjunto de aportes de entidades que venían avanzando en alguna iniciativa o estaban por iniciar esfuerzos en busca de un gobierno más transparente y accesible; así como también de nuevas acciones que buscaban proporcionar información oportuna a la ciudadanía, propiciar la participación activa de los costarricenses en la toma de decisiones y en la búsqueda de soluciones a los problemas nacionales a partir de la activa colaboración entre actores de gobierno y sociedad civil.

Los compromisos de gobierno abierto se agruparon en tres desafíos a atender, y en cada desafío el número de compromisos incluidos fueron:

### COMPROMISOS ASUMIDOS EN EL PRIMER PLAN DE ACCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO DE COSTA RICA

Desafío	Cantidad de Compromisos
Mejorar los servicios públicos	9
Aumentar la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana	11
Administrar los recursos públicos con mayor eficacia	3

Tabla 1: Cantidad de Compromisos por Desafío. Fuente: Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de Costa Rica. Elaboración Propia

El grupo de entidades que asumió el liderazgo de implementar los compromisos en colaboración con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital fueron: Presidencia de la República; Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC); Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; Ministerio de Salud; Ministerio de Seguridad Pública; Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica; Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto; Contraloría General de la República (CGR); Defensoría de los Habitantes (DHR); Correos de Costa Rica.

Cada uno de los compromisos adquiridos fue formulado con especial atención a la promoción de los principios de Gobierno Abierto. Es importante mencionar que la clasificación de estos y el énfasis de este primer plan de acción se distribuyó con 19 compromisos enfocados en transparencia, 12 en participación ciudadana, 8 en colaboración cívica y 18 en innovación tecnológica. Algunos compromisos se enfocaron en la combinación de dos o más principios.

### III) ESTADO DE SITUACIÓN DE LOS COMPROMISOS

Luego de transcurrido el periodo de implementación del Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de Costa Rica, se realiza un análisis tanto del grado de cumplimiento de cada compromiso del plan como de las circunstancias y retos que, en cada caso particular, hayan dificultado alcanzar la meta planteada.

En las tablas 2, 3 y 4 se elaboró una guía resumen del resultado de la autoevaluación de cada uno de los compromisos clasificados por desafío planteado; luego se detallará por cada ítem el impacto logrado, la situación presente y los desafíos o aciertos que caracterizaron su ejecución.

Para calificar cada compromiso y definir el estado de situación se elaboró una escala porcentual que permitiera expresar fácilmente el avance de la labor para cada una de las temáticas. La nomenclatura y los rangos utilizados en la escala son:

- ▶ **X**: Avance Mínimo [ 0% ~ 25% ]
- ▶ **O**: Avance Parcial [ 26% ~ 75% ]
- ▶ **V**: Avance Total [ 76% ~ 100% ]

**TABLA2. MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Ítem	Compromiso	AutoEvaluación
1.1	Potenciar y fortalecer el Portal Ciudadano	V
1.2	Utilizar la plataforma Crear Empresa en la totalidad de municipalidades del país	O
1.3	Ampliar los servicios en las Ventanillas Electrónicas de Servicio (VES)	V
1.4	Fomentar el uso de la plataforma "En tiempo"	X
1.5	Implementar electrónicamente el registro sanitario de producto	V
1.6	Fomentar el marco de Interoperabilidad	V
1.7	Fortalecer el Sistema Nacional de Contralorías de Servicio	O
1.8	Realizar un estudio de factibilidad sobre la modernización del servicio postal en Costa Rica	V
1.9	Actualizar la guía para el desarrollo de páginas Web	V

Tabla 2: Resumen del Estado de Situación de los Compromisos Asumidos para Mejorar los Servicios Públicos.  
Fuente: Elaboración Propia a partir de Informes de Avance de Proyectos

### TABLA 3. AUMENTAR LA INTEGRIDAD PÚBLICA, LA TRANSPARENCIA, LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ítem	Compromiso	Estado
2.1	Implementar la Apertura del Presupuesto Público	V
2.2	Desarrollar un Índice de Transparencia de las instituciones públicas de Costa Rica	O
2.3	Presentar a la Asamblea Legislativa un proyecto de Ley de Acceso a la Información Pública	V
2.4	Definir e implementar la política nacional de datos abiertos	O
2.5	Potenciar la apertura de datos en las instituciones públicas	V
2.6	Difundir el concepto y filosofía de Gobierno Abierto en las instituciones públicas, la ciudadanía y la opinión pública	V
2.7	Desarrollar un manual para el uso de redes sociales en las instituciones públicas	O
2.8	Empoderar a la población a través del acceso a la información y de los espacios de participación ciudadana	O
2.9	Dar seguimiento a la primera Hackathon de Datos Abiertos y realizar más eventos de este tipo	V
2.10	Realizar un foro sobre el acceso a información y participación ciudadana en la temática ambiental	V
2.11	Emitir una directriz para la publicación de actas	X

Tabla 3: Resumen del Estado de Situación de los Compromisos Asumidos para Aumentar la Integridad Pública, la Transparencia, la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana.  
Elaboración Propia a partir de Informes de Avance de Proyectos

## TABLA 4. ADMINISTRAR LOS RECURSOS PÚBLICOS CON MAYOR EFICACIA

Ítem	Compromiso	Estado
3.1	Implementar el sistema de pensiones en la Dirección Nacional de Pensiones	V
3.2	Implementar un sistema único de compra pública en el Estado	V
3.3	Implementar el Proyecto Seguridad Ciudadana Digital"	V

Tabla 4: Resumen del Estado de Situación de los Compromisos Asumidos para Administrar los Recursos Públicos con Mayor Eficacia.

Elaboración Propia a partir de Informes de Avance de Proyectos

A continuación se detalla el grado de cumplimiento de cada compromiso del plan:

### 1. MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS

#### 1. POTENCIAR Y FORTALECER EL PORTAL CIUDADANO

[www.gob.go.cr](http://www.gob.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	<b>100% (Total)</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Secretaría Técnica de Gobierno Digital</b>
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	<b>Transparencia, Participación ciudadana, Colaboración Ciudadana, Innovación Tecnológica</b>
<b>Impacto Deseado:</b>	<b>Mejora del servicio al ciudadano proporcionando servicios en línea</b>
<b>Impacto Logrado:</b>	<b>Mejora en el Indicador de Naciones Unidas sobre Servicios en Línea (23 puestos) Posición 77 (2012) -&gt; Posición 54 (2014)</b>

El Portal ciudadano fue concebido con la visión de brindarle al ciudadano una puerta única de entrada a los servicios públicos, a través de un motor de búsqueda que indexa todos los sitios del Estado costarricense y de forma inteligente responde y guía al usuario hacia el servicio gubernamental que requiere. Este portal, accesible a través de internet en la dirección [www.gob.go.cr](http://www.gob.go.cr), es la ventanilla única de ingreso hacia la información, transacción e interacción entre los ciudadanos y el gobierno; además está compuesto por muchos otros servicios los cuales han ido complementando su concepto al integrar la

agenda de trabajo de la Secretaría de Gobierno Digital. La estructura central de [gob.go.cr](http://gob.go.cr) es el motor de búsqueda que de forma automática involucra a todas las instituciones del Estado que tengan sitios web, cuyas direcciones incluyan las terminaciones: [go.cr](http://go.cr), [sa.cr](http://sa.cr), [fi.cr](http://fi.cr) y [ac.cr](http://ac.cr).

Como parte del fortalecimiento del Portal Ciudadano, se resalta la exitosa implementación de la indexación de los sitios correspondientes para el funcionamiento del motor de búsqueda de servicios gubernamentales, así como la posibilidad de filtrar los contenidos por imágenes, áreas geográficas, la función de traducción y las funcionalidades de accesibilidad. Asimismo, el Portal fue complementado con nuevos servicios puestos en ejecución en conjunto con otras instituciones del Estado, entre las cuales se encuentran el servicio de registro de productos sanitarios (Regístrelo), la emisión de permisos de portación de armas y registro de empresas y agentes de seguridad (Control Pas), la automatización del servicio nacional de pensiones del Ministerio de Trabajo (DNP). Con respecto a iniciativas previamente establecidas y enlazadas al portal ciudadano, se pueden mencionar: los servicios de búsqueda y publicación de datos abiertos, todos los servicios relacionados con la creación y puesta en operación de una empresa (Crear Empresa), información sobre las ventanillas de servicio que permite al ciudadano tramitar sus servicios desde las oficinas postales de Correos de Costa Rica (VES), acceso al servicio de 1311 que es el centro de llamadas del Estado y a la plataforma de aplicación del silencio positivo (En Tiempo).

Para potenciar el uso del Portal Ciudadano, y debido a la tendencia mundial conocida como *"mobile first"*, con la cual se pretende mejorar la usabilidad del portal ciudadano cuando sea accedido mediante teléfono móvil o tableta; en el segundo semestre del 2014 se publicará una segunda versión del sitio, el cual incluirá mayores facilidades de acceso desde dispositivos móviles, además permitirá al ciudadano establecer su relación con el gobierno orientándose únicamente en función de sus necesidades, esta vez no sólo utilizando un buscador inteligente sino también a partir de un directorio de servicios en línea. Esta nueva concepción de la relación gobierno-ciudadano impulsará la articulación entre las instituciones gubernamentales y la interoperabilidad semántica y técnica que este servicio requiere.

Tal y como se menciona en la tabla resumen de este compromiso, el ejercicio de autoevaluación refleja que ha sido completado en un 100%. Entre las condiciones que permitieron lograr este compromiso se encuentra el interés de las diversas dependencias del Estado de suministrar los servicios al ciudadano por diversos canales además de la estrategia de unificar el acceso del ciudadano por una única ventanilla electrónica, así como el hecho de que se toma una mejor práctica como base, en este caso el portal ciudadano mexicano el cual fue premiado por Naciones Unidas en el 2012. Otro elemento a considerar es el liderazgo de los equipos técnicos en el diseño y la puesta en operación del portal y la colaboración activa de entidades académicas, y privadas que a través de talleres de trabajo brindaron retroalimentación clave sobre la funcionalidad del sitio y su estructura.

## 2. UTILIZAR LA PLATAFORMA CREAR EMPRESA EN LA TOTALIDAD DE MUNICIPALIDADES DEL PAÍS

[www.crearempresa.go.cr](http://www.crearempresa.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	60% (Parcial)
<b>Responsable:</b>	Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Transparencia en el otorgamiento de licencias comerciales en los gobiernos locales de Costa Rica a través de un servicio innovador
<b>Impacto Logrado:</b>	<b>Mejora consistente en el Indicador del Doing Business</b> <b>Posición 110 (2012) -&gt; Posición 109 (2013) -&gt; Posición 102 (2014)</b>

Costa Rica requería de un salto cualitativo en el desarrollo de un clima de negocios que favoreciera la competitividad del país, promoviera el emprendedurismo y estimulara el surgimiento de nuevas micro, pequeñas y medianas empresas.

Es en este marco que surge el proyecto CrearEmpresa, promovido por la Presidencia de la República, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y desarrollado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, con participación de diversas instituciones del Estado. CrearEmpresa busca agilizar, simplificar y transparentar los trámites y requisitos necesarios para la creación de nuevas empresas, por medio de la innovación y la utilización de la tecnología.

Crearempresa.go.cr es un sitio que permite al usuario efectuar todos sus trámites desde una sola ventanilla facilitando la constitución y puesta en operación de empresas en Costa Rica, a través de medios electrónicos y la simplificación de trámites.

Hoy en día, para desarrollar una nueva actividad económica en Costa Rica, el interesado lo puede hacer actuando como persona física o persona jurídica. En el caso que decida iniciar una empresa como persona jurídica y no tenga una a disposición, podrá recurrir a un notario para solicitar la inscripción de una nueva sociedad mercantil ante el Registro Nacional y luego poder gestionar el uso de suelo y la patente comercial ante la municipalidad para iniciar la actividad comercial.

La plataforma inició operación en el mes de febrero 2012 y con su implementación se logró reducir la duración del proceso de inscripción y registro de nuevas empresas de 25 días a 1 día o menos, incluyendo el que la empresa recién constituida obtuviese el número de autorización de libros sociales. Con el lanzamiento de la segunda fase, se reportan mejoras en la duración del proceso máximo de 20 días. Previo a la implementación de CrearEmpresa el proceso habría tardado hasta 1 año.

A la fecha se han realizado un total de 7905 inscripciones de sociedades, se han autorizado 516645 libros sociales, y se han aprobado 42 patentes comerciales. El tiempo de creación de la empresa se disminuyó

de 60 días a 24 días, esto ha impactado en una mejora notable del indicador del Doing Business pasando de la posición 109 a la 102, es decir mejorando 7 posiciones.

Un logro tácito pero de gran escala para el país es el hecho de que CrearEmpresa ha servido como un excelente ejercicio de coordinación e implementación de interoperabilidad técnica y semántica entre las diferentes instituciones involucradas en el proceso de apertura de negocios en el país. A partir de la integración que permite esta plataforma se sienta un antecedente en el país de mecanismos reales de aplicación de la Ley de Simplificación de Trámites, con lo que se mejoran los servicios públicos.

La tabla 5 muestra una lista de las municipalidades que están utilizando la plataforma y las que están en proceso de implementación.

Municipalidad	Estado/Uso	Fecha
<b>Alajuela</b>	En operación	Octubre, 2012
<b>San José</b>	En operación	Octubre, 2012
<b>Palmares</b>	En operación	Abril, 2014
<b>Alvarado</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Cartago</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Esparza</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Grecia</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Heredia</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Moravia</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Parrita</b>	I En operación	Septiembre, 2014
<b>San Carlos</b>	En operación	Septiembre, 2014

<b>San Ramon</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Santa Ana</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Sarapiquí</b>	En operación	Septiembre, 2014
<b>Osa</b>	En operación	Septiembre, 2014

**Tabla 5: Municipalidades en Operación e Implementación de CrearEmpresa. Fuente: Información de Avance de Proyecto. Elaboración Propia**

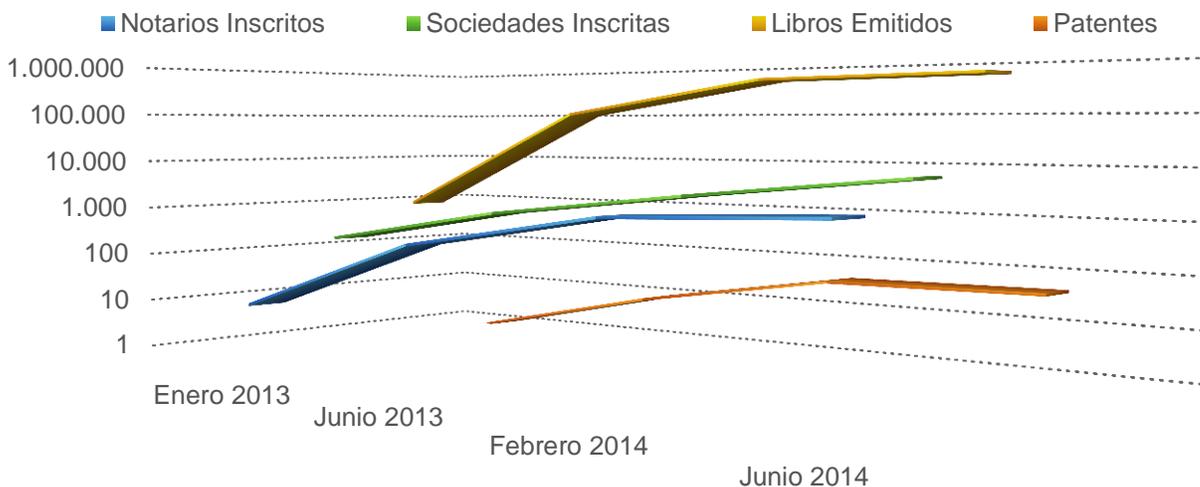
Crear Empresa apoya a los interesados en la puesta en operación de su empresa, en forma fácil y expedita. Los trámites que se pueden realizar a través de esta ventanilla única son:

- Inscripción de sociedades mercantiles en el Registro Nacional.
- Legalización electrónica de libros sociales en el Registro Nacional.
- Publicación de edictos en el diario oficial La Gaceta.
- Certificación de personería jurídica del Registro Nacional.
- Certificación de propiedad de bienes inmuebles.
- Certificación de planos catastrados digitalizados.
- Certificado de Uso de Suelo por parte de la municipalidad..
- Obtención del permiso sanitario de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud.
- Obtención de la Viabilidad Ambiental por parte de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) para empresas de bajo impacto ambiental.
- Certificado Veterinario de Operación del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Verificación de la póliza de riesgos de trabajo del Instituto Nacional de Seguros (INS).
- Patente comercial.
- Inscripción como patrono en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Inscripción como contribuyente en la Dirección General de Tributación.

Como parte de la estrategia para la masificación del uso de la plataforma el pasado jueves 2 de enero del 2014 se publicó el decreto No. 38137-JP-MAG-MEIC-S-MINAE. La emisión de este mandato significó un avance importante en el uso del servicio de CrearEmpresa ya que ordena que la constitución de sociedades anónimas y de responsabilidad limitada, cuando el capital social haya sido pagado en dinero efectivo o en valores, sea realizada en forma electrónica, a través de la plataforma Crear Empresa.

El Gráfico 1 pretende representar el comportamiento de los usuarios en los diferentes servicios de CrearEmpresa. Esta es información dispuesta en el portal mediante reportes estadísticos abiertos a la ciudadanía para que se puedan conocer las transacciones y operaciones gestionadas en Crear Empresa. Es importante notar el impacto que la obligatoriedad de los servicios tuvo en el aumento del uso de estos por medios electrónicos, según lo muestran la cantidad de transacciones realizadas.

Gráfico 1. Estadísticas de Uso de CrearEmpresa por Usuarios Inscritos y Tipo de Servicios.



Fuente: Elaboración propia con Datos de Enero del 2013 a Junio 2014

En este sentido, es importante reconocer que la implementación del sistema por parte de las municipalidades se ha realizado en forma voluntaria hasta la fecha, lo cual constituye la principal causa por la que la adopción y culminación de este compromiso se estima únicamente en un 50%. Como medida para promover un avance más expedito se ha establecido un plan para lograr que las Municipalidades con un mayor volumen de trámites implementen el sistema y con esto lograr que el ciudadano sea el que exija que las demás instituciones utilicen la plataforma. Conjuntamente existe un acuerdo con el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) para la promoción de esta herramienta y sus beneficios ante los ciudadanos y las entidades participantes.

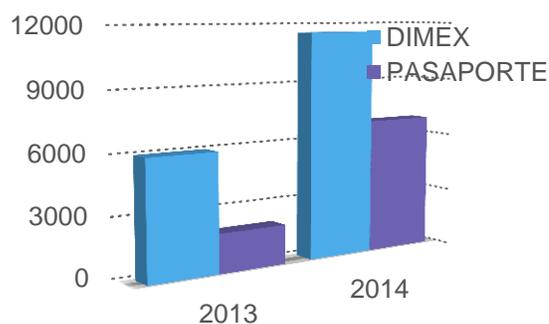
### 3. AMPLIAR LOS SERVICIOS EN LAS “VENTANILLAS ELECTRÓNICAS DE SERVICIO” (VES)

[www.gobiernodigital.cr/ves](http://www.gobiernodigital.cr/ves)

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Suministrar servicios en todo el país, acercando la prestación de servicios al ciudadano a la sede de correos de Costa Rica más cercana.
<b>Impacto Logrado:</b>	18451 servicios realizados en las VES a través de 25 localidades instaladas en 5 regiones del país

Las Ventanillas Electrónicas de Servicios (VES) son un servicio desarrollado por Gobierno Digital, en colaboración con las oficinas postales de Correos de Costa Rica y algunas entidades públicas líderes como lo son la Dirección General de Migración y Extranjería y el Ministerio de Seguridad Pública. Su objetivo general ha sido acercar y mejorar la prestación de servicios a las y los ciudadanos del país.

Las VES son una herramienta que amplía y facilita la prestación de los servicios digitales en las oficinas de Correos de Costa Rica. Este servicio brinda a las personas más opciones para realizar: la renovación o solicitar un duplicado de su Documento de Identificación Migratorio para Extranjeros en Costa Rica (DIMEX); solicitar su pasaporte por primera vez o solicitar su renovación; obtener un permiso de portación de armas, registro de armas y carné de agente de seguridad privada. La intención es que los usuarios puedan obtener sus documentos o solicitudes a través de la programación rápida de una cita, y sin tener que desplazarse hasta la ubicación de las oficinas de los servicios correspondientes. Realizar alguno de los trámites instalados en las VES es muy sencillo y ahorra tiempo en la gestión al usuario pues se puede solicitar una cita por teléfono (marcando el número 1311) para escoger el día, hora y la oficina de Correos de Costa Rica donde desea realizar el trámite. Tanto para aquellos procesos relacionados con la Dirección General de Migración y Extranjería, como para los de la Dirección de Servicios de Seguridad Privada del Ministerio de Seguridad Pública.



**Gráfico 2. Estadísticas de Comportamiento de Servicios VES**  
Fuente: Elaboración propia con Datos Estadísticos de Proyecto VES a Junio 2014

Algunos de los logros que sobresalen durante la ejecución de este compromiso son:

- ▶ Atención de más de 17,000 gestiones de renovación del documento migratorio DIMEX.
- ▶ Habilidad de 25 puntos de atención alrededor de todo el país de VES enfocándose en las áreas fuera del Área Metropolitana.
- ▶ Mejoras en los servicios que se brindan en las VES por medio de la optimización de procesos.
- ▶ Implementación del servicio de Inscripción y Portación de Armas (ControlPas). y servicio de solicitudes de armas.
- ▶ Ampliar la cobertura de servicios en las provincias de Cartago, Alajuela, Limón, Guanacaste, Puntarenas y Heredia.

Las Ventanillas Electrónicas de Servicio están ubicadas en oficinas postales que brindan atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y han sido instaladas en 25 localidades y sedes de Correos de Costa Rica, a saber: Curridabat, San Pedro, Correo Central (4 puntos de atención), Zapote, Desamparados, Tibás, Guadalupe, Santa Ana, Escazú, Alajuela, Pavas, La Cruz Guanacaste, Cañas, Guatuso, Ciudad Quesada (2 puntos de atención), Cóbano, Puerto Viejo Talamanca, Guápiles, Ciudad Neilly, Heredia y Paraíso de Cartago.



**Gráfico 3: Distribución de las VES a nivel nacional**  
Fuente: Elaboración propia con Datos Estadísticos del Proyecto VES

El mapa que muestra el Gráfico 3 permite representar las regiones que han sido cubiertas a la fecha. El éxito de este compromiso consta mayormente de lograr implementar y equipar las oficinas de Correos de Costa Rica en zonas rurales, donde los ciudadanos tienen mayores dificultades de traslado a la capital del país. Otro aspecto importante ha sido la implementación de estrategias de divulgación y comunicación que hagan de conocimiento público la existencia de estas nuevas sedes de servicio. Un ejemplo de esta estrategia es el video de las VES disponible en Internet en el siguiente enlace: <http://youtu.be/YGCHtFfwpgk>

#### 4. FOMENTAR EL USO DE LA PLATAFORMA “EN TIEMPO”

[www.entiempo.go.cr](http://www.entiempo.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	30% (Parcial)
<b>Responsable:</b>	Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Participación Ciudadana, Transparencia e Innovación Tecnológica

<b>Impacto Deseado:</b>	Proveer al ciudadano de un mecanismo que le permita continuar eficientemente con su trámite, y directamente asegurarse de aplicar la legislación utilizando el silencio positivo y generando una cultura de trazabilidad y rendimiento de cuentas en las entidades públicas.
-------------------------	--

<b>Impacto Esperado:</b>	Empoderamiento y Participación Directa del ciudadano brindándole un mecanismo de trazabilidad en sus trámites del Estado.
--------------------------	---

A través de “En Tiempo”, los ciudadanos pueden solicitar la aplicación del silencio positivo cuando realizaron un trámite y su gestión no fue atendida en el periodo señalado en la respectiva legislación para resolverlo; como resultado, el ciudadano obtiene una certificación de que el trámite fue aprobado por silencio positivo ante la no respuesta de la administración pública, con lo que se fortalece la participación de la sociedad civil al exigir un servicio público en tiempo y consecuentemente la aplicación y cumplimiento de la ley.

Este servicio permite a los ciudadanos contar con una certificación de que su trámite fue aprobado (mediante silencio positivo), mecanismo que le hace posible continuar sus procesos respectivos sin mayores atrasos. A través de esta plataforma, es posible tener total trazabilidad del trámite a lo largo del proceso y así conocer en qué etapa se encuentra en tiempo real y construir una base de datos para consultar sobre cuáles trámites fueron resueltos en tiempo o por silencio positivo. Al usarse la herramienta, se establece en la función pública un nuevo estándar que obligará a la administración a mejorar sus flujos de trabajo para brindar un servicio más expedito.

A pesar de que el portal [www.entiempo.go.cr](http://www.entiempo.go.cr) fue lanzado el 1º de Noviembre del 2012, con la participación inicial de 6 instituciones y la puesta en operación de 119 trámites disponibles a los ciudadanos, la acogida de este servicio no ha reflejado los resultados proyectados. Según la evaluación el avance del compromiso alcanza únicamente un 30%, a pesar de que para cumplir con este compromiso se diseñó una campaña de comunicación para divulgar la existencia del servicio, se ofreció capacitación en el uso de las herramientas relacionadas y se promovió a nivel de canales de comunicación el uso por parte del ciudadano de la plataforma.

## 5. IMPLEMENTAR ELECTRÓNICAMENTE EL REGISTRO SANITARIO DE PRODUCTO “REGÍSTRELO”

[www.registrello.go.cr](http://www.registrello.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
------------------------	--------------

<b>Responsable:</b>	Ministerio de Salud
---------------------	---------------------

<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
--	--

<b>Impacto Deseado:</b>	Transformar el servicio de permisos de registro sanitario en el Ministerio de Salud, brindando mayor agilidad y transparencia al proceso.
<b>Impacto Logrado:</b>	Mejora del ambiente de negocios, reduciendo la duración del trámite de 385 días a 23 días calendario. Mejora consistente en el Indicador del Doing Business Posición 110 (2012) -> Posición 109 (2013) -> Posición 102 (2014)

Este compromiso surge a raíz de que para el 2012 el servicio de obtención del registro sanitario era un proceso complicado, tedioso y con un alto costo económico para los solicitantes. Como resultado de un estudio de GeorgiaTech University, se pudo evidenciar que la obtención de un registro sanitario para medicamentos tenía una duración de 385 días calendario el costo alcanzaba los CRC 99,054.00 colones. Cómo lo muestra la el gráfico 4, con un proceso caracterizado por procesos complejos y burocráticos el Ministerio de Salud reconoció la necesidad de simplificar y agilizar este trámite y transformarlo en uno que fuese eficiente, seguro y sencillo.

Así, hoy en día, a través de [www.registrelo.go.cr](http://www.registrelo.go.cr) tanto las personas jurídicas como físicas pueden introducir al mercado nuevos productos de forma rápida, lo que permite fomentar la competitividad del

país y aumentar la oferta de productos para los consumidores.

La plataforma permite:

- Inscripción de nuevos productos
- Renovación de registros sanitarios
- Cambios post-Registro
- Reconocimiento de los registros sanitarios

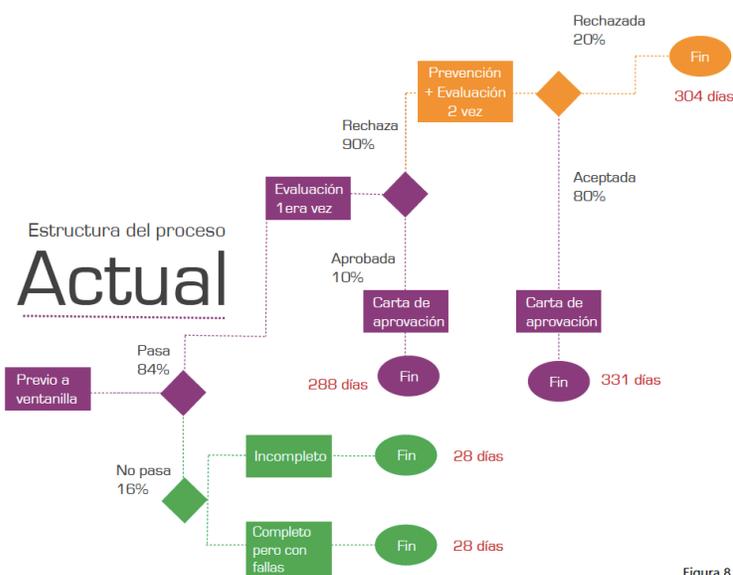


Figura 8

**Gráfico 4. Proceso Tradicional de Solicitud de Permiso Sanitario Fuente: Informe de Desarrollo de Gobierno Digital 2013**

El tener este servicio, totalmente electrónico a descongestionado las oficinas centrales del Ministerio de Salud permitiendo que exista una ventanilla única virtual en vez de un único punto de atención presencial. También

se ha reducido el número de solicitudes pendientes de atención lo que ha transformado los tiempos de espera, eliminado reprocesos. En general se ha logrado una estandarización de procesos lo que ha eliminado el alto volumen de papelería en los expedientes, brindando mayor comodidad al ciudadano ya que no debe desplazarse para realizar pagos relacionados con estos trámites ni visitar personalmente las oficinas del Ministerio de Salud. Con el uso de esta plataforma se logra obtener reducción en el plazo del

trámite en un 95 % pasando de 385 días a 23 días calendario. Adicionalmente a la eficiencia en duración del proceso reporta resultados importantes en el ahorro del consumo de papel, combustible, horas hombre y huella de CO<sub>2</sub>.

La plataforma inició operación en el mes de noviembre del 2013 y a junio 2014 se han realizado un total de 15.000 trámites de medicamentos, alimentos, cosméticos, productos naturales y equipo y material biomédico. La plataforma Regístrelo puede ser consultada por todas las personas, nacionales o extranjeras que deseen conocer o dar seguimiento a los trámites de inscripción de un producto de interés sanitario, impactando en la trazabilidad del proceso y por ende en la transparencia y rendición de cuentas del gobierno. Es importante mencionar que el éxito en la ejecución de este compromiso, fue el liderazgo del Ministerio de Salud, así como el apoyo obtenido desde el más alto nivel político. La voluntad interna del Ministerio y la colaboración del equipo encargado con la sociedad civil a saber: Colegios Profesionales de Médicos, Farmacéuticos, Cámaras de Industria, de Comercio, para entender los requerimientos de los usuarios principales de estos servicios fueron algunos elementos clave en el éxito de la consecución de este compromiso.

## 6. FOMENTAR EL MARCO DE INTEROPERABILIDAD

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Mejora en el servicio al ciudadano proporcionando servicios en línea, permitiendo a las entidades públicas compartir información facilitando los procesos para los usuarios. Implementación de un mecanismo de aplicación de la Ley de Simplificación de Trámites
<b>Impacto Logrado:</b>	Mejora en el servicio al ciudadano permitiendo al ciudadano obtener servicios eficientes, transparentes, en línea, cero papel.

Este compromiso tiene como punto de partida la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos que establece en su artículo 2:

*"Presentación única de documentos: La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean. Para que una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública pueda remitir información del administrado a otra*

*entidad, órgano o funcionario, la primera deberá contar con el consentimiento del administrado. Quedan exceptuadas de la aplicación de este artículo las personerías jurídicas”.*

Considerando que existe el marco jurídico, para que las entidades públicas intercambien información de forma que el ciudadano no se vea obligado a hacer el papel de un mensajero que lleva y trae documentos de una entidad a otra; era importante construir una herramienta que permita ese traslado de información en forma segura y expedita. Y, teniendo la herramienta, es indispensable trabajar en el uso generalizado de la misma para que se cumplan los objetivos estipulados en la legislación existente y los servicios públicos se brinden fácil y eficientemente.

El fomento de interoperabilidad tiene como objetivo eliminar los trámites innecesarios y la burocracia excesiva. Para ello, es necesario que las instituciones públicas compartan información y que ello se realice en forma electrónica y segura. El Marco de Interoperabilidad permite simplificar los procesos y actividades necesarios para que las instituciones intercambien la información necesaria para implementar servicios en línea y así sucesivamente el ciudadano no requiera presentar documentos o certificaciones adicionales para sus trámites, siempre que sea información que exista dentro de una o otra entidad pública. Este marco por lo tanto, consiste en suministrar herramientas tecnológicas que apoyen en la gestión de la interoperabilidad en el Estado. A junio del 2014 están incluidas en la plataforma de interoperabilidad las principales instituciones emisoras de información del ciudadano, a saber: Dirección General de Migración y Extranjería; CCSS; Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda; SETENA-MINAE; Ministerio de Salud; Registro Nacional; Entidades Bancarias; INS; Registro Civil; Dirección de Notariado; Compañía Nacional de Fuerza y Luz; Municipalidades; MEIC.

En el caso de este compromiso, y para obtener un 100% de avance, es importante reconocer que los elementos clave fueron la existencia de un marco jurídico previo y los beneficios directos, como la reducción de costos, así como la estandarización y fortalecimiento de medidas de seguridad y la utilización de tecnología para lograrlo.

## 7. FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIO

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Participación Ciudadana, Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Suministrar un mecanismo de retroalimentación sobre los servicios al ciudadano a través de oficinas que se especialicen en recibir cualquier comentario, observación o queja sobre el servicio de las entidades públicas

**Impacto Logrado:** Promulgación de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios que fortalece estas unidades y su labor dentro de la administración pública.

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicio es un mecanismo que permite velar por los derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios que brindan organizaciones públicas y entidades que brindan servicios públicos, esto en busca de lograr que los servicios de la administración pública logren ser más efectivos, se caractericen por estar atentos a la mejora continua y promuevan activamente la innovación en la gestión de estos servicios. Teniendo en cuenta que un gobierno abierto debe escuchar atentamente las necesidades y observaciones de los ciudadanos, así como permitirles participar directamente en la elaboración de políticas públicas y en la toma de decisiones; este compromiso fue agregado al Plan de Acción con el fin de empoderar a la ciudadanía a través de unidades específicas en las entidades públicas dedicadas a escuchar y transmitir la retroalimentación del ciudadano sobre los servicios prestados.

La consecución de este compromiso y por ende, el fortalecimiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio se dio por medio de la publicación de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158, publicada en el Diario Oficial La Gaceta 173 del 10 de setiembre del 2013. Con la mencionada ley, se promueve que las Contralorías de Servicios sirvan como oficinas de "servicio al cliente" dentro de las instituciones públicas del país y tengan mecanismos a los que puede acceder la ciudadanía para plantear quejas, denuncias y sugerencias sobre oportunidades de mejoras o problemas existentes en la prestación de servicios; lo que impacta y fortalece directamente la participación ciudadana en el proceso de diseño de atención y servicio de los funcionarios públicos y entidades del Estado hacia la población usuaria.

La implementación de esta herramienta legal, permitirá fortalecer la figura de las Contralorías de Servicios, con el fin de que las recomendaciones que realiza dicha unidad sean vinculantes para el mejoramiento de la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas costarricenses. Asimismo, estas unidades deben fungir como enlace, ya que serán departamentos que transmiten la opinión del ciudadano sobre la atención recibida, ellas poseen contacto directo con la ciudadanía y trasladan las oportunidades de mejora presentadas por los ciudadanos a las áreas responsables para lograr transformar y mejorar la calidad de los servicios brindados.

## 8. REALIZAR UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD SOBRE LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO POSTAL EN COSTA RICA

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Correos de Costa Rica
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Conocer con detalle un modelo para implementar un gobierno móvil en Costa Rica a través de la plataforma operativa de Correos de Costa Rica

<b>Impacto Logrado:</b>	Obtención de un Modelo de Factibilidad que permitirá modernizar el servicio postal en Costa Rica Firma de Memorandum de Entendimiento con el gobierno de Corea para la cooperación técnica para la implementación de un proyecto para la modernización del servicio postal en Costa Rica
-------------------------	---

Durante el 2013 se realizó el estudio de factibilidad sobre la modernización del servicio postal desde una visión integral con la introducción de los avances tecnológicos en Correos de Costa. El estudio buscó determinar los costos-beneficios de ofrecer alternativas de gobierno móvil para mejorar los servicios postales a los ciudadanos y potenciar el uso de la infraestructura de Correos de Costa Rica para potenciar otros servicios dentro del Estado, así como nuevas opciones de logística para el comercio en el país. El estudio además incluyó un análisis de oportunidades para lograr una mayor eficiencia en los procesos internos de Correos de Costa Rica bajo un nuevo modelo de negocio postal. El estudio fue concluido satisfactoriamente por Correos de Costa Rica y se avanzó incluso en la firma de un convenio de cooperación para iniciar la implementación del proyecto de modernización. Para mayo del 2014, la entidad se encontraba en el proceso de análisis de aspectos financieros que permitan el lanzamiento del proyecto.

## 9. ACTUALIZAR LA GUÍA PARA EL DESARROLLO DE PÁGINAS WEB

[www.gobiernodigital.cr/biblioteca](http://www.gobiernodigital.cr/biblioteca)

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Mejora el servicio al Ciudadano proporcionando servicios en línea
<b>Impacto Logrado:</b>	Brindar lineamientos que apoyen la labor de las entidades públicas en el desarrollo de servicios en línea y en el mantenimiento y mejoras de sus sitios web.

La actualización de la Guía para el Desarrollo de Sitios Web buscó estandarizar los requisitos fundamentales para la creación y normalización de páginas web en las instituciones públicas de Costa Rica, así como brindar recomendaciones sobre las últimas tendencias en la materia, lo anterior con el objetivo de mejorar la prestación de servicios públicos por medios digitales en el país. La Guía, redactada por el equipo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, contiene lineamientos que permitirán a las entidades públicas tener un apoyo práctico en el proceso de diseño y desarrollo de sitios web, su

contenido está basado en el estudio “Prestación de servicios por medios digitales en Costa Rica” correspondiente al año 2013 y efectuado por el INCAE.

El documento incluye aspectos como políticas de seguridad en portales Web y resguardo de datos de los usuarios, diseño responsivo, uso de redes sociales, recomendaciones de usabilidad, componentes de accesibilidad web y móvil, así como sugerencias para mejorar el acceso de personas con discapacidad, entre otras tendencias y recomendaciones.

## 2. AUMENTAR LA INTEGRIDAD PÚBLICA, LA TRANSPARENCIA, LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1. IMPLEMENTAR LA APERTURA DEL PRESUPUESTO PÚBLICO

[www.cgr.go.cr](http://www.cgr.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	100% I Fase
<b>Responsable:</b>	Contraloría General de la República
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Transparencia Presupuestaria
<b>Impacto Logrado:</b>	Empoderamiento de la ciudadanía y fomento del rendimiento de cuentas y control ciudadano, al publicar la información relacionada con la ejecución del presupuesto nacional.

El objetivo de este compromiso fue identificar y dimensionar herramientas tecnológicas que permitieran el control del ciudadano sobre el gasto público, con base en el seguimiento al presupuesto nacional.

En este sentido, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital se dio a la tarea de diagnosticar el estado de situación con respecto a la apertura y transparencia del presupuesto nacional y conocer de experiencias nacionales e internacionales que estén trabajando en esta materia.

Con base en lo anterior, se determinó que existe un esfuerzo importante desplegado por la Contraloría General de la República en la materia y que servirá a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital como base para formular las soluciones tecnológicas que permitan reforzar y mejorar lo realizado. Si bien es cierto la

Contraloría por su papel de órgano regulador no pudo asumir la responsabilidad directa de este compromiso en el Plan de Acción, su esfuerzo constituye un elemento fundamental para la apertura del presupuesto público y por ende una primera etapa de este compromiso.

La iniciativa desarrollada por la Contraloría General de la República, denominada “Conozca en qué se gasta su dinero”, tiene dos enfoques, uno sobre materia presupuestaria, y otro sobre contratación administrativa. La plataforma se nutre de los datos contenidos en los sistemas de información denominados Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC)<sup>2</sup> y Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP)<sup>3</sup>. A partir de dichos sistemas de información, la Contraloría desarrolló “Conozca en qué se gasta su dinero” que consiste en una herramienta que brinda información en línea sobre el uso de los fondos públicos, cuyo objetivo principal es promover la transparencia en el uso de los recursos, mediante la visualización libre e imparcial de cuánto gasta y cuánto compra el sector público, de una manera sencilla, rápida y amigable. Esta herramienta se construyó con la idea de ofrecer a la ciudadanía información útil, oportuna y veraz, de carácter público y de fácil acceso, que mediante la simplificación de la terminología y los datos que ya brindaban los sistemas SIPP y SIAC, presenta una consulta ciudadana sencilla y rápida, la cual muestra además, la información de forma gráfica, para una mejor comprensión e interpretación de los datos.

Además de la iniciativa de la Contraloría General de la República, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital ha valorado proyectos de Reino Unido, España, México y Chile, desarrollados tanto por entidades gubernamentales como por organizaciones de sociedad civil. Se ha iniciado el proceso de dimensionamiento de las soluciones tecnológicas que pueden aprovechar la información que suministra la Contraloría General de la República en materia presupuestaria, con el propósito de emitir recomendaciones para incluir dicho proyecto en las acciones a realizar por parte del país en materia de gobierno abierto.

## 2. DESARROLLAR UN ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE COSTA RICA

<b>Autoevaluación:</b>	60% (Parcial)
<b>Responsable:</b>	Defensoría de los Habitantes de la República
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia

<sup>2</sup> El SIAC es un sistema que brinda información centralizada sobre las diversas contrataciones que hacen las instituciones del Estado costarricense.

<sup>3</sup> El SIPP es un sistema que brinda información de ejecución de los presupuestos y planes, según los fondos públicos de las instituciones del Estado costarricense.

<b>Impacto Deseado:</b>	Medición objetiva de la transparencia de las instituciones públicas
<b>Impacto Logrado:</b>	Desarrollo, revisión y consulta de metodología para el desarrollo de un índice de transparencia a nivel nacional

La Defensoría de los Habitantes a través de la Red Interinstitucional de Transparencia trabajó con un equipo interdisciplinario en el desarrollo de un Índice de Transparencia de las instituciones públicas de Costa Rica, con su respectiva metodología de medición con criterios objetivos de calificación en asuntos como: acceso a la información, correcta administración de los recursos públicos, promoción de la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

El Índice de fue validado por el sector empresarial, sociedad civil y academia; este proceso de revisión permitió detectar que este compromiso constituye una necesidad a nivel país de contar con una medición objetiva del grado de transparencia con que actúan las instituciones gubernamentales. Aunque el Índice fue desarrollado a la fecha no se ha implementado y se está actualmente en etapa de contratación administrativa para su aplicación. El mayor reto para la de este compromiso, estuvo relacionado con la búsqueda de recursos económicos para lograr poner en práctica la metodología desarrollada. En vista de que para asegurar la credibilidad y objetividad del proceso se requiere contratar un equipo de investigadores externos que puedan en forma objetiva aplicar los mecanismos de evaluación y ponderación en las áreas que el índice califica.

### 3. PRESENTAR A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA UN PROYECTO DE LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Comisión Interinstitucional
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia y Participación Ciudadana
<b>Impacto Deseado:</b>	Facilitar el acceso equitativo a la información pública como herramienta para fomentar transparencia gubernamental
<b>Impacto Logrado:</b>	Elaboración del Proyecto de Ley y presentación ante la Asamblea Legislativa desde la Presidencia de la República

Desde el segundo semestre del año 2012 se estableció una comisión nacional, cuya misión fue a redacción de un anteproyecto de Ley de Acceso a la Información Pública. La comisión fue presidida por el despacho de la Primera VicePresidencia de la República, con representantes de: Defensoría de los Habitantes, Procuraduría de la Ética Pública, Ministerio de Planificación Nacional, Tribunal Supremo de Elecciones, Poder Judicial y Secretaría Técnica de Gobierno Digital. Dicha comisión contó con el apoyo del sector de la sociedad civil y fue gracias al trabajo conjunto y participación activa de miembros de la

sociedad civil costarricense , así como del interés y compromiso de actores políticos como lo fue el Diputado Mendoza que se logra este hito del Plan de Acción.

Además, esta comisión abrió, en diciembre del 2013, un espacio de consulta pública para recibir aportes, sugerencias y correcciones al documento de anteproyecto de ley que fue mejorado tras la realización del Taller de Alto Nivel sobre el Acceso Equitativo a la Información Pública realizado los días 10 y 11 de septiembre de 2013 bajo la organización de la Organización de los Estados Americanos. La consulta consistió en un formulario en línea, accesible a través de Internet.

Actualmente, el expediente N° 19113 "Proyecto de Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública", está en estudio e informe de la Comisión Permanente de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa.

Una de las lecciones aprendidas del proceso de trabajo de este compromiso consiste en que la colaboración y la participación inicia desde los mismos funcionarios públicos y a través de un exitoso ejemplo de coordinación interinstitucional, donde además se logró encontrar capacidades complementarias en instituciones pares y a través de un trabajo integrado y coordinado pueden lograr objetivos comunes en plazos cortos y generar un impacto positivo para las entidades involucradas y la administración pública.

## 4. DEFINIR E IMPLEMENTAR LA POLÍTICA NACIONAL DE DATOS ABIERTOS

<b>Autoevaluación:</b>	80% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia, Participación ciudadana, Colaboración ciudadana e Innovación tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Promover el uso y la publicación generalizada de datos abiertos en el sector público costarricense
<b>Impacto Logrado:</b>	Aumento del uso de la plataforma de Datos Abiertos Se logró generar un guía de uso de la plataforma de datos abiertos para funcionarios públicos y para ciudadanos Integración de la plataforma con el Portal Ciudadano

Se estableció una metodología de extracción, procesamiento, publicación y actualización de datos en las instituciones públicas; así como definir los parámetros y estándares para publicar datos en formatos abiertos; todo con el objetivo de emitir en el año 2014 una política de datos abiertos en Costa Rica.

Como parte de la estrategia se evaluó la experiencia internacional sobre las mejores prácticas y ejemplos de plataformas para la apertura de datos de países como Estados Unidos, Reino Unido, España, Brasil, Chile y la Unión Europea. El objetivo es emitir una recomendación general a nivel país de los mejores sistemas y plataformas a utilizar, los estándares mínimos para adquirir un determinado sistema y la sujeción de cualquier sistema a la política nacional de datos abiertos.

- Publicación del Decreto de Gobierno Abierto: 100%
- Cursos virtuales de uso de datos abiertos: 100%
- Publicación de documento informativo de datos: 100%
- Impulso y Promoción del uso de la plataforma de datos abiertos; donde MEIC, MIDEPLAN y Municipalidad de Palmares sobresalen en la apertura de datos.

Se ha tomado la decisión de establecer la plataforma nacional de datos abiertos a través de la cual se publicarán los datos más relevantes del sector público y los que soliciten los ciudadanos.

Otras acciones que lograron el cumplimiento de este compromiso son:

- Consultoría de datos abiertos de W3C Brasil.
- Capacitación e inducción a más de 30 instituciones públicas, entre ellas el MEIC, MOPT, TSE, Banco Central, Universidades públicas.
- Capacitación e inducción general a grupo de ciudadanos interesados.
- Capacitación e inducción a 6 municipalidades.
- Uso de datos abiertos en las Hackathones para el desarrollo de Apps
- Taller de datos abiertos impartido por expertos de la OECD

## 5. POTENCIAR LA APERTURA DE DATOS EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

[datosabiertos.gob.cr](http://datosabiertos.gob.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia, Participación ciudadana, Colaboración ciudadana e Innovación tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Apoyo a la Transparencia y Rendición de cuentas
<b>Impacto Logrado:</b>	Aumento del uso de datos abiertos en la administración pública

Entre el año 2013 y el año 2014 se incrementó el número de instituciones públicas que apuestan por la apertura de datos y la actualización de los mismos. Con ayuda de la política nacional de datos abiertos se coordinó que cada institución del sector público logre definir e implementar su propia estrategia de apertura de datos; además de capacitar a un número mayor de funcionarios públicos en la utilización de las herramientas tecnológicas. Entre las instituciones que están avanzando a partir del 2014 en la apertura de datos:

- Asamblea Legislativa
- Tribunal Supremo de Elecciones
- Municipalidades cabeceras de provincia
- Instituciones autónomas y empresas públicas de servicios: como la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Banco Central

La plataforma nacional de Datos Abiertos se accede a través del portal ciudadano y a la fecha, las instituciones que se han involucrado directamente en esta iniciativa son:

- Casa Presidencial
- Instituto de Estadística y Censos
- Poder Judicial
- Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA)
- Defensoría de los Habitantes
- Caja Costarricense Seguro Social
- Secretaría Técnica de Gobierno Digital
- Municipalidad de Mora
- Municipalidad de Palmares,
- Municipalidad de Santa Ana
- Municipalidad de Alajuelita
- Viceministerio de Telecomunicaciones
- Ministerio de Comercio Exterior
- Ministerio de Cultura y Juventud
- Ministerio Seguridad Pública
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Agricultura y Ganadería
- Ministerio de Hacienda
- MEIC
- MIDEPLAN
- MICITT

## 6. DIFUNDIR EL CONCEPTO Y FILOSOFÍA DE GOBIERNO ABIERTO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, LA CIUDADANÍA Y LA OPINIÓN PÚBLICA

[datosabiertos.gob.cr](http://datosabiertos.gob.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia, Participación ciudadana, Colaboración ciudadana e Innovación tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Transformación de la forma de hacer gobierno en Costa Rica, hacia un gobierno abierto que facilita la participación ciudadana y la colaboración cívica
<b>Impacto Logrado:</b>	Aumento de la conciencia de las entidades públicas y la sociedad civil sobre la importancia de trabajar conjuntamente por lograr un gobierno abierto.

Durante la elaboración del I Plan de Acción, se identificó la necesidad el dar a conocer el concepto y filosofía de Gobierno Abierto, así como divulgar y promocionar los compromisos asumidos tanto a lo interno de las instituciones públicas como a la sociedad civil.

Para lo anterior se realizaron durante el año 2013 y primer semestre del 2014 las siguientes actividades

- Taller de datos abiertos para las instituciones públicas: mayo-junio del 2013.
- Conferencia de alto nivel sobre Gobierno Abierto y Open Data: julio-agosto del 2013.
- Divulgación en medios de comunicación, redes sociales y a través de un boletín informativo, de los avances que se van generando con respecto al Plan de Acción, publicar estadísticas y los resultados producto del seguimiento a cada compromiso.
- Divulgación del Plan de Acción en la Red Interinstitucional de Gobierno Digital: periódicamente a partir de mayo del 2013.
- Divulgación en el Congreso Anual de Gobierno Digital: se buscará que la temática de Gobierno Abierto sea uno de los ejes principales para este Congreso que se realiza anualmente, en fecha por programar en noviembre del 2013.
- Exposiciones en Universidades: (Universidad de Costa Rica - Universidad La Salle)
- Taller de Datos Abiertos - Consultoría de Datos Abiertos de W3C Brasil
- Actividades de Divulgación en Red Interinstitucional de Gobierno Digital= 100% (
- Evaluación del alcance de Gobierno Abierto en Costa Rica con la visita de expertos de la OECD en diciembre 2013 – Reunión Red martes 25 de febrero 2014)
- Presentación en medios de comunicación: programa radial de la periodista Amelia Rueda y en Radio Universidad de Costa Rica

## 7. DESARROLLAR UN MANUAL PARA EL USO DE REDES SOCIALES EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE COSTA RICA

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia, Participación ciudadana, Colaboración ciudadana e Innovación tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Promoción de espacios de participación y colaboración con la sociedad civil y ciudadanía a través de las redes sociales
<b>Impacto Logrado:</b>	Concienciación de las entidades públicas sobre la necesidad de activar canales de redes sociales y designar recurso humano que se encargue de actualizar y gestionar las redes sociales como mecanismo alternativo de comunicación.

Se desarrolló el manual con la política nacional de gestión sobre el uso de las redes sociales en las instituciones públicas de Costa Rica; se busca fomentar no solo la presencia en redes sociales sino su correcta utilización (estilos de redacción, gráficos y editoriales a utilizar, metodologías para autorizar la publicación de contenidos, posibilidad de almacenar históricos de redes sociales, etc.). La guía fue desarrollada por un equipo interdisciplinario coordinado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital e incluyó una serie de lineamientos recomendaciones con base en buenas prácticas internacionales. Adicionalmente el borrador del manual fue validado con miembros de la Red Interinstitucional de Gobierno Digital, que incluyeron invitados especiales de la academia, sector privado, y medios de comunicación.

## 8. EMPODERAR A LA POBLACIÓN A TRAVÉS DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

[www.gob.cr/servicios-en-linea](http://www.gob.cr/servicios-en-linea)

<b>Autoevaluación:</b>	80% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia, Participación ciudadana, Colaboración ciudadana e Innovación tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Incremento en los espacios de intercambio y participación ciudadana directa
<b>Impacto Logrado:</b>	Se implementa en la segunda etapa del portal ciudadano un directorio de servicios en línea y se prepara el diseño del espacio de "Gobernando Juntos" donde el ciudadano tendrá un espacio - tipo blog- para interactuar con el Estado.

Con este compromiso se pretendió abrir espacios de participación a la sociedad civil, y potenciar los existentes, para que los ciudadanos puedan comunicar sus requerimientos, contribuyan en la formulación y evaluación de políticas públicas y proyectos, así como ser partícipes de la toma de decisiones. El desarrollo de estos mecanismos busca generar un ecosistema colaborativo entre el sector público, el sector privado, la academia y la sociedad civil; la generación de valor social a partir de datos públicos abiertos y la eficiencia en la transparencia proactiva. Existen una serie de acciones encaminadas en el corto plazo, no obstante este compromiso no obtuvo tantos resultados concretos como se proponía, por lo que no fue posible contabilizar un amplio avance.

Entre las acciones se encuentran:

- Coordinar mayores esfuerzos para divulgar y potenciar los mecanismos de participación ciudadana con que cuenta el Poder Judicial. Lo cual forma parte de una estrategia diseñada por el Poder Judicial de

Costa Rica que consiste en la utilización de canales de comunicación directa como lo es el App “Poder Judicial”.

- Completar y Mantener el Directorio de Servicios en Línea que permitirá que los ciudadanos encuentren y accedan a la información y servicios en forma expedita a través del portal ciudadano.
- Diseñar y Desarrollar el espacio de “Gobernando Juntos” dentro del Portal Ciudadano. Este espacio permitirá que el ciudadano solicite información o sets de datos, por medio de los cuales se generen repositorios de datos que permitan generar inteligencia de negocios sobre las necesidades de información de la ciudadanía y de esta forma conocer más a conde las áreas donde el ciudadano tiene necesidades o dificultados en el acceso a la información y por ende no le es posible participar activamente en la gestión del país.

## 9. DAR SEGUIMIENTO A LA PRIMERA HACKATHON DE DATOS ABIERTOS Y REALIZAR MÁS EVENTOS DE ESTE TIPO

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia, Participación ciudadana, Colaboración ciudadana e Innovación tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Llevar a cabo actividades que promuevan el uso de datos abiertos
<b>Impacto Logrado:</b>	Se llevó a cabo la Hackathon y se logra el seguimiento y consecución de proyectos sobresalientes

La apertura de datos gubernamentales genera valor en materia de gobernanza, pero si no se propicia su uso por parte de la ciudadanía el impacto no será el deseado. Por lo anterior, la realización de hackathones de datos abiertos permite potenciar la apertura de datos y la utilización de los mismos de forma creativa e innovadora por parte de la sociedad civil.

El compromiso fue dar seguimiento a la implementación de las aplicaciones desarrolladas en la primera Hackathon de Datos Abiertos realizada en diciembre del 2012; así como planificar y realizar más eventos de este tipo.

Como parte del seguimiento a la primera Hackathon de datos abiertos se publicó la aplicación “Epicentro” con datos de OVSI-CORI y desarrollada por un equipo de 4 jóvenes de la empresa Redstone.

Posteriormente, durante el mes de octubre del 2013 se efectuó la segunda Hackathon de datos abiertos en el país, en la cual se aplicó la experiencia adquirida en el primer evento y se buscó el acompañamiento de organizaciones y colectivos de la sociedad civil para que las aplicaciones que se desarrollaran tuvieran un alto impacto social. Las aplicaciones ganadoras fueron:

- Ahorre Más: datos del MEIC sobre precios de productos

- BecApp: datos Ministerio Relaciones Exteriores sobre becas
- Su Contraloría: apoyo a Contralorías de Servicio

Además, como parte de la estrategia de acompañamiento se realizaron reuniones de seguimiento con equipos ganadores de la segunda Hackathon y se realizó un Taller de desarrollo de modelos de negocio a partir de Apps.

## 10. REALIZAR UN FORO SOBRE EL ACCESO A INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA TEMÁTICA AMBIENTAL

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Participación ciudadana
<b>Impacto Deseado:</b>	Involucrar a la sociedad civil en la discusión conjunta de temas de interés nacional, como es la promoción de políticas nacionales amigables con el ambiente
<b>Impacto Logrado:</b>	Se llevó a cabo el I Foro Abierto de Discusión sobre el acceso a información y participación ciudadana en asuntos ambientales.

En relación con el compromiso de Costa Rica en la temática ambiental con respecto a la aplicación del principio 10 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, se realizó un foro abierto de discusión sobre el acceso a información y participación ciudadana en la temática ambiental para fomentar la sensibilización y la participación de la población, así como generar los mecanismos de apoyo para aprovechar el convenio regional de aplicación del principio 10 en América Latina. Este taller se realizó el miércoles 16 de julio del 2014 con la colaboración del MINAE y organizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Se realizaron presentaciones de iniciativas nacionales sobre acceso a información y participación pública en asuntos ambientales, como el Sistema Integrado de Trámite y Atención de Denuncias Ambientales y el Proyecto del Sistema de Monitoreo en la gestión del agua y campaña de información sobre aguas residuales. Asimismo, se realizaron mesas de discusión sobre los principales retos para la aplicación del Principio 10 en Costa Rica, entre las que se destacan las siguientes:

- Consideraciones de horarios y formas de convocatoria para las consultas, para asegurar el acceso de distintas comunidades.
- Necesidad de contar con información para poder participar efectivamente.
- Importancia de capacitar a funcionarios públicos.
- Empoderamiento de los gobiernos locales para tener mayor capacidad de reacción ante las solicitudes de información y los procesos de consulta.

El principal resultado del foro fue la identificación de organizaciones de sociedad civil y personas interesadas en la temática, que puedan participar activamente en la construcción de una posición nacional para el Proceso Regional para la adopción de un instrumento para la cabal aplicación del Principio 10 en la que Costa Rica participa activamente.

## 11. EMITIR UNA DIRECTRIZ PARA LA PUBLICACIÓN DE ACTAS

<b>Autoevaluación:</b>	70% (Parcial)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia y Participación Ciudadana
<b>Impacto Deseado:</b>	Promover una relación abierta entre los órganos colegiados tomadores de decisiones y la sociedad civil
<b>Impacto Logrado:</b>	Elaboración de Propuesta de Directriz

La propuesta de este compromiso estaba relacionada con la publicación en línea, y en forma transparente y obligatoria de las actas de los órganos colegiados de las entidades públicas que estos fueran accesibles en línea por los ciudadanos. Con respecto al avance de esta actividad, se concluyó la preparación del borrador del decreto que permitirá hacer obligatoria a la publicación oficiosa de las actas de los órganos colegiados – juntas directivas en las páginas web, con el fin de que estas sean de manera sean accesibles en tiempo real por los ciudadanos. Este decreto deberá ser enviado al MICITT para su pronta publicación.

### 3. ADMINISTRAR LOS RECURSOS PÚBLICOS CON MAYOR EFICACIA

#### 1. IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE PENSIONES EN LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES

[www.dnp.go.cr](http://www.dnp.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	100% (Total)
<b>Responsable:</b>	Ministerio de Trabajo, Secretaria Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Transparentar y automatizar la gestión de la información de pensiones del Ministerio de Trabajo
<b>Impacto Logrado:</b>	Transformar el modelo de gestión de las pensiones de la Dirección Nacional de Pensiones en un modelo electrónico, cero papel y transparente

Este proyecto pretende la provisión de una solución tecnológica, que permita la automatización del proceso de emisión de planilla, revalorización y pago de las pensiones de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) y su implementación gradual de todos los regímenes, iniciando con el Régimen de Hacienda.

El proyecto se concluirá en el segundo semestre del 2014 y a través del sistema se realizará el pago de pensiones a una población de 8000 pensionados en una primera etapa y de 14 mil pensionados en una segunda etapa; además la revalorización automática de pensiones para 13 de los 14 regímenes de pensiones que administra la Dirección Nacional de Pensiones, más 2 regímenes de prejubilación; se realizará el cálculo y pago por montos de períodos adeudados a solicitud de parte; se permitirá la actualización de escalas e índices salariales en forma directa por parte de las instituciones con el objetivo de acelerar el proceso de revalorización automática de las pensiones; y se integrará con múltiples instituciones que requieren o solicitan información del pago de pensiones.

La ausencia de sistemas fiables de respaldo, una base de sistemas satélites no integrados y dispersos, y una infraestructura tecnológica débil, han ido creando una situación difícilmente manejable, es por ello que el Ministerio de Trabajo junto con Gobierno Digital se propusieron brindar seguridad y control en el pago de las pensiones así como proveer de eficiencia y eficacia operativa a la DNP.

El nuevo sistema de planilla y revalorización de pensiones está compuesto por más de 30 módulos, 27 flujos de trabajo que utilizan 25 formularios, y un elaborado sistema de formulación por medio del cual es

posible parametrizar los distintos métodos de revalorización y el cálculo de los montos de salarios actualizados para más de 200 instituciones del sector público costarricense que contemplan aproximadamente 2000 componentes salariales.

Los flujos de trabajo no solo permiten articular las tareas a lo interno de la DNP sino también entre la DNP y las instituciones usuarias.

El sistema utiliza la firma digital, utilizando formatos avanzados y conforma un expediente electrónico que permite generar total trazabilidad con las transacciones relacionadas con la gestión de la pensión.

El objetivo de este proyecto es contar con una solución basada en tecnologías de información y telecomunicaciones, que permita la emisión de la planilla, revalorización y pago de las pensiones de la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo.

22 mil pensionados forman parte del régimen de pensiones de la DNP, para el manejo adecuado y eficiente de esta amplia cantidad de información es necesario valerse de las herramientas tecnológicas, es así como el Proyecto DNP contempla la creación de un expediente digital para cada pensionado, el uso de formularios electrónicos y la actuación por medio de firma digital. El uso de estas tecnologías permitirá cumplir a tiempo con los plazos establecidos para el pago y revalorización de las pensiones. El proyecto estará implementado en el mes de diciembre del 2014.

## 2. IMPLEMENTAR UN SISTEMA ÚNICO DE COMPRA PÚBLICA

[www.mer-link.go.cr](http://www.mer-link.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	90% (Total)
<b>Responsable:</b>	Secretaría Técnica de Gobierno Digital
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Transparentar y Automatizar la compra pública costarricense
<b>Impacto Logrado:</b>	Mayor transparencia y participación ciudadana en el ejercicio de los procesos de contratación pública. Transformar el modelo de compra pública hacia un modelo país, cero papel; en donde el gasto público esté disponible en tiempo real para la consulta ciudadana.

La plataforma Mer-link, es un sistema de compras 100% electrónico que en el corto plazo se ha venido implementando en todo el sector público como el único sistema de compras del Estado, mejorando la transparencia y eficiencia en las compras públicas del país. La obligación del uso de Mer-link para el Poder

Ejecutivo a partir de enero del 2014 se encuentra regulada en el Decreto No. 37943-H-MICIT publicado en la Gaceta No. 182 del 23 de septiembre del 2013.

El sistema de compras públicas Mer-link cuenta con la participación de 75 instituciones compradoras, que representan más del 80% de las compras públicas del Estado, un registro de más de 7387 proveedores y 10955 usuarios del sistema. Mer-link ha realizado 5552 trámites de contratación 100% en línea, con adjudicaciones por un monto de 173 millones de dólares, generando ahorros en precios de alrededor de \$11 millones de dólares para el Estado y ahorros en papelería y materiales de alrededor de \$ 6,5 millones obteniendo un total de \$17,5 millones de dólares.

Instituciones usuarias de esta herramienta tecnológica como lo son ICE, INS, CNFL, IMAS, PANI, INVU, Banca de Desarrollo; ICT, PROCOMER; Banco Central, UCR, UNA, TEC y 16 Municipalidades han sido beneficiarias de los ahorros y eficiencias que el uso de este sistema provee.

- Municipalidad de Escazú
- Municipalidad de Mora
- Municipalidad de Moravia
- Municipalidad de Santa Ana
- Municipalidad de Tarrazú
- Municipalidad de Alajuela
- Municipalidad de Grecia
- Municipalidad de Palmares.
- Municipalidad de San Carlos
- Municipalidad de Belén
- Municipalidad de San Pablo
- Municipalidad de Santo Domingo
- Municipalidad de Sarapiquí
- Municipalidad de Carrillo
- Municipalidad de Corredores

El sistema de compras públicas Mer-link, fue galardonado con el premio CR-Innova por la innovación que ofrece en los servicios de contratación pública. Asimismo, a nivel regional, recibió el premio Excel-gob, como la mejor práctica de gobierno electrónico centrada en el ciudadano, entre los países miembros de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC).

## Reporte general de Mer-link

*Fecha	07/07/2009	~	05/09/2014	Consultar
Cantidad productos/servicios registrados(El total acumulado)				129.747
Cantidad proveedores registrados(El total acumulado)				8.668
Cantidad instituciones compradoras(El total acumulado)				112
Total de usuarios(El total acumulado)				13.268
Cantidad de procedimientos en línea publicados				8.683
Cantidad de partidas adjudicadas				13.461
Cantidad de partidas adjudicadas por remate				151
Cantidad de partidas adjudicadas por subasta				12
Monto contratado en colones				137.914.214.003,48
Monto contratado en dólares				264.169.583,19

Fuente [www.mer-link.go.cr](http://www.mer-link.go.cr)

### 3. IMPLEMENTAR EL PROYECTO “SEGURIDAD CIUDADANA DIGITAL”

[www.controlpas.go.cr](http://www.controlpas.go.cr)

<b>Autoevaluación:</b>	90% (Total)
<b>Responsable:</b>	Ministerio de Seguridad Pública
<b>Principio(s) de Gobierno Abierto:</b>	Transparencia e Innovación Tecnológica
<b>Impacto Deseado:</b>	Mejora en la seguridad del ciudadano y la creación de ciudades más seguras
<b>Impacto Logrado:</b>	Desarrollo e implementación exitosa de diversas herramientas que apoyan la gestión de la seguridad ciudadana en el país

Las tecnologías de información son una herramienta idónea para realizar mejoras sustanciales en el nivel de competitividad y eficiencia del Estado. Es por ello que el Ministerio de Seguridad Pública, junto con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, desarrolló una plataforma tecnológica que permitirá que la seguridad pública costarricense se vea fortalecida con patrullas equipadas con tecnología de punta, control con cámaras inteligentes de video vigilancia, georeferenciación. El alcance de la transformación de los servicios de seguridad en el país inician con la implementación de una plataforma para realizar trámites de registro de agentes y empresas de seguridad, así como los registros de tenencia y portación de armas, de manera más expedita, así como con el lanzamiento de una aplicación móvil por medio de la cual el ciudadano tendrá a su alcance, en forma ubicua y en tiempo real, importantes servicios de la Fuerza Pública.

El sistema de Control de Portación de Armas y Seguridad Privada (CONTROLPAS) es una solución tecnológica que permitirá gestionar las solicitudes de venta, inscripción y emisión de permisos de portación de armas; así como la regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada. ControlPas le permite a las instituciones, empresas y habitantes realizar todo el proceso digitalmente, desde las solicitudes y sus procedimientos previos y posteriores, hasta la emisión física de los permisos o autorizaciones por parte de las instancias competentes. De esta forma, se busca facilitar la prestación del servicio a los ciudadanos, eliminar las filas y el desplazamiento hasta las oficinas del Ministerio de Seguridad Pública.

Entre los principales beneficios se encuentran:

- Simplifica los trámites de venta, inscripción y portación de armas, mediante un sistema totalmente en línea, desde la solicitud hasta la emisión de los permisos.
- Simplifica los trámites de regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada.
- Incorpora la información de todas las instituciones participantes en el proceso.
- Permite mayor accesibilidad a todos los usuarios, con una disponibilidad de 24/7/365.
- Brinda apoyo físico a los agentes y empresas que no cuenten con tecnologías de información, para recibir atención personalizada en su gestión, a través de la plataforma única.
- Permite realizar consultas de agentes, empresas de seguridad y permisos de portación de armas vía electrónica

El ciudadano podrá disponer de los siguientes servicios:

- Solicitud de inscripción de armas de fuego.
- Solicitud de portación de armas de fuego.
- Reporte de venta de armas de fuego.
- Solicitud de Inscripción de agentes de seguridad privada.

Además de las dependencias del Ministerio de Seguridad Pública indicadas, hay otras instituciones que interactúan en la plataforma, por ejemplo: Colegio de Psicólogos, Caja Costarricense de Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros, Dirección de Migración y Extranjería, Tribunal Supremo de Elecciones, Registro Nacional y Poder Judicial.

### App de Fuerza Pública

El Gobierno Móvil es la evolución natural del gobierno electrónico, del uso de sitios web como canales principales de prestación de servicios en línea al uso intensivo de las plataformas móviles para acercar los servicios del sector público al ciudadano. El componente de la App SeguridadCR no es la excepción.

La implementación de servicios a través de teléfonos móviles le permite al ciudadano y al Estado:

- Mayor comodidad y flexibilidad
- Ahorrar costos en llamadas o transporte
- Eficiencia por la Transformación y Modernización de las organizaciones del sector público
- Posibilidad de llegar a un mayor número de personas a través de dispositivos móviles

En el caso de este componente del Proyecto de Seguridad Ciudadana, lanzado desde principios del 2013, los ciudadanos obtienen información actualizada, con fotografías sobre las personas más buscadas por la justicia. Asimismo, el App le notifica sobre áreas de riesgo, con base en mapas inteligentes, en tiempo real y en este sentido le brinda útiles consejos de prevención e información actualizada sobre las sedes y oficinas policiales más cercanas.

## IV) PROCESO DE VALIDACION DEL INFORME DE AUTOEVALUACION

Como parte del proceso de confección del Informe de Autoevaluación del Plan de Acción de Gobierno Abierto de Costa Rica se realizó un proceso de consulta del borrador de informe de autoevaluación preparado por la Secretaria Técnica de Gobierno Digital de la siguiente forma:

- Mediante oficio 0069-501-2014 y 0069-502-2014 del 9 de setiembre del 2014 se remito el borrador del informe de autoevaluación a las instituciones responsables de la ejecución de las actividades con el fin de solicitarle retroalimentación sobre el avance de las acciones a su cargo. El informe fue enviado a las siguientes instituciones el 9 de setiembre y se estableció como fecha límite de obtener retroalimentación el 19 de setiembre del 2014, las instituciones consultadas fueron:
  - Contraloría General de la República
  - Defensoría de los Habitantes
  - Ministerio de Planificación
  - Ministerio de Salud
  - Ministerio de Seguridad
  - Ministerio de Economía
  - Ministerio de Relaciones Exteriores
  - Procuraduría General de la Republica
  - Ministerio de la Presidencia
- Mediante oficio No. 069-437-2014 del 22 de setiembre del 2014 se remite el informe de autoevaluación a los siguientes entes de la Sociedad Civil:
  - Oficina Regional de Hivos Costa Rica
  - Red Ciudadana por un Gobierno Abierto Costa Rica
  - Organización Consumidores de Costa Rica
  - IPLEX
  - Costa Rica Integra

El informe fue enviado a los entes antes indicados el 22 de setiembre y se estableció como fecha de límite para obtener retroalimentación el 30 de setiembre del 2014, no obstante a lo anterior y ante la solicitud de remitida por diversos entes de la sociedad civil se amplía el plazo al 8 de octubre para la entrega de observaciones y comentarios del mismo.

## V) AUTOEVALUACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL

Uno de los pasos más importantes del proceso de concienciación sobre las acciones acertadas, los avances y las áreas que aún muestran debilidades y desafíos por superar; ha sido el de compartir los criterios estipulados en los apartados anteriores con miembros de la sociedad civil recibir retroalimentación y comentarios de aspectos identificados por los representantes de los diferentes sectores de la ciudadanía que deberían ser mejorados en futuros esfuerzos de implementación de acciones en torno a la búsqueda de un mayor acercamiento y en función del desarrollo integral hacia un gobierno abierto en Costa Rica.

El borrador del presente informe fue compartido con cinco de la sociedad civil. Ante un periodo de consulta y retroalimentación, se procedió a incluir las siguientes respuestas obtenidas por los actores que demostraron el compromiso con el proceso de mejora del país y reconocieron los avances así como apuntaron a faltas en las cuales la administración debe tomar en cuenta para los futuros procesos de elaboración del segundo plan de acción, así como consultas y ejecución de esfuerzos de colaboración integral. A continuación se transcriben las respuestas y comentarios recibidos lo cuales serán aclarados en el apartado VI Denominado aclaraciones a la Sociedad Civil.

- **Colectivo Costarricense por Derechos Digitales (8 de octubre, 2014) Oficio sin número del 8 de octubre del 2014.**

#### **A) Observaciones Generales**

1. Los rangos utilizados en la escala elaborada para indicar el nivel de cumplimiento, no tienen un diseño adecuado. Constituye una falta de rigor metodológico, no utilizar rangos iguales para las calificaciones (de 1 a 24, de 25 a 50, de 51 a 74 y de 75 a 100), lo cual permite de manera complaciente, calificar como avance parcial porcentajes de cumplimiento tan bajos como un 26%.

2. Los verbos utilizados a manera de indicadores de impacto son poco precisos. "Fortalecer, potenciar, ampliar" son verbos que no permiten evidenciar impactos de manera consistente.

3. En los apartados de impacto logrado se están colocando actividades, no resultados. Si bien estas actividades podrían haber fortalecido el impacto deseado, con constituyen una medición del mismo. Tal es el caso del compromiso 1.7 "Fortalecer el sistema de contralorías de servicio" o el 2.3, referente al proyecto de ley de acceso a la información pública, entre muchos otros.

#### **B) Observaciones a compromisos específicos:**

1. Compromiso 1.2: Utilizar la plataforma Crear Empresa en la totalidad de municipalidades del país. Algunos de los componentes de este compromiso constituyen una duplicación de las funciones encomendadas al proyecto del SITRIMU, el cual fue gestado por la Unidad Ejecutora del Catastro con fondos del BID y en coordinación con el IFAM. Si bien ese proyecto no ha sido exitoso, no se coordinaron acciones para que se promoviera una mejor utilización de los recursos públicos.

Por otro lado, la experiencia de usuario en el portal [crearempresa.go.cr](http://crearempresa.go.cr) va en dirección contraria hacia el objetivo de agilizar y simplificar los trámites, pues crea una barrera importante por la dificultad que implica su uso. 2. Compromiso 1.8: Realizar un estudio de factibilidad sobre la modernización del servicio postal en Costa Rica. Como se ha señalado con anterioridad, existe escasa o nula relación entre la modernización del servicio postal en

*Costa Rica y el Gobierno Abierto.*

*3. Compromiso 2.1: Implementar la Apertura del Presupuesto Público. Implementar la apertura del presupuesto público. No queda claro cuál es el papel de la Secretaría de Gobierno Digital en el impulso a un componente que la Contraloría General de la República ya tenía desarrollado con sus sistemas de información.*

*4. Compromiso 2.3 Presentar a la Asamblea Legislativa un proyecto de Ley de Acceso a la Información Pública. Por una parte, debemos destacar que a pesar de que se realizó el Taller de Alto Nivel de la OEA, en el cual se evaluó la propuesta de proyecto coordinado por la SGD, los insumos y observaciones recopilados en esa actividad, no fueron divulgados ni incluidos en mejoras al proyecto. Además, la consulta al borrador posterior a este taller, se desarrolló por un tiempo muy corto y con escasa divulgación entre la ciudadanía.*

*Por otro lado, revisado el proyecto indicado bajo el expediente 19113, encontramos que éste fue presentado por el diputado de oposición de la anterior legislatura, Juan Carlos Mendoza y no corresponde al borrador indicado en los compromisos. Cabe destacar que con el Diputado Juan Carlos Mendoza hubo un trabajo conjunto con el Colectivo por los Derechos Digitales, miembro de la RedC, en el cual sí se incorporaron las sugerencias de OEA y sociedad civil. El adjudicarse el mérito por la inclusión de un proyecto de ley elaborado por otros actores, constituye una falta de respeto para el diputado Mendoza, su equipo y quienes contribuimos con la elaboración del dicho documento. Hacemos un llamado a eliminar la mención a dicho proyecto como un cumplimiento del plan 2013-2014 o a indicar con claridad que no se trata del resultado del proceso de elaboración interinstitucional mencionado como un importante logro.*

*5. Compromiso 2.4: Definir e implementar la política nacional de datos abiertos. Desconocemos cuál es esa política y si existe un documento que la plasme, les solicitamos su envío para conocerlo. Asimismo, instamos a indicar cuál fue el proceso de elaboración de dicha política y cuáles actores formaron parte del mismo.*

*Por otra parte, ninguna de las acciones indicadas en el informe corresponden a una política, y más bien se trata de actividades aisladas. De nuevo la imprecisión del verbo permite que haya un avance con solo que una persona más hubiera utilizado la plataforma y no se reportan números ni porcentajes de uso.*

*6. Compromiso 2.5: Potenciar la apertura de datos en las instituciones públicas. A vez más señalamos que el impacto indicado no constituye una medición. Por ejemplo, sería importante conocer ¿cuántos data sets fueron publicados? ¿Cuántas visitas y qué proyectos u otros usos se han fortalecido con esos datos?.*

*7. Compromiso 2.6: Difundir el concepto y filosofía de Gobierno Abierto en las instituciones públicas, la ciudadanía y la opinión pública. Sobre este compromiso, resaltamos que no existe evidencia de que se haya realizado ni una sola campaña para la ciudadanía y la opinión pública. Los esfuerzos aislados no contribuyen al impacto.*

*8. Compromiso 2.7: Desarrollar un manual para el uso de redes sociales en las instituciones públicas. Sobre este componente, desconocemos de la existencia de ese manual, a pesar de que hemos ofrecido colaboración para su elaboración en diferentes ocasiones. Realizada una búsqueda en Google no se encuentra publicado el citado manual.*

*9. Compromiso 2.11: Emitir una directriz para la publicación de actas. Este es uno de los compromisos en los cuales se puede ver claramente la falta de voluntad política del gobierno anterior para este tema, pues es difícil comprender por qué no se pudo emitir una directriz tan simple.*

*10. Compromiso 3.2: Implementar un sistema único de compra pública en el Estado. Lamentablemente, no se dio a conocer ante la opinión pública, el nuevo sistema de tarifas que se debía elaborar a partir de las quejas de diferentes jerarcas de instituciones públicas. El sistema de tarifas de Mer-Link fue una de las grandes trabas para que fuera aceptado por todas las instituciones públicas y en la actualidad, su debilidad obedece en parte a la falta*

de transparencia sobre este tema.

11. *Compromiso 3.3: Implementar el proyecto Seguridad Ciudadana Digital. De dicho proyecto, únicamente conocemos una aplicación que está en desuso. No queda claro entonces, cuál es el impacto real del proyecto.*

C) *Sobre la ausencia de reportes sobre el capítulo 4 del plan:*

1. *En el informe no existen indicios de la existencia del capítulo 4 del plan de acción: "Implementación, seguimiento y evaluación". Resulta de particular interés para nuestra organización conocer por qué no se detalla sobre el proceso de conformación de la Comisión Nacional de Gobierno Abierto, siendo esto algo que ha sido señalado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital en eventos públicos, como un logro sobresaliente de este plan.*

*Si esto se incluyera posteriormente, les recordamos la obligación de consulta a la sociedad civil.*

*Reconocemos que la Secretaría de Gobierno Digital cumpliera con su obligación de someter su autoevaluación a consulta con organizaciones de la sociedad civil, e instamos a reforzar el compromiso con los principios base de todo gobierno abierto: transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.*

- *Costa Rica Integra (13 de octubre, 2014) oficio Sin numero*

## *Análisis del Informe de Autoevaluación del Plan de Acción de Gobierno Abierto de Costa Rica 2013 – 2014 - Una perspectiva desde la sociedad civil*

### **I. Presentación**

*El plan de acción presentado por Costa Rica en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés) estuvo concentrado en tres desafíos y 23 compromisos, según el siguiente detalle:*

- *Mejorar los servicios públicos (9 compromisos)*
- *Aumentar la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana (11 compromisos)*
- *Administrar los recursos públicos con mayor eficacia (3 compromisos)*

*Según el informe elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital (en adelante SGD), el plan fue cumplido en un porcentaje importante, como lo demuestran los progresos alcanzados en diversos índices internacionales; tal es el caso del avance de 23 posiciones en el Informe de Gobierno Electrónico Según el informe elaborado por la Secretaría de Gobierno Digital (en adelante SGD), el plan fue cumplido en un porcentaje importante, como lo demuestran los progresos alcanzados en diversos índices internacionales; tal es el caso del avance de 23 posiciones en el Informe de Gobierno Electrónico de la Organización de las Naciones Unidas y el avance de 34 posiciones en el Índice de Participación Electrónica de ese mismo sondeo.*

*No obstante la adecuada estructuración del informe presentado por la entidad coordinadora de la implementación del Plan, resulta difícil para una organización de sociedad civil emitir una opinión informada y formada sobre el grado de cumplimiento, por cuanto carecemos de información verificable y documentada de manera independiente.*

*Ante ello, la presente es una valoración general basada en el conocimiento específico derivado de las áreas de especialidad de Costa Rica Integra (en adelante CRI), que pretende aportar criterios para una evaluación integrada entre Estado y sociedad sobre los alcances y resultados del plan, además de aportar elementos para la futura formulación del nuevo marco de compromisos que Costa Rica deberá presentar ante OGP.*

### **II. Sobre el proceso y la formulación del plan**

*Tal y como indicamos en su momento, el proceso de formulación del plan de acción de gobierno abierto fue un*

proceso básicamente interno, que se basó de manera importante en las capacidades de la secretaria de Gobierno Digital y en algunos de los proyectos que esta había venido adelantando en los últimos años. Este hecho y el liderazgo institucional que lo determina, define en buena medida lo avanzado en la implementación y los resultados alcanzados.

Desde la perspectiva de nuestra organización, un conjunto de factores debilitaron el proceso de elaboración del plan, entre los cuales se destacan los siguientes:

1. La conducción y liderazgo del proceso: no obstante la calidad profesional y el compromiso de la secretaria de Gobierno Digital, quien fue designada como responsable de la conducción del proceso de gobierno abierto, el hecho de que la misma esté adscrita a una institución autónoma – el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) – y que sea un órgano esencialmente técnico, afectó la capacidad de articulación efectiva de las múltiples instancias de gobierno que debían estar comprometidas en el proceso. Puede afirmarse que un proceso esencialmente político de asignación de responsabilidades, movilización de voluntades y recursos para alinearlos en torno a prioridades de política y acción pública, fue asignado a una instancia técnica de una institución autónoma que cuenta con reducido margen de influencia, lo cual inevitablemente limitó no solo el proceso de formulación sino la implementación misma de los compromisos.

2. Capacidad instalada del órgano coordinador: con un personal sumamente reducido – básicamente dos personas directamente involucradas en el proceso –, el proceso se volvió endógenamente dependiente de las capacidades para articular voluntades, capacidades y recursos de otras instituciones. Si se dan por válidas las calificaciones de esta autoevaluación en relación con lo avanzado en cada uno de los compromisos, se tendría que decir que no obstante la reducida capacidad instalada del órgano coordinador y el corto plazo de implementación (un año), los resultados son notables<sup>1</sup>.

3. Concepción de gobierno abierto y enfoque orientador: como se indicó en nuestro informe al proceso de consulta realizado por la SGD, el plan fue diseñado sobre un fuerte énfasis en gobierno digital, más allá de que formalmente asumió compromisos en materia de mejora de servicios públicos, eficiente administración de recursos públicos y mayor integridad, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, el corazón del plan son los proyectos de gobierno digital. CRI sostuvo en ese momento y lo reitera en esta ocasión que esa es una visión restringida y limitada de gobierno abierto, lo que se muestra en los proyectos desarrollados y los alcances obtenidos. El gobierno digital es una herramienta para el gobierno abierto, pero no lo agota ni lo determina; gobierno abierto implica un modelo de Estado y un nuevo enfoque de gestión que se sustenta en el principio de colaboración y corresponsabilidad entre Estado y sociedad, lo cual aporta un abanico mucho más amplio de posibilidades de acción para la formulación de los planes de trabajo de la iniciativa.

4. Participación de la sociedad civil en el proceso de formulación: uno de los ejes básicos del enfoque de gobierno abierto, refiere a la incorporación de la ciudadanía en el proceso de formulación e implementación del plan de acción. Este principio participativo esencial al gobierno abierto implica – en el fondo – un modelo de gestión pública y – al menos – un sentido y compromiso de consulta continuada y efectiva de actores ciudadanos sobre el sentido, alcances y desarrollo del plan. Como en su oportunidad planteamos, CRI considera que los mecanismos de consulta y participación son insuficientes; por ello, en nuestro criterio la participación ha sido:

4.1 *Esporádica*: limitada a 3 eventos de presentación de documentos, pero carente de mecanismos continuados de comunicación y participación. CRI reconoce esfuerzos de parte de la SGD en materia de poner información de los y las interesadas información en su plataforma digital, pero esto no sustituye ni configura un mecanismo de participación.

4.2 *Restringida*: se limitó a la buena relación construida con la SGD, pero no hubo relación con otras instituciones incluidas en el plan ni evidencia de que las mismas hayan mostrado apertura a la participación de los usuarios y organizaciones de sociedad civil.

4.3 *No planificada*: no se percibe que el proceso de consulta y elaboración participativa del plan de acción estuviera adecuadamente contemplado dentro del cronograma de diseño implementación. Los tiempos no fueron realistas, lo cual se mostró – por ejemplo – en la escasa antelación con que se invitaba a los eventos o los cinco días hábiles que brindaron para el envío de observaciones en un cuestionario en línea. CRI reconoce la flexibilidad de la SGD a la hora de brindar plazos moderadamente más amplios a solicitud expresa, lo cual no obvia el señalamiento de que el cronograma estuvo estructurado con poca holgura para los momentos

participativos.

4.4 *Expost*: en el proceso de formulación, la invitación a opinar y participar se dio posterior a que el documento del plan ya estuviera elaborado en un borrador casi final, con pocas posibilidades de modificación, como lo demostró la cantidad de observaciones incorporadas en la versión definitiva. Un verdadero modelo de consulta en el proceso de formulación habría contemplado participación en la selección de las prioridades y compromisos del plan y no únicamente un espacio para reaccionar a prioridades y compromisos predeterminados.

4.5 Irrelevante: no se consignó en el documento final de qué forma se habían tomado en cuenta las observaciones de las ONGs y otros actores ciudadanos. A pesar de haberse comprometido públicamente a hacer una devolución de las sugerencias, ello no se ha realizado hasta la fecha.

### **III. Sobre los alcances del plan de acción de Costa Rica**

En el proceso de consulta para la formulación del plan ya señalado, CRI presentó las siguientes observaciones que en nuestro criterio siguen siendo válidas:

1. OGP brinda la oportunidad de articular bajo un mismo "paraguas" diversas iniciativas, que deberían ser modificadas para integrar los principios de OGP, de manera que reformuladas bajo ese enfoque nuevo e integradas de manera coherente, no solamente se configuren como un listado de acciones bien intencionadas pero aisladas, muchas de las cuales ya estaban muy desarrolladas y era difícil modificarlas.

2. Es preciso incorporar más explícitamente el principio de participación ciudadana como el centro y sentido de toda la estrategia de OGP, y no solamente proyectos que tienen una sola vía de comunicación (del gobierno a la sociedad), sin participación real de la ciudadanía en su formulación, ejecución y fiscalización. En la primera página del plan se indica que el "OGP brinda la oportunidad de articular programas y políticas para transformar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, para proporcionar no sólo más información sino de mayor utilidad; para participar de manera más informada en la elaboración de políticas públicas ..."

3. El plan, en la gran mayoría de acciones indicadas, confunde OGP con open data, transparencia o acceso con participación. Es preciso que se aclare en cada iniciativa cómo se logrará esa transformación para una mayor inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones y no se vea al ciudadano como un depositario de información.

4. Se recomienda que el plan se concentre en 5 o 6 iniciativas en este primer año, a escoger dentro de las veintena de proyectos listados en el plan. Esas 5 serán susceptibles de ser revisadas y ajustadas en lo que sea pertinente para reflejar con claridad el aporte que los principios del OGP están logrando en esa área. Por ejemplo, que se puedan incorporar consejos consultivos de ciudadanos, que se puedan incluir metodologías participativas en su ejecución y fiscalización, etc., en fin que se potencie en esos proyectos seleccionados la participación efectiva.

5. Para delimitar esta selección, CRI considera de mayor interés para las sensibilidades de la ciudadanía en el tema de rendición de cuenta y anticorrupción, las siguientes iniciativas:

5.1 Generalizar y uniformar el uso de una plataforma de compra en línea, con ampliados mecanismos de participación de los proveedores y cualquier ciudadano en el proceso.

5.2 Implementar la apertura del presupuesto público, con momentos específicos durante todo el ciclo presupuestario donde la voz de los ciudadanos se pueda escuchar.

5.3 Proyecto de ley de Acceso a la información pública, altamente consultado con la ciudadanía y grupos interesados.

5.4 Difusión del concepto de gobierno abierto a lo interno de las instituciones, que implique de parte de las instituciones capacitadas un mecanismo de compromiso de participación en la iniciativa en años venideros.

5.5 Fortalecimiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio: además de la campaña de divulgación, se debe promover la creación de un sistema de seguimiento anual para medir su fortalecimiento y mejoras que sea de acceso público.

5.6 La iniciativa con el numeral 3.2.8 es de la mayor importancia sin embargo su descripción es difusa. El título es muy sugerente, pero luego solo se menciona una actividad concreta que es con la Asamblea Legislativa. En Costa Rica, cientos de instituciones tienen espacios formales y legales

*para la participación y no se utilizan, o no se conoce cómo se utilizan, quienes participan, qué hacen? Inventariar estos espacios y ponerlos en marcha estos espacios sería un gran avance.”*

#### **IV. Sobre la autoevaluación de los proyectos**

##### **1. Perspectiva general**

*El informe realiza el esfuerzo de crear una calificación para medir avance y cumplimiento, así como sistematiza esa valoración en fichas por proyecto; no obstante ser un formato amigable y comprensible, para un usuario externo de la información – como es el caso de CRI o cualquier organización de sociedad civil – la ficha de cada proyecto omite información importante para valorar el grado de cumplimiento:*

- *No se establece cuál es la línea base en cada caso, de tal forma que se pueda constatar el progreso.*
- *No define el grupo meta donde se aplica cada acción (cuántas instituciones u oficinas, etc.).*
- *No se establece el periodo o plazo de ejecución, aunque se sobre entiende que refiere al año de implementación del plan de acción; no obstante, en algunos casos, los proyectos listados son precedentes al citado plan, por lo cual no queda claro que parte del avance corresponde al periodo de vigencia de OPG.*
- *No tiene indicadores de gestión, de resultados ni de impacto (hay muy pocos números en ese documentos).*
- *No tiene información sobre recursos asignados para analizar cuál es su sostenibilidad. Los llamados “impactos deseados” e “impactos obtenidos” en la mayoría de los casos no son*
- *propriadamente impactos, sino que están redactados como objetivos específicos (en un nivel normativo) y en la práctica tendrían muchas dificultades para ser operacionalizados como indicadores reales. Véase por ejemplo la página 21, impacto logrado: “Mejora en el servicio al ciudadano permitiendo al ciudadano obtener servicios eficientes, transparentes, en línea, cero papel.” O bien, otro ejemplo: “Promulgación de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios que fortalece estas unidades y su labor dentro de la administración pública.” Ambos son resultados de una acción. Para hablar de impactos se debió indicar cuánto significó en ahorro para la gente esta mejora en el servicio? O que consecuencias tuvo la Ley reguladora para la cobertura de las contralorías?*

##### **2. Sobre algunos proyectos en lo específico Título: Mejorar el acceso a los servicios públicos**

*2.1 Sobre el proyecto del portal de datos abiertos y de mejorar las páginas web: CRI reconoce que se ha realizado un importante esfuerzo para generar datos abiertos; en este sentido, la dirección es la adecuada y parece que lo que habría que mejorar es la retroalimentación con los usuarios. Para profundizar el avance en esta línea, sería necesario invertir más esfuerzos en:*

- *Publicidad masiva: la plataforma de gobierno abierto no es aún de conocimiento público, lo cual es un desperdicio de recursos. La publicidad va en dos vías, primero darla a conocer y luego, además, rendir cuentas sobre los beneficios que genera.*
- *Cobertura de servicios e instituciones: tanto para aumentar los servicios a ofrecer virtualmente como también aumentar la cantidad de información disponible, bajo el principio de que en la medida en que sea cada vez más útil será más usada.*
- *Actualización: debe mejorarse la actualización de los datos de manera regular, para que la plataforma cumpla de manera efectiva su papel; los datos, en general, se encuentran con dos años de antigüedad.*
- *Sostenibilidad: debe asegurarse que la alimentación del portal sea una práctica de cada institución, que al actualizar sus sistemas de información se “carguen” directamente al portal, de lo contrario su actualización dependerá de la buena voluntad de algún funcionario en cada entidad.*
- *En una comunicación de junio del 2013 se nos indicó que la Guía para el Desarrollo de Páginas Web y Guía para el uso de redes sociales, se construirán en conjunto con sociedad civil, a través de grupos focales para conocer qué piensan y que sugieren los ciudadanos sobre ambos temas; este proceso de retroalimentación y construcción conjunta para determinar qué necesitan los usuarios aún está pendiente.*
- **2.2 Sobre el índice de transparencia de la Defensoría de los Habitantes**
- *Es un esfuerzo que CRI no sólo cree relevante sino que además ha estado apoyando; en una*

comunicación que se envió a la Defensoría de los Habitantes se realizaron las siguientes sugerencias para mejorar su diseño e implementación:

- Consulta del anteproyecto del índice: sugerimos invertir mayor tiempo en la depuración metodológica del índice, lo cual incluye acciones en por lo menos cuatro líneas: revisión por parte de una entidad internacional especializada (por ejemplo, PNUD); revisión por parte de expertos en metodología (por ejemplo, Estado de la Nación); talleres con especialistas y ciudadanía organizada; y consulta con pares internacionales que hayan hecho índices similares.
- Sostenibilidad: trabajar desde ya en la estructura institucional que dará continuidad al índice, misma que debe permitir su mayor legitimidad y difusión. Se puede explorar la idea de un consorcio (DHR como líder, más un centro académico, una ONG); institucionalización de un programa de Trabajo Comunal Universitario (TCU) para el llenado de los datos cada año, con lo cual el trabajo de consultoría (pagado externo) sería más limitado y fácil de financiar.
- De contenido: las observaciones al índice están localizadas en múltiples niveles, desde su nombre – el concepto de lo que quiere medir se diluye –, hasta la necesidad de explicitar todos los criterios metodológicos detrás de la selección de variables e indicadores. La formulación de indicadores es todavía vaga y confusa. La calificación sí, no y parcial es insuficiente para dar cuenta de una realidad de cumplimiento más compleja. Hay un gran riesgo de que todos estén en el área intermedia (parcial). Falta además una revisión a cargo de un estadístico, que ayude con los temas de calibración y ponderación.
- Presentación: desde el anteproyecto es crucial visualizar la utilidad del índice, no creer que la presentación del mismo es la culminación del proyecto, es solo la mitad del trayecto, falta la fase de divulgación, difusión e impacto para que sea una herramienta y no un índice más que logró una portada de periódico un único día del año.

### 2.3 Sobre el proyecto para aumentar la apertura de los presupuestos públicos

Sería muy importante que el diagnóstico de los presupuestos y las prácticas participativas que realizó la SGD se pongan al acceso del público, al igual que cualquier otro diagnóstico o línea de base que se haya elaborado para los proyectos incluidos en el plan de acción.

En la página 25 se dice que “la CGR no pudo asumir la dirección de este proyecto”, pero en la página 26 se desarrolla un párrafo sobre el portal “Conozca en que se gasta su dinero”, el cual fue elaborado por la CGR. Parece haber una confusión sobre quienes participan en este proyecto y si su alcance es únicamente referente a este portal o es más amplio.

En un estudio realizado por Costa Rica Integra en 2012, sobre transparencia y rendición de cuentas en el sector seguridad, se confirmó que la información presupuestaria está disponible en el Ministerio de Hacienda, en la Contraloría General de la República y en la Asamblea Legislativa, constatándose además que Costa Rica tiene un marco normativo y de orientación para la planificación y presupuestación robusto, que cumple con la mayoría de los atributos de transparencia identificados. Sin embargo, el análisis también identificó que:

- Las instituciones no brindan información estratégica de forma sencilla, clara y entendible sobre los recursos que se invierten en la labor que hacen y los logros alcanzados (presupuestos ciudadanos). El problema no radica en la disponibilidad de la información, sino en que es poco entendible para la ciudadanía.
- Existen experiencias puntuales de participación ciudadana, sobretudo en la etapa de ejecución de los presupuestos, pero hay poco desarrollo de experiencias de participación ciudadana en la discusión y fiscalización de los presupuestos.
- Los procesos de rendición de cuentas hacia la ciudadanía son muy limitados en cuanto a divulgación y contenidos.
- Falta desarrollar herramientas (manuales de seguimiento) y una cultura de seguimiento del presupuesto desde el enfoque de resultados y efectividad del gasto.

## V. Sobre organicidad del proceso OGP

Análisis de Autoevaluación del Plan de Acción de OGP Costa Rica

La concreción de la voluntad y compromiso político del Gobierno para llevar adelante el proceso de OGP se

*demuestra no sólo en el nivel de involucramiento de altos cargos sino en la creación de instancias apropiadas para conducir, supervisar, etc. la implementación del plan de acción. En este marco, la creación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Abierto es medular para el éxito del esfuerzo.*

*Cuando se ve en retrospectiva este aspecto, es notable que el decreto 38276-RE-MIDEPLAN- MICITT, para instalar la Comisión Intersectorial de Gobierno Abierto, enfrentó problemas importantes que merecen ser señalados para evitar su repetición futura:*

- En primera instancia, fue tardío frente a la vigencia del plan de acción; si el plan tenía una vigencia de un año, hasta el 30 de junio de 2014, la emisión del decreto hacia el final del Gobierno 2010 – 2014 hizo imposible su instalación efectiva. Dicho de otro modo, la voluntad expresada en la incorporación a la iniciativa OGP y la presentación del correspondiente plan de acción, no vino acompañada de igual decisión para instalar un órgano clave para la implementación del mismo.*
- En segundo lugar, la instalación de la Comisión enfrentó un problema de definición de los sujetos ciudadanos en condiciones de participar o ser invitados a participar. No obstante el esfuerzo consistente de la Red Ciudadana para el Gobierno Abierto (Red C) de articular un espacio ciudadano para acompañar el proceso de OGP, el mismo fue desconocido a la hora de integrar la representación de sociedad civil en la Comisión. Esto produjo un clima de confrontación y mal ambiente que contribuyó a que la citada Comisión nunca fuera debidamente instalada.*
- CRI reitera su posición de que dicho decreto debe ser reformulado para volverlo a colocar en los términos inicialmente acordados entre Gobierno y sociedad civil.*

## **VI. Sobre la evolución futura del proceso OGP**

### *1. Formulación del nuevo plan de acción*

*1.1 Como se ha indicado, previamente, en términos generales CRI considera que el proceso debe ser más explícito y efectivo en facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de aquellos compromisos, políticas y proyectos que vayan a constituir el plan de OGP para el próximo periodo. OGP apuesta por la colaboración entre Gobierno y sociedad como eje de un modelo de Estado y gestión pública más democrática y efectiva; CRI cree que este principio rector debe quedar establecido desde el inicio del proceso mismo de formulación del nuevo plan de acción.*

*1.2 Aprovechando que el actual Gobierno Central está iniciando su periodo, CRI sugiere que el nuevo plan de acción sea de carácter multianual – al menos por tres o cuatro años – de manera que se dé tiempo a que procesos de cambios normativos, institucionales, procedimentales, etc. vinculados a la administración y gestión pública puedan producir resultados medibles.*

*1.3 Se debe ampliar el enfoque del plan de acción sacándole de su actual énfasis en gobierno digital; el gobierno digital debe seguir siendo un eje de desarrollo incluido en el plan, pero no el principal. Una agenda robusta en materia de buen gobierno, transparencia, integridad y participación ciudadana debe ser el motor del nuevo plan. Esto implica dotar al plan de un concepto ampliado y consistente de gobierno abierto, atinente a los principios que orientan esta iniciativa global.*

*1.4 La propuesta de un enfoque amplio de gobierno abierto señalada en el punto anterior, debe venir complementada en términos estratégicos y operativos, por una priorización de ciertas áreas de la administración pública donde las reformas a impulsar pueden tener mayor efecto reproductor de buenas prácticas. CRI no tiene preferencia explícita por alguna área institucional o de política pública en lo específico y más bien considera que esas áreas deben ser definidas como resultado de un diálogo participativo entre Gobierno y sociedad. No obstante, áreas como contratación pública administrativa, fortalecimiento de los órganos y funciones fiscalizadoras, entre otras, merecen ser consideradas como altas prioridades.*

### *2. Comisión Intersectorial de Gobierno Abierto y conducción del proceso*

*2.1 CRI reitera su posición ampliamente difundida de que el decreto 38276-RE-MIDEPLAN- MICITT debe ser reformado para atender a los mejores criterios de integración y participación de la sociedad civil. En este sentido, sugiere que el mismo considere nuevamente los procesos avanzados de organización ciudadana en materia de gobierno abierto que se han venido dando durante el año pasado. La disminución o cambios en la conformación de lo acordado con la sociedad civil sería en esta coyuntura un franco retroceso.*

*2.2 CRI recomienda que el proceso de OGP sea conducido al más alto nivel de decisión política del actual Gobierno. En este sentido, manifiesta que la conducción política debe estar a nivel de la Presidencia de la República, en algún funcionario específicamente designado para este fin. CRI reconoce el papel dinámico que actualmente cumple la Viceministra de la Presidencia – Ana Gabriel Zuñiga – en la coordinación de la Cumbre OGP de las Américas prevista para noviembre de 2014, por tanto entiende que la persona responsable de conducir políticamente el proceso de OGP debe recibir un mandato igualmente explícito.*

*2.3 La SGD o una instancia en la que participe esta, debe mantenerse como unidad ejecutora o parte de la unidad ejecutora, para garantizar continuidad en los esfuerzos desarrollados hasta ahora. CRI considera que la SGD, no obstante su reducido personal involucrado, ha demostrado profesionalismo y compromiso con el proceso de OGP, más allá de las carencias que el mismo ha enfrentado.*

## VI) COMENTARIOS Y ACLARACIONES A LAS OBSERVACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Procedemos a realizar los comentarios a las observaciones recibidas por la Sociedad Civil y que se encuentran incluidas en el apartado V anterior, con el propósito de ampliar la información de las acciones realizadas y aclarar aspectos de los comentarios realizados a saber:

Sobre las observaciones realizadas por Colectivo Costarricense por Derechos Digitales nos permitimos aclarar los siguientes aspectos:

- 1- Sobre el inciso A) se deberán considerar en el nuevo plan de Acción
- 2- Sobre el inciso B) punto 1. sobre la Plataforma Crear Empresa que indica textualmente “que algunos de los componentes de este compromiso constituyen una duplicación de las funciones encomendadas al proyecto SITRIMU, el cual fue gestado por la Unidad Ejecutora del Catastro con fondos del BID y en Coordinación del IFAM. Si bien ese proyecto no ha sido exitoso, no se coordinaron acciones para que se promoviera una mejor utilización de los recursos públicos..” Al respecto consideramos que este comentario no corresponde a la realidad del desarrollo del proyecto Crearempresa, proyecto que fue coordinado por el Ministerio de Economía y el Consejo de Competitividad de la Presidencia de la República en donde participaron las diversas dependencias que se integran en el proceso de creación de empresas y que no tiene relación alguna con los proyectos que ejecutaba la Unidad Ejecutora del Catastro. Asimismo le indicamos que el comentario realizado sobre “ que el portal crearempresa.go.cr va en dirección contraria hacia el objetivo de agilizar y simplificar los tramites, pues crea una barrera importante por la dificultad que implica su uso” Al respecto consideramos que este comentario no corresponde a la realidad ya que a la fecha el sistema es utilizado por más de 4000 usuarios y se realizan en una ventanilla única sin presentar papeles los procesos de Crear Empresa apoya a los

interesados en la puesta en operación de su empresa, en forma fácil y expedita. Los trámites que se pueden realizar a través de esta ventanilla única son:

- Inscripción de sociedades mercantiles en el Registro Nacional.
  - Legalización electrónica de libros sociales en el Registro Nacional.
  - Publicación de edictos en el diario oficial La Gaceta.
  - Certificación de personería jurídica del Registro Nacional.
  - Certificación de propiedad de bienes inmuebles.
  - Certificación de planos catastrados digitalizados.
  - Certificado de Uso de Suelo por parte de la municipalidad..
  - Obtención del permiso sanitario de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud.
  - Obtención de la Viabilidad Ambiental por parte de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) para empresas de bajo impacto ambiental.
  - Certificado Veterinario de Operación del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
  - Verificación de la póliza de riesgos de trabajo del Instituto Nacional de Seguros (INS).
  - Patente comercial.
- 3- Sobre el inciso B) punto 2 El comentario corresponde a una apreciación personal. La Modernización del servicio postal de Costa Rica incluye una transformación total del servicio postal costarricense en donde por medio del uso de la tecnología el ciudadano podrá tener información en tiempo real de sus servicios y una mejora sustancial en la eficiencia y eficacia aspectos que están integrados en los principios del Gobierno Abierto.
- 4- Sobre el inciso B) punto 3 se incluyó la aclaración en el apartado respectivo
- 5- Sobre el inciso B) punto 4 se incluyó la aclaración en el apartado respectivo
- 6- Sobre el inciso B) punto 5 el informe no indica que se emitió la política lo que establece el informe es "...Se estableció una metodología de extracción, procesamiento, publicación y actualización de datos en las instituciones públicas; así como definir los parámetros y estándares para publicar datos en formatos abiertos; todo con el objetivo de emitir en el año 2013 una política de datos abiertos en Costa Rica. ..."
- 7- Sobre el inciso B punto 6 le indicamos que la información de los datos abiertos se encuentran en el Portal <http://datosabiertos.gob.go.cr/home/> y corresponden a más de **250** recursos de datos abiertos publicados por las diferentes entidades de Costa Rica.
- 8- Sobre el inciso B punto 7 le indicamos que las acciones realizadas se encuentran detalladas en el apartado del compromiso.
- 9- Sobre el inciso B punto 8 y 9 estas guías no han sido publicadas a espera de revisión y aprobación de los entes responsables.
- 10- Sobre el inciso B punto 10 en relación al comentario que transcribo textualmente "no se dio a conocer ante la opinión pública, el nuevo sistema de tarifas que se debía elaborar a partir de las quejas de diferentes jerarcas de instituciones públicas. El sistema de tarifas de Mer-Link fue una de las grandes trabas para que fuera aceptado por todas las instituciones públicas y en la

actualidad, su debilidad obedece en parte a la falta de transparencia sobre este tema...” le indicamos que nuevamente no es correcta las apreciaciones externadas ya que la información sobre el sistema de Mer-link es totalmente publica y se encuentra publicada totalmente en el dirección <http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html> en el apartado de Modernización de las Compras. Asimismo se aclara que a todas las instituciones que han pedido información se les ha enviado solicitada.

- 11- Sobre el inciso C le indicamos que la Comisión no fue conformada por la Presidencia de la Republica debido al cambio de Gobierno.

Sobre las observaciones realizadas Asociación Costa Rica Integra nos permitimos aclarar los siguientes aspectos:

- 1- Sobre el punto II sobre el proceso y la formulación del plan, le indicamos que se recomendará a las autoridades responsables se tome en consideración estos aspectos en la elaboración del nuevo plan de Acción
- 2- Sobre el punto III Alcances del Plan de Acción se incluirá como recomendación del informe de autoevaluación la inclusión en nuevo plan de acción los temas propuestos por esta entidad a saber :
  - a. *Generalizar y uniformar el uso de una plataforma de compra en línea, con ampliados mecanismos de participación de los proveedores y cualquier ciudadano en el proceso.*
  - b. *Implementar la apertura del presupuesto público, con momentos específicos durante todo el ciclo presupuestario donde la voz de los ciudadanos se pueda escuchar.*
  - c. *Proyecto de ley de Acceso a la información pública, altamente consultado con la ciudadanía y grupos interesados.*
  - d. *Difusión del concepto de gobierno abierto a lo interno de las instituciones, que implique de parte de las instituciones capacitadas un mecanismo de compromiso de participación en la iniciativa en años venideros.*
  - e. *Fortalecimiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio: además de la campaña de divulgación, se debe promover la creación de un sistema de seguimiento anual para medir su fortalecimiento y mejoras que sea de acceso público.*
- 3- Sobre el punto IV Autoevaluación de los Proyectos inciso 1 se recomendará que se consideren en el nuevo plan de acción
- 4- Sobre el punto IV Autoevaluación de los Proyectos inciso 2 se recomendará que se consideren las recomendaciones en las instituciones involucradas.
- 5- Sobre los puntos V y VI se remitan como recomendaciones para que sean consideradas

## VII) CAMINO A SEGUIR: RECOMENDACIONES Y RETOS A FUTURO

La realización de este informe de autoevaluación del primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de Costa Rica, ha permitido realizar un ejercicio de análisis sobre características y elementos críticos en la consecución de objetivos específicos en la ruta hacia un gobierno abierto. Asimismo, nos ha brindado la oportunidad de reconocer oportunidades de mejora y retos críticos que deben ser resueltos con el fin de consolidar el esfuerzo de la administración de formar parte de esta nueva tendencia y convertirse en un Estado más transparente, colaborativo y participativo.

Las recomendaciones y retos se resumen a continuación:

- El avance que se puede observar anteriormente tiene una relación directa con las líneas de acción que han caracterizado la gestión de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y de instancias gubernamentales como la Defensoría de los Habitantes, Contraloría General de la República y ministerios, que de forma general buscan, así como el gobierno abierto lo establece, lograr llevar la administración pública hacia una gestión con mayor transparencia, productividad, competitividad y con capacidad de proveer mejores servicios a los ciudadanos.
- Por medio de los principios de gobierno abierto, el Gobierno de Costa Rica, a través de la coordinación de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, ha demostrado el camino hacia un nuevo paradigma en el cual la calidad de vida del ciudadano es la prioridad de la función pública. Mediante el aprovechamiento de la tecnología, es posible construir un Estado más eficiente, más transparente, más participativo, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.
- Dentro de los retos identificados, se resume que los procesos de consulta han sido consecuentemente una práctica que nos ha llevado hacia un mejor conocimiento de las necesidades del ciudadano pero a la vez nos permitió identificar que se requiere mejorar las técnicas de convocatoria así como los mecanismos de agrupación para las sesiones de trabajo conjuntas con la sociedad civil. **Se requiere fortalecer y ampliar los procesos de consulta**, pero es indispensable tener una identificación de quienes serán las contrapartes y los agentes que trabajaran conjuntamente con las entidades por parte de la sociedad civil. Además es indispensable fortalecer los mecanismos que logren estrechar aún más la relación de trabajo y cooperación entre organizaciones de la sociedad civil y las entidades públicas.
- La elaboración del Segundo Plan de Acción deberá contar con un proceso más participativo, en el que se identifiquen claramente las necesidades de los ciudadanos, es necesario que se realice consultas que incluyan a la mayoría de la población, un mecanismo que puede utilizarse es por medio de encuestas que cubran a todas las provincias del país y con esto incluir ofertas de iniciativas que vayan

en directo beneficio de las personas atendiendo las diversas zonas geográficas y condiciones del ciudadano.

- Es necesario también trabajar por la concienciación y la formación tanto de los ciudadanos como los funcionarios, para avanzar en el conocimiento del concepto de Gobierno Abierto, los retos que plantea y los beneficios que proporciona.
- Es fundamental que en el segundo plan de acción para la ejecución de los compromisos se cuente con el apoyo político, financiero y de gestión necesario para que efectivamente se puedan cumplir los compromisos.
- Es necesario promover la apropiación cívica de discurso de gobierno abierto por parte de los ciudadanos y fomentar el trabajo conjunto en la resolución de los principales problemas del país.