COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 · 2022

MICITT
MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

2020

Informe de revisión de Proyecto de Ley Nº 21180

Ley de creación de la Agencia de Gobierno Digital

Jorge Mora Flores

14/05/2020

Tabla de contenido

1. ANTECEDENTES 2
2. CONTEXTO DEL GOBIERNO DIGITAL 2
3. OBSERVACIONES SOBRE EL PROYECTO DE LEY 19
4. CONCLUSIONES 22
5. ANEXO – CASO DE ESTUDIO DESARROLLADO POR CEPAL 24

Antecedentes

Actualmente en la Asamblea Legislativa de Costa Rica se encuentra presentado el Proyecto de Ley con Expediente Nº 21180 “Ley de creación de la Agencia Nacional de Gobierno Digital”. Se ha solicitado por parte del despacho Ministerial realizar un informe basado en el texto de este Proyecto de Ley.

Contexto del Gobierno Digital

El Gobierno Digital en Costa Rica ha sido gestionado mediante múltiples instrumentos de política pública nacionales, este tema tuvo sus inicios en el país hasta el año 2000, en Casa Presidencial. Dos años después, se formula el “Plan de Gobierno Digital 2002-2006” y se da la creación de la Comisión Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (CONATIC).

Para el año 2002, se estableció la plataforma de correos electrónicos costarricense.cr con el propósito de que las personas con acceso a internet estuvieran conectadas. Para el año 2005 se tuvieron importantes avances tales como, la creación de una Ley para firma digital, la directriz Nº 040 la cual tenía como fin orientar a las Instituciones Públicas, que aún no tenían internet, a tomar medidas, para que lograran dicha participación mediante el desarrollo de sitios web, la creación de sistema de compras electrónicas en Costa Rica, por lo cual un primer paso en ello fue la publicación del Reglamento para la Utilización del Sistema de Compras Gubernamentales CompraRED N°32717; proyectos que han marcado una diferencia del como hacer las cosas en el país.

Propiamente, en el año 2006, se creó la Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD) y la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, y en ese mismo año se publica el Reglamento del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) Nº33452, el cual de manera centralizada busca agilizar los trámites previos de comercio exterior.

En el periodo del año 2007, se realizó un convenio con el Banco de Costa Rica para realizar en sus sucursales los trámites de licencia de conducir, así como la emisión y renovación de pasaportes. Para el año 2009, la STGD pasó a ser parte del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y se implementó el sistema de compras públicas Mer-link. El Sistema de Contrataciones Municipales (SCM) fue creado en noviembre de ese mismo año, por parte del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), en conjunto con el Programa Nacional de Competitividad y Mejora Regulatoria (Pronacomer). Este año se emite la primera firma digital certificada en el país.

En el año 2010, surge el Plan Maestro de Gobierno Digital en Costa Rica, en el se establecieron líneas de acción, como la calidad de servicio, la transparencia y participación, así como la eficiencia del Gobierno. En ese mismo año, se traslada al MICIT el viceministerio de Telecomunicaciones, que anteriormente formaba parte del Ministerio de Ambiente y Energía y Telecomunicaciones (MINAET), a partir de lo cual pasa a ser el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), con lo que se fortalece su accionar y se obtiene protagonismo en temas tecnológicos en el área de telecomunicaciones.

Mediante el Decreto N°36242-MP-PLAN se oficializa el Reglamento para la Utilización del Sistema Electrónico de Compras Públicas Mercado en Línea (Mer-Link), el cual viene a sustituir el uso de CompraRed.

Para el 2012, se realiza el lanzamiento de una plataforma llamada “CrearEmpresa”, facilitando a las personas la constitución y puesta en operación de empresas en Costa Rica, y en el 2013, entra en vigor la Ley N°9162, que trata sobre el expediente digital único de salud, permitiendo iniciar un proyecto de creación de un expediente electrónico con la información de toda la historia de atención médica de las personas.

A partir del año 2014, la rectoría del tema de Gobierno Digital pasó a manos del MICITT; por medio de la antigua Dirección de Tecnologías Digitales, la cual tenía la visión de ofrecer una labor amplia en el aspecto tecnológico para el desarrollo del país, basado en el Decreto N° 38166. En este año, el Poder Ejecutivo emitió la directriz N° 067-MICITT-H-MEIC llamada: Masificación de la implementación y el uso de la firma digital, con la cual se busca que el Estado implemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para lograr eficiencia y transparencia en la administración, promoviendo se utilicen medios digitales y con ello seguridad en los servicios que brindan a sus usuarios.

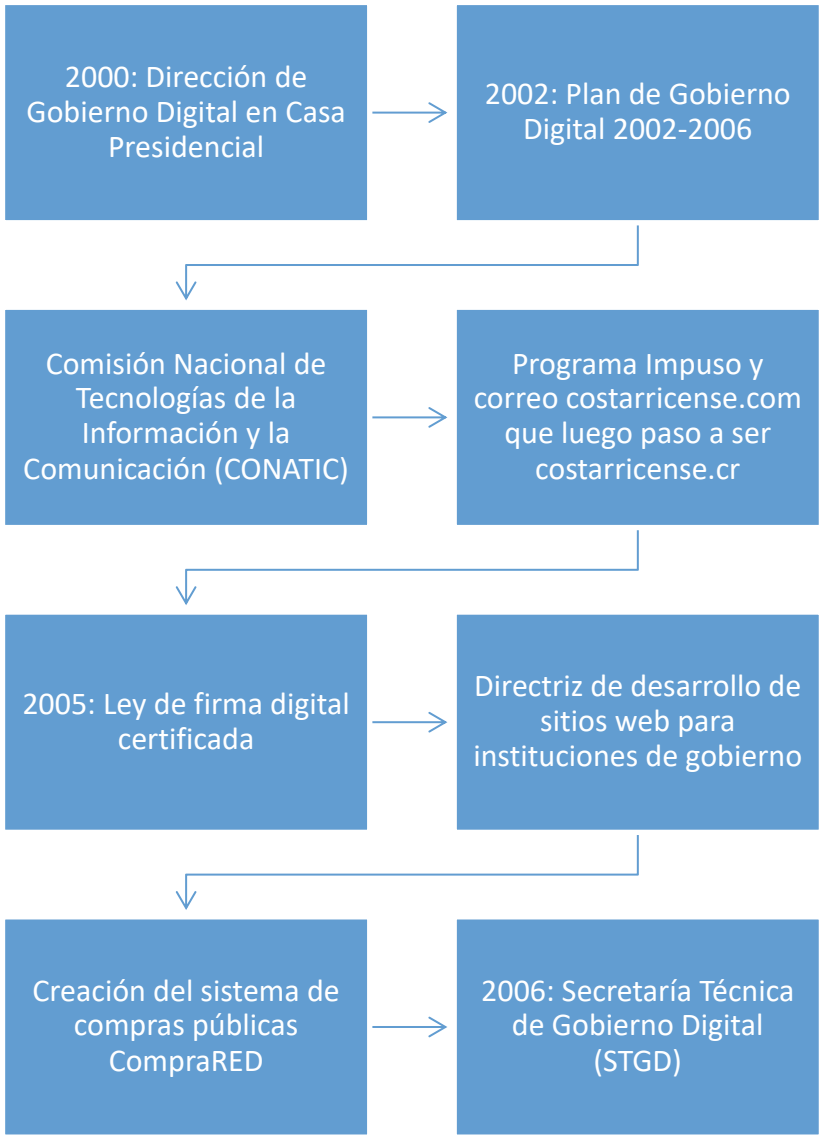
Para el 2015, se toma el acuerdo de trasladar todo el personal y los proyectos de la STGD conocida en el ICE como la División de Gobierno Digital a la Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA), ya que esta empresa poseía muchas similitudes con las propuestas de Gobierno Digital.

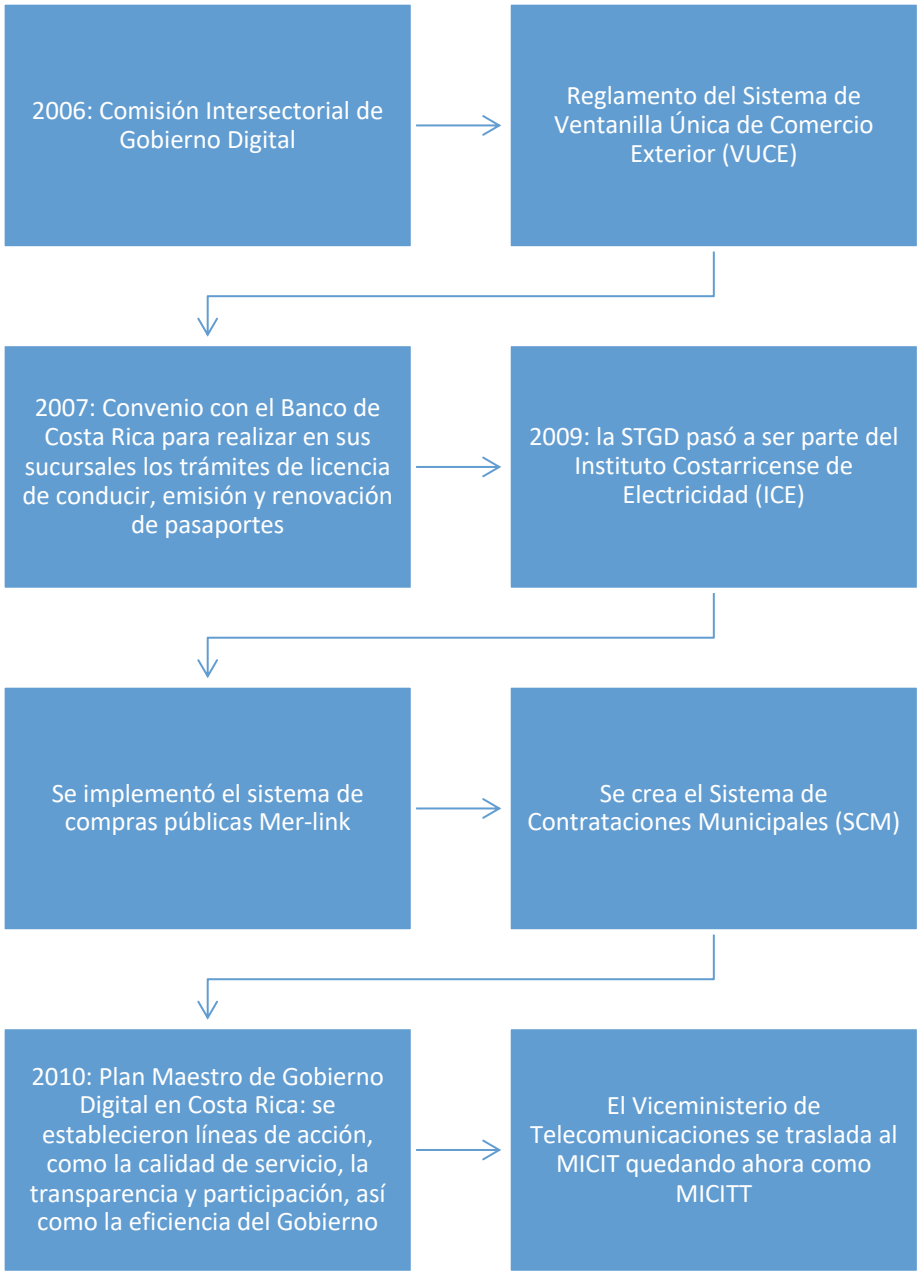
El Ministerio de Hacienda emite la resolución N° DGT-R-48-2016 “Comprobantes Electrónicos”, en el 2016, con la cual se autoriza el uso de la factura electrónica, tiquete electrónico, notas de crédito y débito electrónica y los comprobantes provisionales por contingencia, como comprobantes para el respaldo de ingresos, costos y gastos, siempre que cumplan con los requisitos y características que se detallan en dicha resolución.

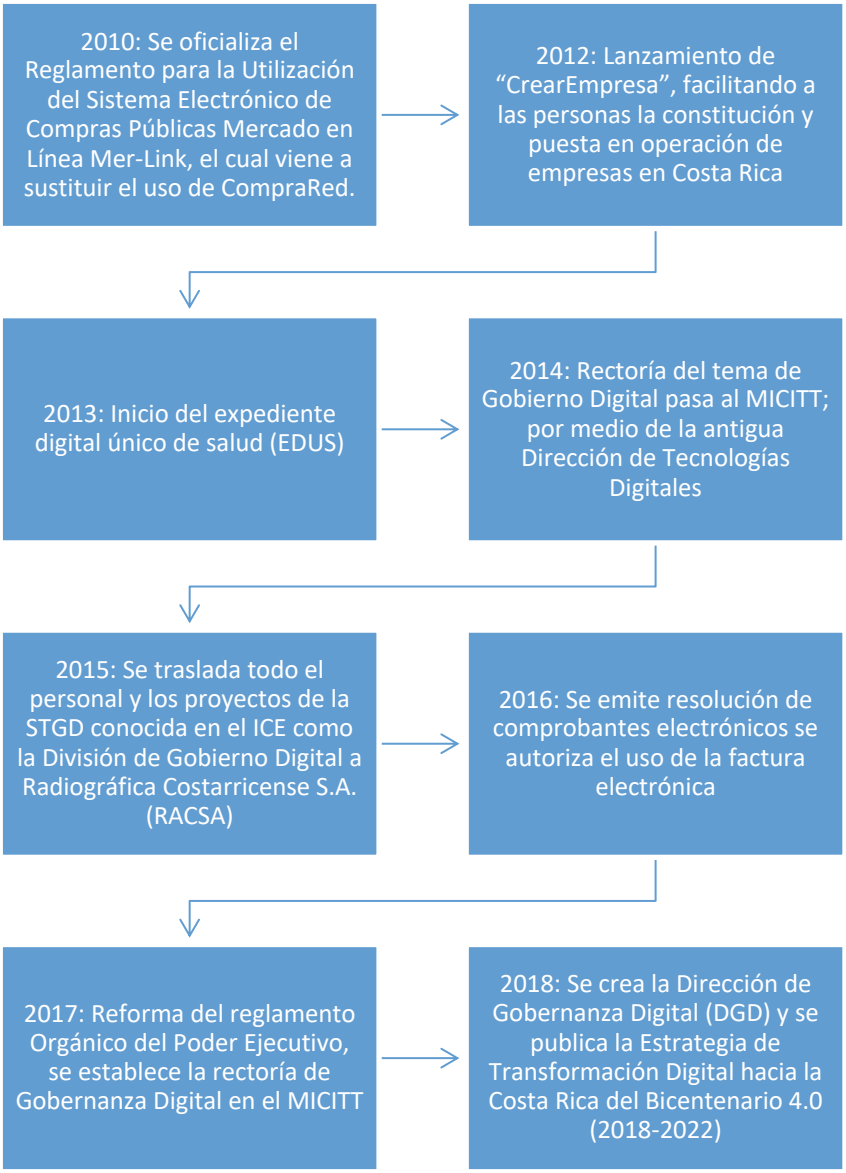
En el año 2017, con base en la reforma del Decreto Ejecutivo N°38536-MP-PLAN, llamado Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo, se establece la rectoría de Gobernanza Digital en el MICITT, motivo por el que se inicia una reestructuración en este Ministerio, el mismo se culmina con la creación de la Dirección de Gobernanza Digital (DGD), la cual se consolida en el año 2018.

Continuando con esfuerzos para avanzar con la transformación del estado costarricense, en el año 2018, se da la elaboración de la Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0 (2018 - 2022), y se publican el Decreto Ejecutivo N° 41248-MP-MICITT-PLAN-MEIC-MC denominado: "Creación de la Comisión de Alto Nivel de Gobierno Digital del Bicentenario" y la Directriz N°019-MP-MICITT denominada: “Desarrollo del Gobierno Digital del Bicentenario", con ello se busca el trabajo colaborativo y la modernización, basados la masificación de la firma digital, la ciberseguridad y la interoperabilidad de los sistemas en el sector público. En diciembre de ese año, se presenta la iniciativa el Proyecto de Ley Nº 21180 “Ley de creación de la Agencia Nacional de Gobierno Digital” y este informe se refiere a ese proyecto ley mencionado.

Gobierno digital en el tiempo




2006: Comisión Intersectorial de Gobierno Digital
Reglamento del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
2007: Convenio con el Banco de Costa Rica para realizar en sus sucursales los trámites de licencia de conducir, emisión y renovación de pasaportes
2009: la STGD pasó a ser parte del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
Se implementó el sistema de compras públicas Mer-link
Se crea el Sistema de Contrataciones Municipales (SCM)
2010: Plan Maestro de Gobierno Digital en Costa Rica: se establecieron líneas de acción, como la calidad de servicio, la transparencia y participación, así como la eficiencia del Gobierno
El Viceministerio de Telecomunicaciones se traslada al MICIT quedando ahora como MICITT


2010: Se oficializa el Reglamento para la Utilización del Sistema Electrónico de Compras Públicas Mercado en Línea Mer-Link, el cual viene a sustituir el uso de CompraRed.
2012: Lanzamiento de "CrearEmpresa", facilitando a las personas la constitución y puesta en operación de empresas en Costa Rica
2013: Inicio del expediente digital único de salud (EDUS)
2014: Rectoría del tema de Gobierno Digital pasa al MICITT; por medio de la antigua Dirección de Tecnologías Digitales
2015: Se traslada todo el personal y los proyectos de la STGD conocida en el ICE como la División de Gobierno Digital a Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA)
2016: Se emite resolución de comprobantes electrónicos se autoriza el uso de la factura electrónica
2017: Reforma del reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo, se establece la rectoría de Gobernanza Digital en el MICITT
2018: Se crea la Dirección de Gobernanza Digital (DGD) y se publica la Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0 (2018-2022)

Nuestro país cuenta aún con muchos trámites y servicios basados en una cultura del papel, a pesar de que las tecnologías digitales ocupan un rol de suma importancia en la vida de cada una de las personas. Contar con servicios y trámites basados en papel hace que estos procesos sean más lentos y en ocasiones ineficientes.

El momento por el que atraviesa nuestro país con limitaciones presupuestarias, la situación mundial de la pandemia del COVID-19, la necesidad de poder hacer más con menos recursos y la demanda constante de los ciudadanos por mejores servicios y trámites, nos impulsa a promover el Gobierno Digital y la Transformación Digital del País.

Uno de los principales retos que tenemos los países latinoamericanos es la de lograr cerrar la brecha existente de las expectativas de los ciudadanos y las empresas ante los servicios que puede ofrecer las instituciones del Estado. La transformación digital y el Gobierno Digital deben funcionar como herramienta de inclusión social, ofreciendo servicios y trámites las 24 horas del día y con acceso en cualquier parte del país utilizando una conexión a internet.

Revisando estudios recientes realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en América Latina, nos muestra los siguientes resultados:

- El promedio para realizar un trámite es de más de 5 horas.
- Las personas con menos nivel de estudio hacen menos trámites, lo que implica que se benefician menos de los servicios de gobierno y al mismo tiempo generando una brecha social.
- La mayoría de los trámites se concentran en las grandes ciudades, aumentando de esta forma el costo y el tiempo invertido para las personas de las zonas costeras o más alejadas.
- Se estima que un 90% de los trámites aún se siguen brindando por el canal tradicional.

- Los tramites empresariales y el de pago de impuestos son los que se realizan con mayor frecuencia por plataformas digitales, pero el resto de las transacciones se siguen haciendo mayoritariamente de manera presencial.

Algunas de las razones que han impedido el avance en el tema de Gobierno Digital tiene que ver con:

1. Falta de conocimiento de la experiencia ciudadana.
2. Existe muy poca coordinación entre instituciones públicas, por lo cual los ciudadanos toman el rol de “mensajeros” del gobierno, trasladando documentos de una institución a otra, un tema que con la Interoperabilidad se puede ir resolviendo.
3. Existe una alta complejidad regulatoria.
4. Los altos niveles de desconfianza, que generan trámites complicados y con excesos de controles dado que la mayoría de las validaciones se hacen de forma tradicional y no automatizada.

El Gobierno Digital ofrece una oportunidad para democratizar el acceso a la información, la participación, los servicios y trámites para el ciudadano, es el resultado de ofrecer un Gobierno al servicio de los ciudadanos.

Un Gobierno Digital basa su relación con los ciudadanos y las empresas utilizando las tecnologías digitales, donde sus instituciones también interactúan por medios digitales y en muchas ocasiones de forma automatizada. Algunas ventajas que nos ofrece el impulsar un Gobierno Digital son:

Integración de instituciones (interoperabilidad)	Reduce costos operativos del Estado	Beneficios del ciudadano
•Comparten información. •Se reduce la información solicitada a ciudadanos o empresas. •Como resultado se reduce la cantidad de trámites a realizar.	•Ahorro de espacio de almacenamiento. •Ahorro de trasnportes. •Optimización de las funciones del personal •Ahorro de espacio de atención al público. •Ahorro en custodia de documentos. •Disminución de los errores que se generan por el uso de trámites en papel.	•Ahorro en tiempo y dinero. •Consultas en línea. •El estado puede personalizar los servicios al ciudadano. •Se pueden acceder los servicios desde cualquier lugar con una conexión a internet. •Transparencia del Estado. •Impacto positivo en su calidad de vida.

Las empresas tienen una relación continua con las instituciones del Estado, por lo cual, promover el Gobierno Digital podría impactar positivamente al sector productivo del país. La agilidad de trámites se ve relacionada directamente con la productividad y competitividad de las empresas, por ejemplo, los índices de competitividad y de innovación mundial miden el tiempo de apertura de una empresa, siendo los países más desarrollados aquellos en los cuales este trámite es digital y se realiza en pocos días o inclusive horas.

Los países líderes, y más avanzados a nivel de su transformación digital país, realizan una serie de buenas prácticas las cuales el BID nos presenta, por medio de una hoja de ruta, para poder promover la transformación digital de un gobierno, trabajando en tres ejes claves:

La OCDE en su manual para la economía digital del 2016, nos plantea que existen tres modelos o tendencias para poder definir los marcos de gobernanza y organización para la implementación de la transformación digital:

1. Creación de una nueva organización, en el caso de que no exista alguna definida en el país, con la misión de supervisar y coordinar el uso de la tecnología y el suministro de servicios comunes TIC para las instituciones. Este caso no se analizará dado que nuestro país ya cuenta con una Rectoría, por parte del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) en el tema de Gobernanza Digital, por lo que no se hace necesario crear otro organismo rector, sino más bien aprovechar la experiencia acumulada y fortalecer sus competencias.
2. La coordinación central o una institucionalidad única rectora.
3. Un modelo de coordinación descentralizado o en el cual se cuenta con una institución rectora y una unidad o agencia ejecutora de los servicios comunes TIC de las instituciones.

El actual Proyecto de Ley Nº 21180, se posiciona como el tercer modelo descrito por la OCDE, y como complemento al primer y segundo ejes claves descritos por el BID, siendo así una propuesta para complementar la Institucionalidad con un respaldo jurídico. El actual proyecto parece ser un complemento de Institucionalidad dado que mediante la Reforma del Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo N° 40682-

MP-PLAN-MICITT del 30 de julio del año 2017, se establece la Rectoría de la Gobernanza Digital en el MICITT según cita el siguiente artículo:

> *"Artículo 2º-De la organización sectorial del Poder Ejecutivo (.) se establecen los siguientes sectores: (.)*
> *k) Ciencia, Tecnología, Telecomunicaciones y Gobernanza Digital"*

Por otro lado, mediante el oficio DM-253-17 del 2 de mayo 2017, MIDEPLAN realizó la aprobación de la Dirección de Gobernanza Digital, el cual tiene como objetivo principal: "Brindar los insumos para emitir las políticas públicas, estándares, normas, procedimientos y lineamientos en materia de Gobernanza Digital, así como brindar acompañamiento a las instituciones públicas en la implementación de proyectos en materia de Gobernanza Digital". Esta Dirección cuenta con una estructura de 4 departamentos a su cargo:

1. Departamento de Certificadores de Firma Digital.
2. Departamento de Normalización y Control.
3. Departamento de Reportes de Incidentes Informáticos (CSIRT-CR).
4. Departamento de Proyectos de Gobierno Digital.

Sin embargo, dentro de las atribuciones de la Dirección y sus departamentos no cuenta con las potestades, ni el personal, ni los recursos financieros para poder desarrollar, implementar, brindar soporte y mantenimiento a sistemas de servicios común TIC para el Estado, este tema podría ser resuelto en la Propuesta del Proyecto de Ley de la ANGD o si se brindan las competencias a la institución rectora existente.

La estructura actual de la Dirección de Gobernanza Digital, permite realizar una coordinación con instituciones en sus proyectos individuales, tiene las competencias para investigar las nuevas tendencias en materia de Gobernanza Digital para guiar las acciones que orientaran la implementación de tecnologías digitales en el Gobierno Central y sus dependencias, define política pública, estándares, normas y procedimientos, pero carece de las atribuciones para la coordinación interinstitucional y un marco normativo legal que habilite la implementación de una interconexión real de las instituciones (interoperabilidad), la implementación y ejecución de los servicios y proyectos comunes para todas las instituciones.

La Institucionalidad se define con una Institución Rectora o bien con una combinación de una Institución Rectora y una Agencia de implementación, los países más desarrollados en temas del Gobierno Digital han definido alguna de estas opciones. No encontramos evidencias que un modelo sea mejor que el otro, lo que si es evidente es que para tener un éxito en este tema se deben tener todas las competencias, recursos y las facultades para su implementación.

Esta institucionalidad, para trabajar en la implementación del Gobierno Digital, debe tener las competencias necesarias para impulsar la agenda de transformación digital del país. Esto requiere el apoyo político, liderazgo en la gobernanza digital, un marco regulatorio que lo soporte, así como la provisión de servicios comunes TIC para las Instituciones del Estado, definir la política pública, investigación de nuevas tendencias, la definición de estándares, normas, procedimientos y lineamientos en materia de Gobernanza Digital y el presupuesto, o medio de financiación, adecuado para soportar el proceso.

Esta institucionalidad debe contar con al menos:

Las competencias

- Respaldado por un marco legal.
- Claridad del alcance de sus funciones.
- Las capacidades para coordinar e implementar con otras instituciones.
- Respaldo político.

Equipo

- Personal en cantidad suficiente para implementar las funciones.
- Personal capacitado y competente.
- Equipo interdisciplinario.

Poderes

- De coordinación.
- Agenda digital del país.
- Generación de políticas.
- Generación de normativa.
- Auditoría en proyectos TIC.
- Sansonatorio por incumplimiento.
- Implementación de soluciones transversales institucionales.

Capacidad de operación

- Capacidad para desarrollar y operar sistemas comunes TIC para las instituciones.
- Soporte y mantenimiento de esos sistemas.

Presupuesto

- Presupuesto para poder financiar su agenda de trabajo.
- Contratar profesionales con perfil calificado.
- Contratar servicios de terceros que sean necesarios.
- Para financiar o ejectutar proyectos digitales de servicios comun TIC para las instituciones.
- Para financiar o ejecutar proyectos digitales en alguna institución.

Capacidad de coordinar

- Capacidad de coordinar para liderar la gobernanza de la transformación digital del país.
- Coordinar con otras instituciones del estado con el respaldo jurídico necesario.
- Cooridnar con empresas privadas.

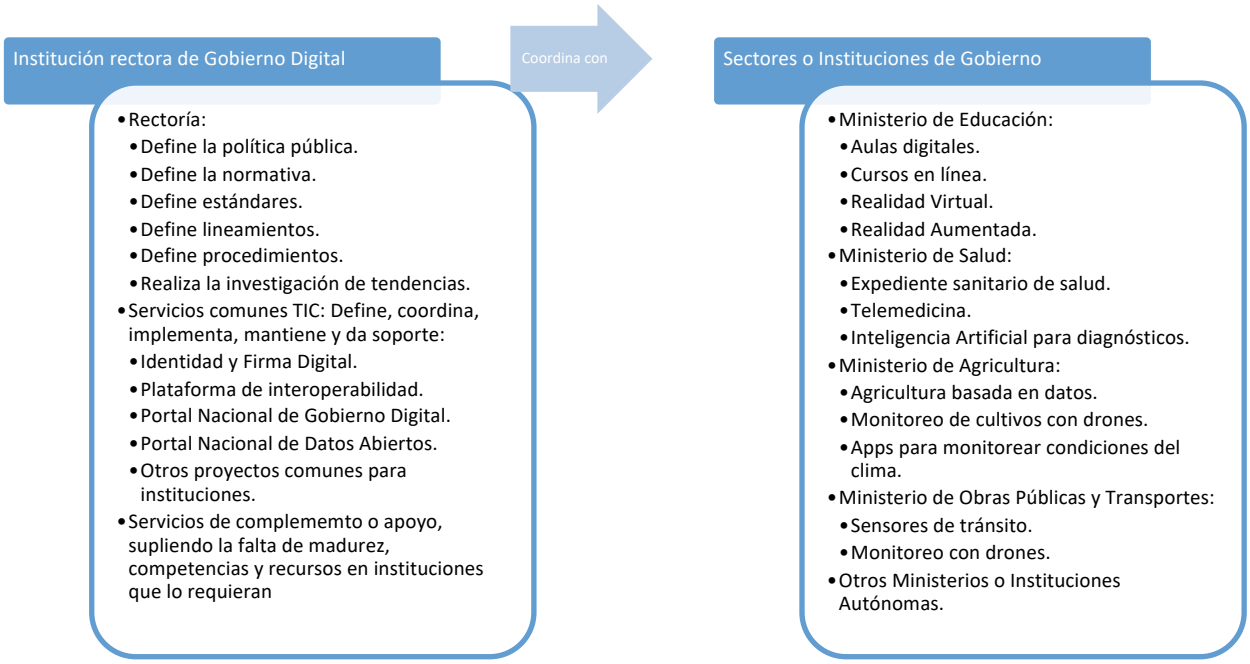
Para poder entender el modelo de la implementación de un Gobierno Digital es importante tener claro que existen elementos de temporalidad y de alcance:

- En la temporalidad, la gobernanza digital vela por el cumplimiento de las estrategias de implementación que ocurren en el mediano largo plazo (la modernización de los países pioneros ha tomado entre 6 a 10 años alcanzar el nivel que les ha permitido resaltar).

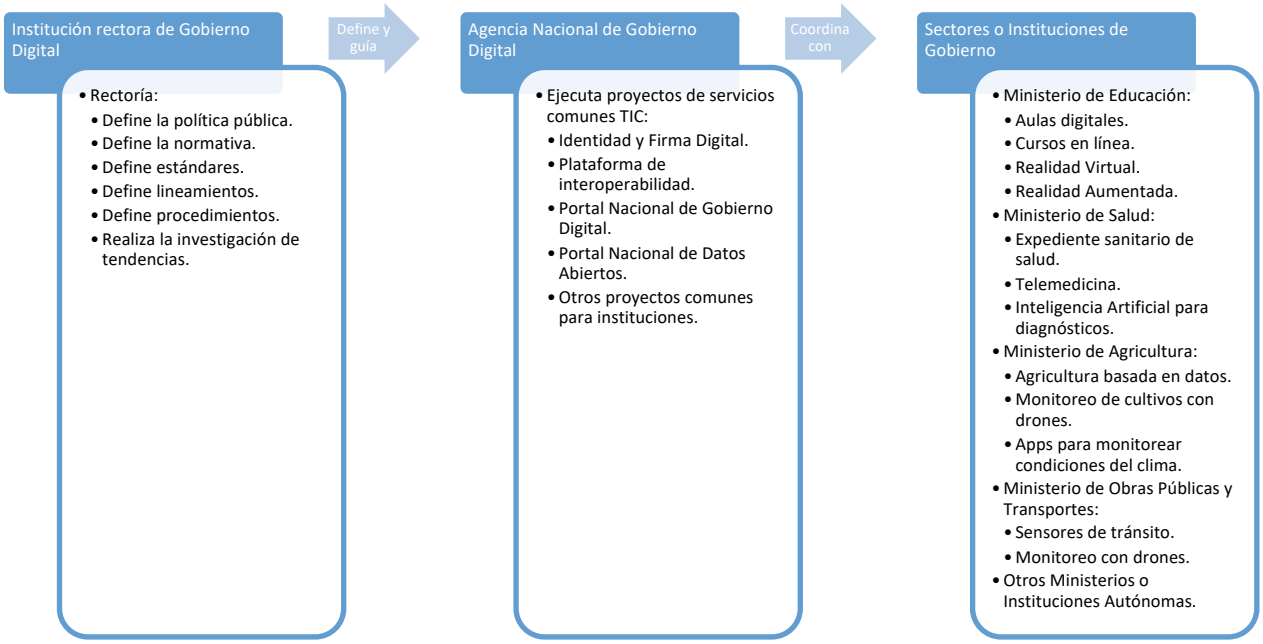
- En el alcance, tiene responsabilidades centrales (a cargo de la Institucionalidad de Gobierno Digital) y otras que son por sector (a cargo de las diferentes instituciones del Estado), el conjunto de ambas son las que generan como resultado un Gobierno Digital.

Algunos ejemplos de las dos modelos de alcance se muestran a continuación:

El modelo de una única Institución Rectora con todas las competencias de definición y ejecución:



El ejemplo de una Institución Rectora acompañada de una Agencia Nacional de Gobierno Digital como una unidad ejecutora y que parece ser el modelo que plantea el actual Proyecto de Ley en análisis, sería el siguiente:



Al revisar ejemplos de países líderes en su transformación digital y con un modelo de éxito en la implementación de Gobierno Digital podemos observar que utilizan alguno de estos dos modelos, sin importar cual será su definición no es el modelo quien da el éxito sino la definición y las competencias con un respaldo de un marco normativo para esa institucionalidad, la que finalmente define el factor de éxito.

Modelo de Institución Rectora ejecutora

- Estonia
- Reino Unido
- España

Modelo de Institución Rectora y una Agencia o Unidad de ejecución

- Corea del Sur
- Singapur
- Uruguay

En el caso de Estonia, el país más digitalizado del mundo, la institucionalidad se encuentra definida en el Departamento de Estado de Sistemas de Información (RIA) la cual cuenta dentro de su estructura con una Autoridad del Sistema de Información de Estonia que es la que realiza las ejecuciones e implementaciones.

En Reino Unido el Servicio Digital de Gobierno (GDS), es una unidad de trabajo de la oficina del Gabinete del Gobierno.

Al revisar el caso de España, en su Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se define la institucionalidad en El Comité Sectorial de administración electrónica, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Publica, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.

El caso de Corea del Sur cuenta con el Ministerio de Ciencia y Tecnología para la innovación, una División de Gobierno Electrónico Global del Ministerio del Interior y Seguridad y una Agencia Nacional de Información a la Sociedad de Corea del Sur (NIA) que realiza las implementaciones y las labores técnicas.

Singapur tiene definida una Agencia de Tecnología de Gobierno (GovTech) la cual es parte de la oficina de Gobierno Digital y Nación Inteligente (SNDGO), la cual es un equipo de trabajo dependiente de la oficina del Primer Ministro y tiene a cargo desarrollar los servicios digitales para las instituciones del Estado.

Uruguay cuenta con la Agencia de Gobierno electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), la cual es una unidad ejecutora que depende directamente de la Presidencia de la República y

cuenta con autonomía técnica para diseñar la estrategia de gobierno electrónico del país y su implementación.

Finalmente, se ha demostrado que la implementación del Gobierno Digital genera ahorro a un país y que finalmente el financiamiento se podría obtener por el ahorro que se genera al gobierno. Se adjunta como anexo a este informe un caso de estudio realizado por la CEPAL, donde se muestra el ahorro de implementar interoperabilidad de una institución y un servicio específico.

Observaciones sobre el Proyecto de Ley

Una vez analizado el Proyecto de Ley por parte de la Dirección de Gobernanza Digital, hemos generado las siguientes observaciones entendiendo que la figura de la Agencia Nacional de Gobierno Digital sería complementaria a la Dirección de Gobernanza Digital, la primera debería tener los poderes, las personas, los recursos financieros y la capacidad de coordinación para desarrollar e implementar los servicios comunes TIC para todo el Estado y la segunda el liderazgo de la gobernanza de la transformación digital, la normativa TIC para el país, la rectoría en Certificadores de Firma Digital, la definición de las normas, procedimientos y política, así como la investigación de las nuevas tendencias en temas de gobernanza digital. Expuesto lo anterior, las observaciones sobre el texto son las siguientes:

Artículo 1 – Objeto:

Se menciona: *"…promoción eficiente de la industria de tecnologías de información y comunicación."*

Consideramos que este tema se encuentra cubierto actualmente por la Dirección de Apropiación Social del Conocimiento del Viceministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, se estaría generando una duplicidad de funciones.

Artículo 4 – Objetivos de la ANGD

El inciso b) expone: "*Fomentar mediante las soluciones de Gobierno Digital la transformación digital de la sociedad en búsqueda de potenciar la generación de riqueza, el intercambio de información y la mejora en la calidad de vida de los habitantes.",* y el inciso c) expone: *"Impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información con énfasis en la inclusión de la práctica digital de sus habitantes y el fortalecimiento de las habilidades de la sociedad en la utilización de las tecnologías."*

Consideramos que estas acciones ya son realizadas por parte de las Direcciones de Apropiación Social del Conocimiento, de la Dirección de Innovación y de la Dirección de Gobernanza Digital del MICITT, por lo cual se estarían duplicando funciones.

El inciso i) expone: *"Apoyar e incrementar la transparencia, el acceso a la información pública y facilitar los mecanismos de participación e interacción de los habitantes con el Estado, a través de modelos de gestión de Gobierno Digital."*

Sugerimos valorar incluir a MIDEPLAN y a la Comisión Nacional de Gobierno Abierto en el tema del diseño y desarrollo de los mecanismos de participación e interacción ciudadana de los habitantes con el Estado.

El inciso j) expone: *"Analizar y promover tendencias tecnológicas en materia de Gobierno Digital y mejores prácticas a escala global, su impacto en las políticas, normas, estándares y procedimientos en esta materia."*

Consideramos que estas atribuciones son desarrolladas por parte de la Dirección de Gobernanza Digital y el enfoque de la Agencia debería ser el desarrollo y la implementación (ejecución) de los servicios comunes TIC para las instituciones del Estado, ser una unidad ejecutora y no de promoción de tendencias tecnológicas.

Artículo 5 – Funciones de la ANGD:

El inciso d) expone: *"Realizar una evaluación previa y final de los proyectos relacionados con Gobierno Digital de la Administración Pública, para garantizar su interoperabilidad, ciberseguridad y escalabilidad."*

Sugerimos incluir en este inciso el tema de la accesibilidad para el tema de inclusión digital.

Artículo 6 – Financiamiento:

El inciso a) expone: *"Los ingresos que se generen a partir del servicio que se brinde a todas las entidades del Estado por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas."*

De la redacción actual existe la duda de si las competencias y funciones asignadas al Sistema Integrado de Compras Públicas, las cuales en este momento son propias del Ministerio de Hacienda, pasarían a ejercerlas la ANGD, esto en razón de poder generar la certeza jurídica con respecto a las funciones que le corresponderían a cada entidad.

El inciso b) expone: *"Los ingresos que genere a partir de las funciones establecidas en esta ley, para lo cual será fijadas por el Poder Ejecutivo mediante decreto, hasta por un máximo equivalente a dos dólares, moneda de los Estados Unidos de América (US$2,00), por cada trámite que se realice en el modelo de interoperabilidad fijado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y que utilicen los usuarios o entidades públicas."*

Sugerimos valorar que vía reglamento el modelo garantice que el costo por transacción (el máximo de US$2,00) se ajuste y disminuya conforme se incrementen los servicios de interoperabilidad, siempre garantizando la sostenibilidad de la Agencia. Es importante aclarar quién paga por el trámite realizado, se propone que ese costo sea por parte de las instituciones y que para los ciudadanos podría existir un cobro siempre y cuando el servicio o trámite en específico incurra en un costo específico.

Conclusiones

Costa Rica cuenta con una Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0 (2018 - 2022), el último estudio realizado por la PROSIC en sus consideraciones finales indica que el país muestra importantes avances en el tema de Gobierno Digital, particularmente con la generación de instrumentos de política pública en materia de datos abiertos, la dotación de recursos, la disposición de servicios digitales y la publicación de datos e información para la ciudadanía en portales de instituciones públicas. Contamos con un robusto sistema de Firma Digital Certificada, comprobantes electrónicos y un Sistema de Compras Públicas.

Consideramos de suma importancia, poder definir una institucionalidad, en alguno de los modelos expuestos, la cual cuente con todas las competencias, las personas y los recursos financieros necesarios para poder impulsar la agenda de transformación digital del país, que cuente con la capacidad de diseñar, ejecutar y mantener en operación las diferentes soluciones de Gobierno Digital transversales para las instituciones del Estado, así como la potestad para poder coordinar, diseñar y proveer herramientas a los diferentes sectores del país. El modelo de la institucionalidad debe tener las atribuciones, competencias y

recursos para proponer, regular, coordinar, acompañar y suplir las acciones de tecnología a nivel estado y, por otro lado, la capacidad de definir e implementar las soluciones transversales.

Tal como nos han mostrado los países líderes en transformación digital, así como las buenas prácticas investigadas y documentadas por la OCDE y el BID, nos señalan diferentes modelos para su aplicación, pero indicando que el factor de éxito es la definición de una institucionalidad que cuente con las competencias necesarias para la implementación del Gobierno Digital y un marco normativo que lo respalde.

Finalmente, este Proyecto de Ley si se encuentra bajo uno de los tres modelos de implementación citados para la implementación del Gobierno Digital en un país.

Espero que esta información pueda de ser de utilidad y pueda contribuir en la toma de decisiones en materia de transformación digital y Gobierno Digital.

Quedo a las órdenes para cualquier consulta adicional.

Saludos cordiales,

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

Firmado digitalmente por JORGE EMILIO MORA FLORES (FIRMA)
Fecha: 2020.05.14 14:28:22 -06'00'

JORGE MORA FLORES

DIRECTOR DE GOBERNANZA DIGITAL

Anexo – Caso de estudio desarrollado por CEPAL

Fuente: Cooperación Técnica CEPAL para la Estrategia de Interoperabilidad 2020.

Este caso de estudio nos ofrece una visión general del ahorro que puede tener el Estado por medio de promover el Gobierno Digital y en un caso específico del servicio de Interoperabilidad.

En resumen, un trámite de una institución podría generar un ahorro anual de **US$: 144,670.00.**

Si tomamos en cuenta que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) tiene registrados 1,200 trámites, se podría estimar inicialmente **un ahorro país de USD 69,441,832.00 - al año.**

A continuación, el detalle del caso de estudio ejemplo:

Análisis beneficio interoperabilidad, caso ejemplo

Una de las componentes de la encuesta llevada a cabo como parte del análisis de la situación actual de la interoperabilidad país, contempló el levantamiento de indicadores e impacto ciudadano e impacto institución, que han permitido configurar una estimación de los beneficios alcanzados en la implementación de un servicio al ciudadano, por medio del caso del Poder Judicial que se describe a continuación:

Información solicitada: indicadores de impacto a nivel ciudadano, considerando variables de impacto económico directo y de percepción.

Caso bajo análisis: Servicio de Certificaciones de Antecedentes Penales Disminución en viajes, tiempo invertido en viajes y costo asociado al transporte, debido a menores requerimientos de información de otras instituciones:

• Estimación del número de viajes realizados antes y después de la interacción directa entre instituciones públicas: 17 000 mil viajes anuales que se ahorran por no tener que venir al Poder Judicial a solicitar la certificación de antecedentes penales.

Explicación: El servicio se creó en el 2013, a la fecha se han emitido 60 mil certificaciones. En promedio son 8500 certificaciones anuales. Si se considera como punto de partida el Ministerio de Seguridad ubicado en la Sabana, y punto final del viaje el edificio del Poder Judicial de San José, en total serían 17 mil viajes (8500*2)

• Estimación del costo promedio de cada viaje: 300 colones sólo en 1 sentido en autobús.

• Estimación del costo institución para atender al ciudadano en cada trámite:

- o Tiempo dedicado en atención presencial: 5 minutos
- o Costo de impresión certificado: 39,8 colones promedio dos hojas.
- o Costo almacenaje traslado, búsqueda: 3,17 colones

• Estimación del tiempo promedio de espera en cada viaje: 1 hora

• Estimación de salarios perdidos (impacto en la productividad): So toma como referencia un salario mínimo de 316.965 colones, con una estimación de tres horas para solicitar la certificación: 5.943 colones

Disminución del tiempo de respuesta de la institución pública:

• Tiempo de espera del ciudadano en la institución pública para obtener una respuesta del trámite: 15 minutos

• Estimación de salarios perdidos: 1.981 colones Disminución en errores y tiempo asociado a corregir errores:

• Tiempo utilizado por el ciudadano en asistir a la institución para corregir errores de la institución o perdidas del ciudadano: 3 horas

• Tiempo utilizado por la institución para corregir errores: 3 minutos Disminución de las tarifas (o costos) de los trámites para los ciudadanos:

• Estimación de costos de tarifas antes de interoperar: 5.943 colones

• Estimación de costos de tarifas después de interoperar: 0 Percepciones sobre la calidad y cantidad información compartida:

• Calidad y cantidad de la información compartida entre las instituciones públicas: El servicio se creó en el 2013, a la fecha se han emitido 60 mil certificaciones. Percepciones calidad del servicio:

• Independencia para el usuario de tiempo y lugar: Tiene independencia de lugar, en cuanto a tiempo, es libre si la certificación de antecedentes no tiene anotaciones, si tiene anotaciones o es extranjero se remitirá de lunes a viernes de 07:30 a 4:30.

• Calidad de la resolución de problemas: Buena, se atienden los problemas con prioridad.

• Simplicidad de las acciones requeridas a los usuarios para realizar el trámite (obtener el servicio): Para el ciudadano es transparente, porque ellos acuden a solicitar el permiso de portación de armas y uno de los requisitos es la certificación de antecentes, esta solicitud se hace de manera automática desde el Sistema del Ministerio de Seguridad (Control Pas) hacia el Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamientos del Poder Judicial.

• Protección de la privacidad y confidencialidad: Sólo se emite la certificación al Ministerio de Seguridad, acorde con lo autorizado por el Consejo Superior. Total Ahorro Tiempo Ciudadano:

• Horas ahorradas por los ciudadanos en el desarrollo de trámites, como la suma de todos los tiempos ahorrados: de espera, de ir a otros servicios, de reducción de errores, etc: 3 horas Total Ahorro Costo Ciudadano:

• Disminución de costos para los ciudadanos en el desarrollo de trámites, como la suma de todas las disminuciones de costos: por menos desplazamientos entre servicios, por reducción de tarifas, etc.: 5.943 colones por cada ciudadano.

Total colones año Ciudadano	Total colones año Institución
68.754.375	10.814.391

Lo que da un total para este trámite en su equivalente en dólares (550 colones por dólar) a US$: 144.670.- de ahorro al país por integrar instituciones y digitalizar trámites. Si se hace una proyección de estimación global, tomando en consideración de que en el MEIC existe un catálogo de los trámites declarados por las instituciones y validados normativamente por la dirección de mejora regulatoria, con un total inventariado de 1.200 trámites. Y, por otro lado, asociándole a estos trámites un 40% de la complejidad en relación con la Certificaciones de Antecedentes Penales, **se llega a un ahorro país de USD 69.441.832.- al año**, cifra no despreciable, a la cual habría que sumarle los beneficios de los resultados en el aumento de la productividad por la eliminación de las horas consumidas en trámites tanto por parte del ciudadano, empresa y funcionarios de las instituciones.