

*Rodrigo Cubero Brealey*  
PRESIDENTE

13 de febrero de 2020  
**PRE 0019/2020**

Señor  
Luis Adrián Salazar Solís  
**Ministro**  
**Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones**

Estimado señor Ministro:

En atención a su oficio MICITT-DM-OF-044-2020, del 20 de enero del año en curso, le informo que se procedió a dar respuesta a las preguntas incluidas en el formulario “*Seguimiento: Directriz N° 019- MP-MICITT*”, sobre el Desarrollo del Gobierno Digital del Bicentenario.

Adicionalmente, me permito mencionar tres acciones relevantes que se han desarrollado en el Banco Central de Costa Rica y que inciden positivamente en el cumplimiento de la directriz antes mencionada.

- A lo interno del Banco Central toda la documentación se gestiona de forma electrónica por medio de un gestor documental, incorporando la firma digital para los casos en que es requerida.
- La primera semana de enero se implementó un *Chat Bot*, el cual le permite a los ciudadanos obtener información relacionada con la razón de ser del Banco, de una forma más expedita. Este *software* tiene mecanismos de aprendizaje que permiten incrementar su valor agregado hacia la ciudadanía y, además, cuando no cuenta con la información requerida, tiene la capacidad de transferir la consulta del ciudadano a un agente humano.
- Estamos trabajando, desde el año pasado, para cambiar gradualmente la forma en que se emiten las constancias y certificaciones. Hasta la fecha, se ha hecho posible que se soliciten en línea ocho tipos de constancias y certificaciones, que son emitidas electrónicamente.

Estas acciones forman parte del plan de trabajo definido en el Banco Central con el propósito de contribuir a los planes de Gobierno Digital del país, y en particular de ajustarse a la Directriz N° 019- MP-MICITT.

Atentamente,

Copia: Sr. Eduardo Prado Z., Gerente, BCCR  
Sr. Luis Guillermo Zumbado Ch., Director de Servicios Tecnológicos  
Sr. Edgar Arias F., Director, División Gestión y Desarrollo