

LA ADMINISTRACION ELECTRONICA PUBLICA

Dr. Jorge Enrique Romero-Pérez (*)

Catedrático emérito

Profesor de Derecho Constitucional y Derecho Administrativo
Universidad de Costa Rica. Costa Rica

(Recibido 14/11/18 • Aceptado 21/11/18)

(*) Doctor en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Abogado y Notario Público. Máster en Sociología y cuatro años de estudios en Economía en la Universidad de Costa Rica.
E-mail: jorgerp10@gmail.com.-
Tel. (00-506) 2250- 4844.-
Apartado postal: 1264 Y Griega 1011, San José, Costa Rica.

Resumen: en la época actual el desarrollo del gobierno digital es esencial. Costa Rica así lo ha entendido, desarrollando un contexto jurídico dentro del marco de la normativa internacional, con el complemento necesario de la legislación nacional y de los decretos ejecutivos correspondientes.

En este sentido, en el año 2018, el Poder Legislativo costarricense cuenta con un proyecto de gobierno digital de modo específico, el cual está tramitándose.

Palabras Clave: nuevas tecnologías, gobierno digital, tecnologías de la comunicación y la información, sociedad de la información.

Abstract: Presently, developing the digital government is essential. Costa Rica has a clear understanding of this and has undertaken the development of a juridical context within the framework of international regulations, along with the necessary complement of national legislation and the corresponding executive ordinances.

In this regard, in 2018, the Costa Rican Legislature has a Bill on specific digital government, which is under process.

Key Words: new technologies, digital government, communication and information technologies, information society.

Indice

Introducción

Concepto.

1.- Normativa del gobierno digital en Costa Rica:

Reuniones internacionales, leyes y decretos ejecutivos

2.- Proyecto de ley para la creación de la agencia nacional de Gobierno digital. Expediente Legislativo No. 21.180 del 2018

Comentarios

3.- Administración pública electrónica:

A.- Objetivos

B.- Principios

C.- Características

D.- Modelo

E.- Bases necesarias

F.- Pilares y valores

G.- Elementos

H.- Beneficios

I.- Nomenclatura

Conclusión:

Bibliografía

Introducción

El gobierno electrónico también tiene otras maneras de llamarse, como por ejemplo: e-gobierno, e-governance, e-government, gobierno digital, gobierno en línea, administración pública electrónica, teleadministración, one-stop government, electronic government, online government. (Rincón, 2017, pp. 49-50)

Para los efectos de este ensayo, usaremos el nombre de administración pública electrónica, aunque no exclusivamente.

Se podría indicar que la administración pública electrónica se define como una nueva forma de gestión pública, basada en el uso interactivo de las TIC, con el doble objetivo de la prestación de mejores servicios para la sociedad (Rincón, 2017, pp. 91-92)

Se han hecho avances normativos a nivel del Poder Ejecutivo, mediante la emisión de una serie de decretos, que han preparado el terreno para la elaboración de un proyecto de ley en esta materia .

Íntima relación con el desarrollo y materialización de las normas jurídicas que posibilitan - en el plano de los hechos, de la realidad- lo que para el siglo XXI se ha dado en llamar el gobierno, la administración pública o el Estado electrónico o digital.

Aquí, se indicará el desenvolvimiento que se ha dado en Costa Rica- en el plano normativo público- de ese gobierno digital, complementando esta labor con el comentario respectivo, del proyecto de ley de creación de la agencia nacional de gobierno digital, publicado en el periódico oficial, la Gaceta, Alcance No. 50 del miércoles 6 de marzo del 2019.-

En el Poder Legislativo, se encuentra este proyecto en la etapa de estudio y discusión, no siendo un proyecto de ley controversial, es probable que en fecha próxima sea aprobado como ley de la República.

Sin duda, existe una gran necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, lo que ha impulsado y motivado el uso - en forma acelerada y sustancial - de las tecnologías de información y comunicación (TIC) (Naser y Concha , resumen, op. cit., pág. 5).-

Concepto

El concepto de Gobierno Electrónico no se refiere sólo a la introducción de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sino también a su uso en el desarrollo de un buen gobierno, reconociendo en ellas un recurso fundamental para lograr dicho propósito.

El Gobierno Electrónico y su desarrollo constituyen una parte esencial del avance integral del país. La incorporación de TIC en el Estado resulta importante porque:

- ayuda al desarrollo del país, al facilitar las relaciones de los administrados con el Estado,
- estimula la adopción de éstas en el sector privado,
- favorece la participación e información de los administrados, fomentando de este modo la democracia (Secretaría Ejecutiva Estrategia Digital, op. cit., pág. 4).

1.- Normativa del Gobierno digital en Costa Rica (Arroyo, op. cit., 2013,*in toto*)

A. Reuniones internacionales

- 1.- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Chile, noviembre 2007.
- 2.- Segunda conferencia ministerial sobre la sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, EL Salvador, febrero 2008.
- 3.- Carta Iberoamericana de calidad de la gestión pública. Adoptada XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, EL Salvador, octubre 2008.

B.- Normativa costarricense

Leyes:

- No. 7169 Promoción de desarrollo científico y tecnológico 26 junio 1990
- No. 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos 4 marzo 2002
- No. 8454 Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos 30 agosto 2005
- No. 9046 Traslado del sector telecomunicaciones del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones al Ministerio de Ciencia y Tecnología 25 julio 2012

Decretos Ejecutivos:

- No. 31681 Creación de la Comisión Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación 20 enero 2004
- No. 33147 Ministerio de la Presidencia crea la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital para diseñar y planificar políticas públicas en este campo. 8 mayo 2006
- No. 34093 del 10 de octubre del 2007 Hace una reforma a la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital
- No. 34413 del 1 de abril del 2008 Realiza una reforma integral del Decreto Ejecutivo No. 33147-MP que creó la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital.
- No. 34702 del 6 de mayo del 2008. Realiza una reforma parcialmente a los artículos 2 y 4 del decreto ejecutivo No. 33147 citado.
- No. 35139 Ministerio de la Presidencia- Ministerio de Planificación Creación Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, a cargo del Ministerio de Planificación 6 abril 2009
- No. 34704 Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas 31 julio 2009
- No. 35776 Ministerio de Planificación- Gobernación y Justicia Promoción del modelo de interoperatividad en el sector público 1 marzo 2010

No. 36176 Ministerio de Planificación. Reforma del artículo 1 del decreto ejecutivo

No. 35139 4 octubre 2010.

No. 38276 Re- Midiplan- Micitt del 18 de marzo del 2014 Fomento del gobierno abierto en las instituciones públicas; y, creación de la comisión intersectorial de gobierno abierto.

2.- Proyecto de ley, relativo a la creación de la agencia nacional de gobierno digital, expediente No. 21.180.-

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Proyecto de ley de creación de la agencia nacional de gobierno digital Wagner Jiménez Zúñiga; y, otros señoras y señores diputados .

Proyecto de ley de creación de la agencia nacional de gobierno digital.- Expediente N° 21.180 del 2018. Departamento de servicios parlamentarios Unidad de proyectos, expedientes y leyes. Asamblea Legislativa. Costa Rica (publicado en el alcance No. 50 a la Gaceta del 6 de marzo del 2019, páginas 56 a 63).-

La evolución de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha impactado la forma en que tradicionalmente se desarrollaban las relaciones sociales, económicas y culturales.

Así, los canales de comunicación y las posibilidades de acercamiento entre personas distantes se han ampliado, cualitativa y cuantitativamente, causando una transformación innegable en la sociedad que tiene el potencial de generar riqueza, intercambio de información y mejorar la calidad de vida del ciudadano.

La aplicación por el Estado de estas tecnologías le brinda la oportunidad de mejorar la prestación de servicios al ciudadano, lograr eficiencia y eficacia y fomentar la transparencia, contribuyendo así la participación de los ciudadanos.

Las herramientas digitales son un instrumento útil para simplificar y hacer más eficientes las operaciones y servicios del Estado, incrementa la transparencia, competitividad y la participación de la ciudadanía en la construcción de la sociedad costarricense.

La estrategia de Gobierno Digital, fue una iniciativa que se originó y avanzó durante la segunda administración de Óscar Arias Sánchez, mediante el Decreto Ejecutivo N° 33147-MP del 8 de mayo del 2006, con el que se crea la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital, como un órgano interinstitucional de coordinación y definición política para diseñar, planificar y elaborar las políticas públicas en materia de Gobierno Digital.

La transformación y modernización del Estado, impone la necesidad de combinar la tecnología con esquemas más eficientes de trabajo, que aprovechen al máximo los recursos y que permitan una comunicación apropiada y oportuna entre las entidades de gobierno.

Ante esta realidad, los gobiernos se han enfrentado al reto que plantea incorporar los nuevos métodos de trabajo que las tecnologías de la información ofrecen, con el propósito de convertirse en precursores de una nueva cultura digital que promueva las relaciones multilaterales entre ciudadanos, empresas y gobierno.

Consciente de que el fomento de uso de TIC son un instrumento democrático de incalculable valor, que le brinda transparencia, agilidad y eficiencia, y facilita la atribución de responsabilidad en la gestión gubernamental, el Estado costarricense ha venido reflejando en forma sostenida e incrementa en sus presupuestos la inversión en equipos, programas y sistemas computacionales, no obstante, las magnitudes de estas inversiones no han producido cambios importantes en la eficiencia, eficacia y la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones estatales hacia los ciudadanos.

Asimismo, la incorporación de TIC no son susceptibles de ser desarrolladas individualmente, ya que requieren coordinación y cooperación interinstitucional, por lo que el desarrollo del Gobierno Digital, debe ser instrumentado a través de un entramado que atienda los aspectos financieros relativos a la obtención de recursos materiales y humanos, y a su vez plantee y resuelva los asuntos subyacentes relativos a la infraestructura, seguridad y demás retos que conlleva la prestación de servicios en el gobierno.

La iniciativa de Gobierno Digital constituye una herramienta útil para enfrentar los nuevos retos que plantea los ciudadanos y aspira a

dar servicios 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, donde tengan a su disposición servicios en línea.

Además son un instrumento fundamental para la simplificación de trámites y proveer oportunidades de desarrollo a las empresas con el fin de incrementar la competitividad país y mejoran la transparencia del Estado y la participación de las y los ciudadanos.

Que se requiere de una entidad que coordine, integre los esfuerzos necesarios para el aprovechamiento del uso eficiente y eficaz de las tecnologías de información en el Estado.

Aunado a lo anterior, y en vista de la imperiosa necesidad de iniciar acciones para promover el desarrollo económico, productivo y social del país; aumentando de manera continua los niveles de productividad y competitividad a nivel internacional, promoviendo la competencia y transparencia en los trámites del Estado, procurando eliminar las trabas administrativas, procedimientos innecesarios, duplicidad de manera que se genere una verdadera simplificación de trámites. El Gobierno de Costa Rica, debe enrumbarse hacia la sociedad de información que tenga como pilar fundamental la transparencia y la eficiencia.

Es necesario fomentar la transformación y modernización del Estado y sus instituciones por medio del uso de las tecnologías digitales; así como promover el uso racional de los recursos públicos gestionados por el Estado y sus instituciones para sustentar los proyectos de tecnologías para funciones de gobierno y que permitan una comunicación apropiada y oportuna entre las entidades del gobierno.

Por las razones expuestas sometemos a la consideración de la Asamblea Legislativa el presente Proyecto de Ley, con el fin de dotar al país de una entidad que coordine y estandarice los esfuerzos de aplicación de las tecnologías de información en el Estado con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y que defina las políticas en el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar la eficiencia, transparencia del Estado y la participación ciudadana.-

Comentario

En la presentación de este proyecto de ley, y como parte de la estrategia del gobierno digital, se invoca el decreto ejecutivo No. 33147-

MP del 8 de mayo del 2006, que, fue una iniciativa que se originó y avanzó durante la segunda administración de Óscar Arias Sánchez, (primera administración 1986- 1990; segunda administración 2006-2010), con el que se crea la Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital, como un órgano interinstitucional de coordinación y definición política para diseñar, planificar y elaborar las políticas públicas en materia de Gobierno Digital.-

La iniciativa de Gobierno Digital constituye una herramienta útil para enfrentar los nuevos retos que plantean los ciudadanos; y, aspira a dar servicios 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, donde tengan a su disposición los servicios en línea (on line) .

Sin duda, el Gobierno de Costa Rica, se debe orientar hacia la sociedad de información que tenga como pilar fundamental la transparencia y la eficiencia. Este es el objetivo teórico. La práctica al futuro dirá la realidad de esta expresión teórica.

La presentación- justificación de este proyecto de ley, afirma que es necesario fomentar la transformación y modernización del Estado y sus instituciones por medio del uso de las tecnologías digitales; así como promover el uso racional de los recursos públicos gestionados por el Estado y sus instituciones para sustentar los proyectos de tecnologías para funciones de gobierno y que permitan una comunicación apropiada y oportuna entre las entidades del gobierno. Sin duda que se trata de una tarea necesaria e insoslayable a estas alturas del desarrollo tecnológico en el mundo.-

Capítulo I.- Disposiciones Generales

Artículo 1-Objeto

Esta ley tiene por objeto establecer el marco de gobernanza para desarrollar, ejecutar e implementar la estrategia nacional del Gobierno Digital, con la finalidad de tener un estado eficiente y centrado en el ciudadano, impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento y promover la inclusión por medio del buen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Artículo 2-Ámbito de aplicación. Esta ley es de aplicación a la Administración Pública, entendida en el sentido amplio del artículo 1

de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227 del 02 de mayo de 1978.

Artículo 3- Principios rectores. Los principios rectores de esta Ley son:

Innovación: el Estado y los ciudadanos deben apegarse a la generación de valor público a través de la introducción de soluciones novedosas que hagan uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, para resolver necesidades identificadas.

Competitividad: El Estado y los ciudadanos deben contar con capacidades y cualidades idóneas para actuar de manera ágil y coordinada, optimizar la gestión pública y permitir la comunicación permanente a través del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Proactividad: El Estado y los ciudadanos deben trabajar de manera conjunta en el diseño de políticas, normas, proyectos y servicios, para tomar decisiones informadas que se anticipen a los acontecimientos, mitiguen riesgos y atiendan a las necesidades específicas de los usuarios, en busca del restablecimiento de los lazos de confianza a través del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Seguridad de la Información: El Estado procurará condiciones de uso confiable en el entorno digital, mediante un enfoque basado en la gestión de riesgos, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información pública.

Transparencia: El Estado procurará que la información pública esté disponible y sea accesible para lograr una efectiva rendición de cuentas.

Comentario

Estos tres numerales, del capítulo I de las disposiciones generales, están referidos a los aspectos del objeto, el ámbito de aplicación, y los principios rectores.-

Su *numeral 1* referido al objeto, lo define adecuadamente, al incluir dentro de él, los fines de la sociedad de la información y del conocimiento; y, a la vez, la idónea utilidad de las tecnologías de la información y del conocimiento.

Su *numeral 2*, define el ámbito o la cobertura de aplicación de esta futura normativa a, la entera y global, pública administración, Es decir al Estado, en su totalidad.

Su *numeral 3*, atañe a los principios rectores que modulan esta futura ley.

Tales principios rectores o reguladores son:

- a) Innovación
- b) Competitividad
- c) Proactividad
- d) Seguridad de la información y
- e) Transparencia

La definición que se hace de cada uno de ellos, es la pertinente.

Capítulo II Creación de la agencia nacional de gobierno digital

Artículo 4-Creación de la Agencia Nacional de Gobierno Digital.- Créase la Agencia Nacional de Gobierno Digital, con personalidad jurídica propia, que se registrará por esta Ley y su reglamento.

Artículo 5-Objetivos y funciones Son objetivos y funciones de la Agencia Nacional de Gobierno Digital.

- a) Proponer políticas en materia de Sociedad de la Información y del Conocimiento y en el desarrollo informático del Estado, coadyuvando a su elaboración, seguimiento y evaluación.
- b) Planificar y ejecutar proyectos de Gobierno Digital con énfasis en mejorar y simplificar los trámites para la ciudadanía, velando por el adecuado manejo y seguridad de la información.
- c) Apoyar e incrementar la transparencia, el acceso a la información pública y facilitar los mecanismos de participación e interacción del Estado que mejoren la calidad de vida del ciudadano.

- d) Apoyar a los organismos públicos a desarrollar sus planes estratégicos de transformación digital mediante la formulación de procedimientos, capacitación y desarrollo de proyectos que contribuyan al cumplimiento de sus fines.
- e) Consolidar el régimen de las compras públicas de tecnologías de información y comunicaciones a fin de alcanzar economías de escala.
- f) Incentivar la eficiencia del Estado por medio del uso de las tecnologías digitales, así como promover el uso racional de los recursos públicos para sustentar los proyectos de tecnologías para funciones de gobierno.
- g) Establecer relaciones con sus similares de otros países y con organismos internacionales, a fin de analizar tendencias tecnológicas en materia informática y su impacto en las políticas, normas, estándares y procedimientos en esta materia.

Artículo 6-Financiamiento de la Agencia Nacional de Gobierno Digital La Agencia Nacional de Gobierno Digital financiará sus operaciones con los siguientes recursos:

- a) Un aporte inicial del Estado por una única vez de un 2% de los fondos acumulados de FONATEL, para ser empleados como capital inicial.
- b) El Poder Ejecutivo incluirá en el primer presupuesto ordinario o extraordinario que envíe a la Asamblea Legislativa una vez aprobada esta Ley, una asignación no inferior a cien millones de colones (¢100.000.000) que se destinarán a alcanzar los objetivos de esta ley.
- c) En los sucesivos presupuestos ordinarios, el Poder Ejecutivo incluirá las asignaciones necesarias para el mantenimiento y operación de la Agencia.
- d) Los recursos procedentes de la asesoría, implementación, administración, capacitación, gestión de tecnologías digitales o cualquier otro servicio que preste a otros organismos públicos.

- e) Las donaciones, transferencias y contribuciones que realicen las personas físicas y las entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras. Las instituciones públicas están autorizadas para incluir en sus presupuestos aportes para el financiamiento de la Agencia.

Comentario

En este capítulo II creación de la agencia nacional de gobierno digital, se refiere a la creación de esta agencia, a la cual le adjudica la personalidad jurídica propia; regulada por esta ley y por el futuro reglamento correspondiente (numeral 4).

Además, se hace una descripción pertinente de los objetivos y funciones de esta agencia. Los incisos de este numeral son amplios y abarcan importantes aspectos de esta agencia (numeral 5).-.

Asimismo, se ha relación al tema del financiamiento de esta agencia. Este artículo detalla el modo y la forma de obtener recursos financieros de esta agencia (numeral 6).-.

Capítulo III Organización de la agencia

Artículo 7-Integración del Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Gobierno Digital El Consejo Directivo de la Agencia Nacional de Gobierno Digital estará integrado así:

- a) Quien ejerza la Presidencia de la República, o a quien éste designe.
- b) Quienes ejerzan los cargos de: Ministro de Ciencia y Tecnología, Ministro de Hacienda y Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, o en ausencia de estos, los respectivos viceministros de esas carteras.
- c) Quien ejerza la Presidencia Ejecutiva del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM).
- d) Un representante del sector privado de conformidad con lo que establezca el reglamento.

(**Nota:** en la versión del alcance No. 50 a la Gaceta del 6 de marzo del 2019, la numeración es la indicada, ya que pasa del artículo 7 al artículo 11).-.

Artículo 11 Atribuciones del Consejo Directivo.-

Serán atribuciones del Consejo Directivo:

- a) Aprobar las normas y los reglamentos relativos a la organización y el funcionamiento de Agencia. Los reglamentos sobre contratación de esta Agencia no estarán sujetos a los procedimientos de la Ley de Contratación Administrativa, No. 7494, de 2 de mayo de 1995, pero se subordinarán a los principios generales de contratación y a las prohibiciones contenidas en esa ley.
- b) Aprobar el presupuesto de la entidad.
- c) Nombrar y remover a la persona que ejerza la Secretaría Técnica y al Auditor Interno, por votación de dos tercios de la totalidad de sus miembros. Para remover al Auditor Interno, el Consejo Directivo deberá recabar, previamente, la opinión de la Contraloría General de la República.-

Artículo 12.-Funciones del Consejo Directivo

- a) Aprobar el plan anual de actividades y presupuesto de la Agencia Nacional de Gobierno Digital referentes a gastos e inversiones institucionales.
- b) Aprobar los reglamentos internos de la Agencia Nacional de Gobierno Digital, tanto de organización como de funcionamiento.
- c) Conocer el informe anual de estado de situación de la Agencia que le presentará la Secretaría Técnica.

Artículo 13-Secretaría Técnica.- La Agencia Nacional de Gobierno Digital tendrá una Secretaría Técnica a cargo de un Secretario Ejecutivo de nombramiento del Consejo Directivo.

Artículo 14 -Atribuciones de la Secretaría Técnica

- a) Proponer al Consejo Directivo para su aprobación la organización funcional de la Agencia, el proyecto de presupuesto anual y los demás para la gestión de la Agencia y el cumplimiento de sus fines.
- b) Dirigir y coordinar las operaciones de la Agencia.

- c) Disponer las medidas administrativas generales para todos los organismos que integran la Agencia Nacional de Gobierno Digital.
- d) Tomar todas las medidas que estime convenientes para el buen funcionamiento de la Agencia Nacional, de acuerdo con las normas dictadas por el Consejo Directivo.
- e) Dar al Consejo Directivo un informe anual sobre el estado general de la Agencia.
- f) Ejercer la representación de la Agencia para todos los efectos.

Comentario

En este capítulo III de la organización de la agencia, se regula lo siguiente:

La composición del Consejo Directivo de esta agencia, la cual está integrada por la Presidencia de la República y los Ministerios de Ciencia y Tecnología, Hacienda, Planificación Nacional y Política Económica.

Complementados por el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal y un representante del sector privado.

Del sector administrativo central, se seleccionaron funcionarios claves directamente relacionados con la materia del gobierno digital; además del sector descentralizado involucrado en esa labor y el sector privado.

De esa manera en ese Consejo Directivo existen representantes del sector público y del empresarial (*numeral 7*).

Se detallan las atribuciones del Consejo Directivo (*numeral 11*)

Se indican las funciones del Consejo Directivo, (*numeral 12*).

Se establece la existencia de un secretario ejecutivo (*numeral 13*)

Se indican las atribuciones de la secretaría técnica (*numeral 14*)

Capítulo IV.- Comercialización de servicios

Artículo 15.-Comercialización de Servicios

Se autoriza a la Agencia Nacional de Gobierno Digital para suministrar sus servicios técnicos y sus productos mediante convenios y contratos tanto al sector público como al privado, dentro o fuera del territorio nacional.

La Agencia Nacional de Gobierno Digital también podrá participar y constituir fideicomisos, administrar bienes en fideicomiso y, en general, celebrar todos los contratos permitidos por las leyes, necesarios para cumplir con sus objetivos y funciones.

Comentario

Este capítulo IV se refiere a la comercialización de los servicios de esta agencia destinada al sector público, al sector privado tanto dentro como fuera de Costa Rica.

Capítulo V Disposiciones transitorias Transitorio I-

A partir de la entrada en vigor de esta ley y dentro de los noventa días naturales siguientes, el Consejo Directivo se constituirá, nombrará al Secretario (a) Técnico (a) de la Agencia, asumirá las obligaciones y funciones, a fin de gestionar todo lo necesario para la efectiva operación de la entidad.

Wagner Alberto Jiménez Zúñiga

Víctor Manuel Morales Mora

David Hubert Gourzong Cerdas

Oscar Mauricio Cascante Cascante

Otto Roberto Vargas Víquez

José María Villalta Florez-Estrada

Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Luis Fernando Chacón Monge

Sylvia Patricia Villegas Álvarez

Silvia Vanessa Hernández Sánchez

Ignacio Alberto Alpízar Castro

Jonathan Prendas Rodríguez

Erwen Yanan Masís Castro

Luis Antonio Aiza Campos

Erick Rodríguez Steller

Carlos Luis Avendaño Calvo

Ivonne Acuña Cabrera

Walter Muñoz Céspedes

Zoila Rosa Volio Pacheco

Carolina Hidalgo Herrera

Franngi Nicolás Solano

Mileidy Alvarado Arias

Comentario

Se trata de una disposición transitoria que permita la operatividad y aplicación de esta normativa.

Diputados que apoyan este proyecto de ley: miércoles 19 de diciembre del 2018

3.- Administración electrónica pública

A.- Objetivos

- a) Mejorar la información pública
- b) Mejorar los servicios públicos que se prestan a los administrados
- c) Reducir los costos de la operatividad pública
- d) Realizar las variaciones organizacionales requeridas
- e) Llevar a cabo los cambios en la institucionalidad pública que se requieran
- f) Facilitar una mayor y mejor participación ciudadana
- g) Contribuir al fortalecimiento del sistema social y democrático de derecho
- h) Elevar los niveles de la educación en el país (Alvarado y Garro, tesis 2009, pp. 131 a 133).
- i) Internos: *back office*. Apuntar a reformular el aparato estatal con miras a que los procesos internos sean más ágiles, transparentes; y, generalmente se traducen en la reducción de costos administrativos asociados a la gestión pública. (Suárez y Laguado, op. cit. 2007, pág. 27)
- j) Externos: *front office*. Se orienta a la mejor provisión de servicios públicos para satisfacer las necesidades y expectativas de los administrados mediante la simplificación de la interacción mediante la oferta de servicios en línea. (Suárez y Laguado, op. cit. 2007, pág. 27)

B.- Principios:

- a) Igualdad
- b) Legalidad
- c) Conservación
- d) Transparencia y accesibilidad
- e) Proporcionalidad
- f) Responsabilidad
- g) Adecuación tecnológica (Alvarado y Garro, tesis, 2009, págs.135a 139; Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Chile, 2007).

C.- Características

- a) Por medio de la red se desea la presentación de la información que requieran los administrados
- b) Mediante la vía electrónica se pretende intercambiar información de modo multidireccional
- c) Facilitar la comunicación entre los administrados y la Administración Pública
- d) Integrar los servicios públicos en un solo portal o dirección web (Masis, 2002, págs.. 100-101).

D) Modelo

Principios que orientan el modelo:

- destinada a los ciudadanos
- Accesibilidad global (para todos y en todas partes)
- El conocimiento como principio rector de la organización
- Estructura organizativa horizontal y flexible
- Eficacia y eficiencia de los servicios públicos
- Compromiso con los principios de la calidad

- Participación y construcción de la democracia directa
- Seguridad y privacidad
- Integración e interoperabilidad de procesos y aplicaciones
- Uso adecuado de metodologías
- procesos de adaptación y capacitación permanente (Gabiola et al, 2013)

E).- Bases necesarias:

Visión y voluntad políticas:

1. *Liderazgo y compromiso:* El liderazgo y el compromiso, tanto en el ámbito político como en el administrativos, son fundamentales para dirigir el cambio. Los líderes comprometidos tienen que enfrentarse a cambios negativos, a perseverar cuando las ventajas tardan en hacerse patentes, a reaccionar cuando las cosas marchan mal y a establecer visiones y planes de futuro.
2. *Integración:* La administración electrónica es un mediador, no un fin. Tiene que integrarse en una política más amplia y en objetivos de prestación de servicios, en procesos más amplios de reforma de la gestión pública y en una actividad más amplia de la sociedad de la información.

Marcos de trabajo comunes cooperación:

3. *Colaboración entre agencias:* La administración electrónica es más efectiva si las agencias trabajan juntas en grupos orientados al cliente. Los directivos de las agencias tienen que ser capaces de operar dentro de marcos comunes para asegurar la interoperatividad, maximizar la eficiencia de implantación y evitar redundancias. Hay que desarrollar infraestructuras compartidas para englobar las iniciativas de cada una de las agencias. Los incentivos podrían estimular la colaboración.
4. *Financiación:* El gasto en TIC, siempre que sea apropiado, se debería considerar una inversión, teniendo en cuenta la amortización prevista. La administración electrónica necesita certidumbre para financiaciones futuras y hacer que los proyectos sean sostenibles, evitar el despilfarro de recursos y

obtener el máximo beneficio de la financiación. Un programa de financiación central podría ayudar a fomentar la innovación y permitir la ejecución de proyectos clave de demostración.

El cliente como centro de atención:

5. *Acceso:* Las administraciones deberían perseguir políticas para mejorar el acceso a los servicios en línea. Muchas de las ventajas de los servicios y la información gubernamental en línea no se pueden repetir fuera de Internet, por lo que aquellos que carecen de acceso quedarán excluidos si no se toman medidas.
6. *Elección:* El cliente deberá poder elegir la forma de relacionarse con la administración, y la adopción de servicios en línea no debería reducir la elección. Se deberá adoptar el principio de que no existe ninguna puerta falsa para acceder a la administración. Los servicios se deberán prestar basándose en las necesidades del cliente.
7. *Implicación ciudadana:* La información y los servicios de la administración electrónica deberán ser de alta calidad e involucrar a los ciudadanos en el proceso político. Las políticas de calidad de información y los mecanismos de respuesta ayudarán a maximizar la utilidad del suministro de información y a intensificar la participación ciudadana.
8. *Privacidad:* La administración electrónica no deberá funcionar en detrimento de las expectativas establecidas de protección de la privacidad y debería tener como objetivo dicha protección.
9. *Responsabilidad:* La administración electrónica puede iniciar procesos administrativos y políticos para aumentar la responsabilidad. Las medidas deberían asegurar quiénes son los responsables de los proyectos e iniciativas compartidas. El uso de asociaciones con el sector privado no debería tampoco reducir el grado de responsabilidad.
10. *Control y evaluación:* Para poder mantener el impulso es fundamental determinar la demanda, los costes, las ventajas y los efectos de la administración electrónica. Sus implantadores no pueden esperar apoyo si no pueden explicar qué beneficios va a aportar (OCDE, 2003).

F).- Pilares y valores

1. Eficiencia: adecuada utilización, determinación, asignación y distribución de los medios materiales y humanos disponibles para el logro de metas y objetivos propuestos a un menor costo (Cortés y Cardona, 2015, pág. 39).
2. Participación ciudadana: como principal actividad democrática, se basa en desempeñar un papel diligente en las actividades de cooperación para lograr metas comunes entre la ciudadanía y el Estado (Cortés y Cardona, 2015, pág. 36).
3. Transparencia en la gestión pública es un requisito imprescindible para mejorar la relación entre la ciudadanía y el Gobierno. (Cortés y Cardona, 2015, pág. 33).

G.- Elementos

- 1.- Motor y cambio y de transformación
- 2.- Expresión de una nueva forma de gestión pública
- 3.- Una forma de difusión y acceso a la información (Suárez y Laguado, op. cit. 2007, pág. 23)

H.- Beneficios

- 1.- Hacen más participativo el papel de los ciudadanos en la toma de decisiones políticas y en la ejecución del gasto público.
- 2.- Aumentan las oportunidades de que los países puedan tener en la economía, fundamentados en la difusión de la información y el conocimiento.
- 3.- Promueve la eficiencia, al explotar las potencialidades del internet que permite acortar distancias, ahorra costos en papel y tiempo, para la realización de trámites y servicios.
- 4.- Lo cual, contribuye en la lucha contra la corrupción y la falta de publicidad en la gestión administrativa.

- 5.- La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación, generan ahorros en la recolección, transmisión, generación de información y en la comunicación con los ciudadanos.
- 6.- Acerca al ciudadano a las labores de Gobierno, mejorando su calidad de vida (Suárez y Laguado, op. cit. 2007, pág. 24 y 25).

I.- Nomenclatura

- 1.- E- *servicios*: prestación de servicios públicos utilizando las tecnologías de información y comunicación (TICs)
- 2.- E- *democracia*: se usa las TICs para promover la participación ciudadana en sus diversas manifestaciones y sustentar las relaciones democráticas entre el gobierno, los ciudadanos y otros stakeholders (en singular: parte interesada o interesados; en plural: grupos de interés. Este término lo analizó el profesor Edward Freeman, - b. 1951, USA- en 1984, con su libro Strategic Management: A Stakeholder Approach)
- 3.- E- *gerencia*: se usan las TICs para mejorar las operaciones gubernamentales, eficiencia interna y todas las labores de administración y reforma gubernamental.
- 4.- E- *policy*: creación de un marco legal y regulatorio que facilite iniciativas de e-gobierno y fomenten un ambiente propicio para la sociedad de la información (Gil-García, J. Ramón et al , op. cit., 2008, pág. 3)-

Conclusión

Una administración electrónica pública eficiente, expedita y de bajo costo, logrará que el Gobierno mejore su imagen, demostrando su interés en las personas; y, éstas se verán favorecidas por la prestación de servicios públicos de alta calidad (Masís, 2002, p. 3).

Se podría indicar que los principios de la función administrativa y las nuevas tecnologías se orientan hacia una administración pública moderna y eficiente; además, de que la simplificación de trámites por medio de las nuevas tecnologías constituyen fases en la ejecución de una administración estatal electrónica o digital (Rincón y Vergara, op. cit., págs.. 240 y 243).

Principios de transparencia, Estado de Derecho, democracia real, derechos efectivos de los ciudadanos y de los nacionales, rendición de cuentas, entre otros, tienen una viabilidad más expedita y rápida con la aplicación de las tecnologías de la información digitales, que permiten a los habitantes de un país tener un conocimiento y una información más directa, efectiva y cristalina para hacer efectivo el sistema democrático.

Sin embargo, los expertos en el uso de esas tecnologías de la información y del conocimiento, pueden dar lugar al uso y al abuso del mundo amplio y gigantesco del internet. El futuro en este campo, irá marcando el desarrollo real de este nuevo conocimiento cibernético.

Debe tenerse presente que el macro-objetivo de un gobierno electrónico es contribuir al uso de las tecnologías de información y comunicación, con el fin de mejorar y simplificar la información y los servicios ofrecidos por el Estado a los administrados, así como simplificar los procesos de soporte institucional (Secretaría Ejecutiva Estrategia Digital, op. cit., 2009, pág. 10).

Bibliografía:

- Alvarado, Leynel; Angela Garro (2009) *Gobierno electrónico en Costa Rica* (San José, Costa Rica: Facultad de Derecho, Universidad de Costa Rica, tesis de licenciatura)
- Arroyo Chacón, Jennifer Isabel (2013) *Marco jurídico administrativo del Gobierno Digital en Costa Rica*. (Colombia: Universidad de los Andes, Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, No. 10, julio- diciembre. Facultad de Derecho).
- Asamblea Legislativa. Costa Rica (2018) *Proyecto de ley de creación de la agencia nacional de gobierno digital*. Expediente 21.180 Diputado Wagner Jiménez et al (San José, Costa Rica. Periódico La Gaceta No. 46, Alcance No. 50, miércoles 6 marzo 2019)
- Barriuso, Carlos (2007) *Administración electrónica* (Madrid: Dykinson)
- Bersano, Laura (2006) *Mejores prácticas de gobierno electrónico en América Latina* (Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, carrera de Ciencias de la Comunicación, www.uba.ar)
- Campos, Juan Manuel (2019) *La agencia nacional de gobierno digital*
(San José, Costa Rica: Diario Extra, 13 de marzo)
- Chinchilla, Sofía (2019) *Gobierno impulsa proyecto para crear una agencia de gobierno digital*
(San José, Costa Rica: Periódico La Nación, 14 de diciembre)
(2018) Diputados crearían agencia del gobierno digital que le facilite la vida a la ciudadanía.
(San José, Periódico La Nación, 14 de diciembre)
- Cordero, Carlos (2015) *Poder Ejecutivo “resetea” gobierno digital tras disolución de Secretaría Técnica en Racsa*. Micitt asume rectoría, pero con oficina de dos funcionarios
(San José, Costa Rica : El Financiero, 15 de noviembre)
- Cortés, Julián; Diego Cardona (2015) *Gobierno electrónico en América Latina. Revisión y tendencias*
(Bogotá: Editorial Universidad del Rosario)

- Equipo consultor NIPA (2010) *Plan maestro de Gobierno Digital de Costa Rica* (San José, Costa Rica: Ministerio de Planificación)
- Esquivel, Jorge; Guiselle Víquez (2007) *Análisis del proyecto gobierno Digital en Costa Rica, a la luz de las tendencias actuales*
(San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia, Tesis de Maestría en Administración de Negocios, repositorio uned.ac.cr)
- Gabiola, Francisco et al (2013) *Principios de una administración electrónica avanzada* (revista Contribuciones a la Economía, marzo, www.eumed.net)
- Gil-García, José et al (2008) *Gobierno electrónico en México*
(México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, Documento de trabajo No. 214, www.cide.edu)
- Gómez, Melissa (2019) *Universidad de Costa Rica da pasos en el uso y aplicación de firma digital avanzada*
(San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica, Semanario, 10 de abril)
- Jinesta, Ernesto (2009) *Administraciones públicas electrónicas: retos y desafíos para su regulación en Iberoamérica* (Caracas: en: Desafíos del Derecho Administrativo contemporáneo, T. I).-
- Masis, Johana (2002) *Gobierno electrónico* (San José, Costa Rica: Facultad de Derecho, Universidad de Costa Rica, tesis de Licenciatura)
- Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (2007) *Carta Iberoamericana de gobierno electrónico*
(Picón, Chile: IX Conferencia Iberoamericana)
- Monge, Ricardo; Oswald Céspedes (2002) *Towards the Knowledge-Based Economy* (Costa Rica: CAATEC Foundation)
- Monge, Ricardo; Federico Chacón (2002) *Cerrando la brecha digital en Costa Rica* (Costa Rica: CAATEC Foundation)

Morales, Manuel (editor) (2017) *Carta de la dirección del Instituto Científico de Gobierno electrónico*

(Revista científica de gobierno electrónico: <http://revista.e-gobierno.org>)

Moreno, Hernán (coordinación) (2007) *Libro blanco de interoperatividad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe* (Santiago de Chile: CEPAL- EUROPEAID)

Naciones Unidas (2018) *Encuesta sobre E- Gobierno 2018*

(<https://publicadministration.un.org>)

Naser, Alejandra; Gastón Concha (2011) *El gobierno electrónico en la gestión pública*

(Santiago, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica, CEPAL)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE

(2018) *Revisión del gobierno digital en Argentina*

(<https://www.oecd.org>)

(2003) *Resumen de estudios sobre administración electrónica* (www.oecd.org. Este resumen no es una traducción oficial de la OECD).

Rincón, Erick; Camilo Vergara (2017) *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*

(Bogotá: Editorial Universidad del Rosario)

Rodríguez, Rocío et al (2015) *El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación* (<https://ingeniería.unlma.edu.ar>)

Romero Pérez, Jorge Enrique. *El gobierno Digital y los Derechos Humanos* (México: Universidad Nacional Autónoma de México, Revista de la Facultad de Derecho, Vol. II, No. 274, 2019)

Salas, Andrea (Directora) (2018) *Hacia la sociedad de la información y el conocimiento en Costa Rica. Informe*

(San José, Costa Rica: Programa sociedad de la información y el conocimiento. Universidad de Costa Rica).

Sancho, Manuel (2015) *País reprobó en ejecución de proyectos en gobierno digital y electrónico*

(San José, Costa Rica www.crhoy.com , 18 de mayo).

Secretaría Ejecutiva Estrategia Digital (2009) *Guía metodológica 2009 Sistema de Gobierno electrónico. Programa de mejoramiento de la gestión. Metas de eficiencia institucional*

(Chile: Gobierno. www.estrategiadigital.gob.cl)

Suárez, Gonzalo; Roberto Laguado (2007) *Manual de contratación pública electrónica. Bases conceptuales, modelo legal, indicadores, parámetros de interoperatividad.*

(Santiago, Chile: CEPAL)