



Presidencia  
República de Costa Rica

# Alianza para el Gobierno Abierto

Plan de Acción Costa Rica 2013-2014



## Presentación

Costa Rica celebró en enero del 2013 el primer aniversario de la incorporación del país a la Alianza para el Gobierno Abierto. Durante este año se ha avanzado en el entendimiento y divulgación del concepto, su alcance y las oportunidades que brinda la iniciativa multilateral y sus experiencias en el proceso de mejora de la gestión pública.

Nuestro país ha sido históricamente un gran promotor del trabajo colaborativo y de la gestión transparente. Esta administración, a través de las iniciativas y proyectos de Gobierno Digital, ha visto los frutos de un esfuerzo caracterizado por la colaboración, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la innovación.

Resultados concretos, como el disponer de una plataforma nacional de datos abiertos ([datosabiertos.gob.go.cr](http://datosabiertos.gob.go.cr)), la organización de una primera hackathon en el país y, el desarrollo de una Jornada de Gobierno Abierto; hacen promisorias y esperanzadoras las tareas por emprender para cumplir con los compromisos asumidos en el presente documento.

Este Plan de Acción, ha sido el ejercicio inicial, ya que es el producto de una serie de reuniones de coordinación gubernamental con la sociedad civil y la participación y colaboración abierta con la ciudadanía a través del Internet y los medios de comunicación.

Nuestra mayor dedicación estará en apoyar el Gobierno Abierto como una nueva y mejor forma de gestionar la relación de los costarricenses con el Estado.

*Laura Chinchilla Miranda  
Presidenta  
República de Costa Rica*

## 1) Introducción

Costa Rica decidió incorporarse en enero del 2012 a la Alianza para el Gobierno Abierto pues es consciente de que le permitirá consolidar los esfuerzos que se han realizado en los últimos años en materia de transparencia, acceso a información y combate a la corrupción. Dicho esfuerzo se ha materializado a través de la emisión de leyes y la suscripción de iniciativas e instrumentos internacionales, tales como: la implementación del sistema de compras electrónicas Mer-Link, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422 del 6 de octubre del 2004, la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para Combatir el Cohecho de Funcionarios Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales, la Convención Interamericana contra la Corrupción y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

La iniciativa multilateral, Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership, OGP por sus siglas en inglés), brinda la oportunidad de articular programas y políticas para transformar la relación entre el gobierno y los ciudadanos; para acceder no sólo a más información, sino de mayor utilidad; para participar de manera más informada en la elaboración de políticas públicas; recibir servicios de mejor calidad; promover una cultura de la rendición de cuentas, combatir la corrupción, fomentar la transparencia y en general mejorar el desempeño institucional del gobierno.

Por medio del Gobierno Abierto, Costa Rica busca promover la transparencia y la rendición de cuentas, elementos esenciales para la gobernabilidad democrática, aumento de la competitividad y fortalecimiento del Estado de Derecho.

Con base en lo anterior, el Plan de Acción de Gobierno Abierto de Costa Rica se fundamenta en la línea estratégica de “Modernización del Estado” del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014, que señala que “se requiere hacer cada vez más eficiente y eficaz todo el sector público para articular acuerdos y tomar decisiones de manera oportuna y fomentar una participación cada vez mayor de la ciudadanía en la solución de los problemas nacionales, mediante la construcción de agendas de desarrollo basadas en el diálogo y la integración”<sup>1</sup>.

Por lo tanto, al formar parte de la iniciativa, Costa Rica enfocará sus esfuerzos hacia el cumplimiento de tres grandes desafíos, a saber:

- 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 mayor reto para cumplir con los compromisos asumidos en este documento y hacer una realidad los principios del Gobierno Abierto en el país, es fusionar el liderazgo y la voluntad política con el esfuerzo coordinado de las altas autoridades, funcionarios públicos, sociedad civil, academia, sector empresarial y todos los costarricenses; por lo

---

<sup>1</sup>Costa Rica. Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014. 2011, Pág. 41 (<http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/122fcd1c-53a7-47a7-a0ad-84cac6f1d7b9/PND-2011-2014-Maria-Teresa-Obregon-Zamora.pdf>)

anterior se promoverá la divulgación, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas sobre este Plan de Acción.

## 2) Avances de Gobierno Abierto en Costa Rica<sup>2</sup>

Durante los últimos años, diferentes instancias públicas han realizado esfuerzos para lograr un gobierno más transparente y más accesible, que proporcione información oportuna a la ciudadanía y que propicie la participación de los costarricenses en la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la búsqueda colaborativa de soluciones a los problemas nacionales.

Aunque la Alianza para el Gobierno Abierto es reciente, sus principios fundacionales: transparencia, participación y colaboración, han estado presentes en las discusiones que por años se han tenido alrededor del mundo sobre las mejores estrategias para hacer más eficiente y transparente el ejercicio de la función pública y que a la vez satisfaga las demandas y necesidades del ciudadano.

En la actual Sociedad de la Información y el Conocimiento, los costarricenses exigen más y mejor información proveniente del sector público, así como una rendición de cuentas oportuna y realista por parte de políticos y autoridades de gobierno; buscan ser parte de las políticas públicas no solo como receptores sino también como tomadores de decisiones y copartícipes de los planes que se implementan, y son conocedores de que para alcanzar el desarrollo y el progreso como nación es necesario el esfuerzo coordinado de todos los sectores.

En este orden de ideas, los esfuerzos realizados en Costa Rica en la agenda de gobierno electrónico han impulsado la modernización del Estado, la participación ciudadana, la integridad pública, la eficiencia gubernamental y la transparencia.

Por ejemplo, los logros del gobierno electrónico en Costa Rica se pueden concebir a partir de cuatro elementos comunes dentro de la estrategia y el portafolio de proyectos de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital:

- **Transparencia y participación ciudadana:** Costa Rica se comprometió formalmente con la Alianza para el Gobierno Abierto que es una nueva iniciativa multilateral global para hacer que los gobiernos sean más transparentes, eficaces y responsables. El objetivo de la misma es obtener compromisos concretos de los gobiernos para combatir la corrupción, empoderar a la ciudadanía con su participación en las decisiones del país y aprovechar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernabilidad.
- **Competitividad:** gracias a la puesta en marcha de servicios como Mer-link, Crear Empresa y En Tiempo, Costa Rica ha sido destacado por el Foro Económico Mundial como uno de los países más competitivos de la región. La posición para el último Informe Global de Competitividad del año 2012 mostró un avance en el ranking mundial de cuatro puestos, de 61 a 57, sobre un total de 144 países que son medidos en el sondeo.

---

<sup>2</sup> "... hay un nuevo tipo emergente de organización del sector público: un gobierno abierto. Este es un gobierno que abre sus puertas al mundo, co-innova con todos, especialmente los ciudadanos; comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados, pero aprovecha el poder de la colaboración masiva, contempla a la transparencia a lo largo de sus operaciones, y se comporta no como un departamento aislado o una jurisdicción, sino como una nueva organización de algo verdaderamente integrado y en red." Don Tapscott

- **Eficiencia:** todas las iniciativas de gobierno digital están caracterizadas con el concepto de que el desarrollo socioeconómico del país solo puede lograrse a través de una visión céntrica al ciudadano, donde la prioridad sea la provisión de un servicio rápido y eficaz. MuNet, por ejemplo es un proyecto que se traza con esta línea y se enfoca en el fortalecimiento de la capacidad institucional de los gobiernos locales, a través de la implementación de soluciones de gobierno electrónico para poder, a través de las TIC, disminuir los tiempos de respuesta, eliminar filas y aumentar la productividad de las municipalidades.
- **Educación:** basta con leer superficialmente cualquier plan de proyecto del portafolio de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital para comprender que en sus alcances no falta la transferencia de conocimiento, las capacitaciones virtuales y presenciales, las alianzas con instituciones académicas o de desarrollo técnico como el Instituto Nacional de Aprendizaje y la Fundación Omar Dengo, para cultivar y preparar el capital humano costarricense ante el cambio que la era del conocimiento y la información traen consigo.

A continuación se señalan algunos ejemplos que marcan el avance del país y se enmarcan dentro de los grandes desafíos propuestos por la Alianza para el Gobierno Abierto:

## **2.1 Portal ciudadano**

El Portal Ciudadano del Gobierno de Costa Rica ([www.gob.go.cr](http://www.gob.go.cr)) es la puerta nacional y ventanilla única de ingreso hacia la totalidad de la información, transacción e interacción entre los ciudadanos y el gobierno.

El desarrollo del Portal Ciudadano ilustra acertadamente la aplicación exitosa de la estrategia de Gobierno Digital en el país, ya que integra y brinda acceso, de manera sencilla y eficiente, a la información del gobierno y de uso público más relevante, así como a todos los servicios que ofrece la administración pública, tanto a las personas como a las empresas.

## **2.2 Mer-link (Mercado en Línea)**

Mer-link es la plataforma tecnológica para compras públicas, que permite a las entidades del Estado realizar las operaciones de compra y venta de productos y servicios en forma electrónica. Funciona en forma de un portal de comercio electrónico que opera a través de una ventanilla única, accesible por medio de Internet en las siguientes direcciones: [www.mer-link.go.cr](http://www.mer-link.go.cr) o [www.mer-link.co.cr](http://www.mer-link.co.cr).

Esta herramienta ha sido reconocida por la transparencia que ofrece, ya que el ciudadano cuenta con la información completa y actualizada sobre los procesos de contratación que se inician a través del portal, así como información histórica estadística, y expedientes de compras públicas desarrolladas en la plataforma.

“Todos pueden entrar” es el lema de Mer-link Mercado en Línea en donde, la ciudadanía tiene una mayor posibilidad de participación, ya que el sistema envía invitaciones de forma automática a través de mensajes de texto (sms) y correo electrónico para participar en los concursos.

Entre otros beneficios el sistema ha permitido generar ahorros de alrededor del 20% en el precios de compra de los bienes y servicios, obtención de disminución en los tiempos de ejecución de la compra, eliminación del uso de papel; promover la simplificación de trámites y la estandarización de procesos; información en línea y a través de notificaciones del estado del trámite.

### **2.3 En tiempo**

El sistema “EnTiempo”, [www.ent tiempo.go.cr](http://www.ent tiempo.go.cr), le permite al ciudadano desde una sola ventanilla realizar el trámite para la aplicación del Silencio Positivo de las licencias, permisos y autorizaciones susceptibles de dicha figura, a través de medios electrónicos y la simplificación de trámites.

“En Tiempo” permite al ciudadano solicitar la aplicación del silencio positivo a la institución en la cual realizó un trámite y si la gestión no fue atendida en el periodo señalado en la respectiva legislación para resolverlo. El ciudadano contará con una certificación de que su trámite fue aprobado por silencio positivo, ante la no respuesta de la administración pública en el plazo establecido por la normativa vigente; lo que le facilitará la continuación de sus procesos respectivos sin mayores atrasos.

Además, a través del sistema, el ciudadano y las instituciones podrán monitorear en tiempo línea el trámite a lo largo del proceso, para saber en qué etapa se encuentra, así como también se contará con una base de datos para consulta sobre cuales trámites fueron resueltos en tiempo o por silencio positivo.

El sitio web [www.ent tiempo.go.cr](http://www.ent tiempo.go.cr) se desarrolla como una iniciativa del Gobierno de la República, en el marco de la Estrategia Nacional de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, para dotar al ciudadano de herramientas tecnológicas novedosas, que permitan hacer más efectivo el cumplimiento de la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su reglamento.

### **2.4 Crear Empresa**

En el año 2012 se lanzó la plataforma electrónica Crear Empresa, promovida por la Presidencia de la República, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y desarrollada por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Como lo dice su nombre, Crear Empresa busca agilizar y simplificar los trámites y requisitos necesarios para la creación de nuevas empresas, por medio de la innovación y la utilización de la tecnología. Está conceptualizado como una ventanilla electrónica de servicios sitio, [www.crearempresa.go.cr](http://www.crearempresa.go.cr), desde el cual el ciudadano puede efectuar todos los procesos de inscripción de una sociedad mercantil, obtención de la autorización del número de los libros sociales en el Registro Nacional, obtención del permiso sanitario de funcionamiento, la viabilidad (licencia) ambiental, el certificado veterinario de operación, el certificado de uso suelo y la patente comercial; así como solicitar la inscripción como patrono en la Caja Costarricense de Seguro Social y como contribuyente en la Dirección General de Tributación.

Con la plataforma 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 y el proceso de operación de la empresa de 30 días a 3 días en promedio. Además, 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.

## 2.5 MuNet e-Gobierno

El Programa MuNet e-Gobierno es una iniciativa de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital en alianza con la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Agencia de Desarrollo Internacional Canadiense, para fortalecer la capacidad institucional de los gobiernos locales a través de la implementación de soluciones de gobierno electrónico dirigidas a mejorar tres aspectos claves del funcionamiento municipal: la transparencia, la eficiencia y la participación de los ciudadanos.

El programa se implementó de julio del 2011 a junio del 2012; entre lo logrado se puede mencionar la capacitación de 250 funcionarios del sector municipal sobre la temática de gobierno electrónico y la sensibilización sobre las oportunidades de las TIC para la gestión local; el desarrollo en 20 municipalidades de la estrategia de gobierno electrónico; la implementación del sistema de compras públicas Mer-link en 20 municipalidades para hacer más eficiente y transparente el proceso de contratación administrativa; la utilización de la plataforma CrearEmpresa para otorgar de manera simplificada, ágil y transparente licencias comerciales de funcionamiento; el desarrollo de sitios Web con una propuesta de contenidos acorde a las necesidades y exigencias de la población.

## 2.6 Datos Abiertos

En el mes de septiembre del 2012 Costa Rica publicó el sitio nacional de datos abiertos ([datosabiertos.gob.go.cr](http://datosabiertos.gob.go.cr)), que incluye los micro-sitios de 21 instituciones del Estado; en donde se han publicado más de 765 juegos de datos englobados en 80 temas. Además, se capacitó a un total de 30 funcionarios encargados de la publicación de datos abiertos en la utilización de la plataforma tecnológica.

Las instituciones que se encuentran en la apertura de datos son:

- Casa Presidencial
- Instituto de Estadística y Censos (INEC)
- Poder Judicial
- Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA)
- Defensoría de los Habitantes
- Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)
- 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 de Seguridad Pública
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Agricultura y Ganadería
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio



- Ministerio de Planificación
- Ministerio de Ciencia y Tecnología

## **2.7 Hackathon Costa Rica**

Con el objetivo de promover la utilización de datos abiertos y la colaboración de los ciudadanos en la búsqueda de soluciones novedosas a los problemas nacionales, Costa Rica formó parte de la hackathon “Desarrollando América Latina 2012” (<http://2012.desarrollandoamerica.org/dal-en-costa-rica/>).

En total participaron 38 personas, agrupadas en 11 equipos, y el promedio de edad fue de 26 años. Cada equipo desarrolló una aplicación que debía utilizar datos abiertos en las áreas de agricultura (1 aplicación), seguridad ciudadana (4 aplicaciones) y salud (6 aplicaciones).

La experiencia fue valiosa para valorar la pertinencia de realizar actividades de esta índole e involucrar a la sociedad civil en el planteamiento de soluciones creativas a los problemas que enfrenta el país.

### **3) Compromisos de Gobierno Abierto de Costa Rica 2013-2014**

Desde el inicio de la administración Chinchilla Miranda, por medio del programa de Gobierno Digital se está trabajando en ofrecer a los ciudadanos un acceso directo, sencillo y rápido a los servicios del Estado, mejorar la transparencia y promover la participación ciudadana través de las modernas herramientas propias de las tecnologías de la información y la comunicación.

Ejemplo de lo anterior es que se planteó el problema de la tramitología junto a la mejora permanente de la calidad del recurso humano y de la recuperación de la infraestructura vial como grandes retos que se deberían enfrentar para hacer de Costa Rica una de las economías más competitivas de la región.

Además, se ha avanzado en el establecimiento de canales de comunicación más directos con el ciudadano por ejemplo con la utilización de redes sociales; también, esfuerzos en la lucha contra la corrupción procurando una gestión ética por parte de los jefes y funcionarios públicos y la apertura de investigaciones éticas y judiciales en los casos donde se ha ameritado.

Considerando lo anterior y con base en los principios que busca alcanzar la Alianza para el Gobierno Abierto, Costa Rica impulsará las siguientes iniciativas como compromisos de Gobierno Abierto segmentados por desafíos a atender.

#### **3.1 Mejorar los servicios públicos**

##### **3.1.1 Potenciar y fortalecer el Portal Ciudadano ([www.gob.go.cr](http://www.gob.go.cr))**

El portal, concluido en la primera de sus tres etapas, consiste en un buscador que presenta toda la información gubernamental de Costa Rica totalmente indexada. Con esta herramienta cualquier ciudadano está en condición de encontrar la información oficial para atender sus necesidades en relación con los servicios que le ofrece el gobierno.

Durante el 2013 se potenciará el uso del Portal Ciudadano ([www.gob.go.cr](http://www.gob.go.cr)) como ventanilla única de entrada de los ciudadanos a la información del sector público de Costa Rica y se iniciarán los procesos de convertir el portal [www.gob.go.cr](http://www.gob.go.cr) en una herramienta interactiva de intercambio de información y realización de trámites personalizada entre el gobierno y el ciudadano. Sumado a estos esfuerzos se buscará por medio del esquema de interoperabilidad y datos abiertos promover la integración de los procesos relacionados con servicios digitales y utilizar plataformas y sistemas de información comunes, a efecto de propiciar el uso de bases de datos crudas por la sociedad.

Se incentivará en las instituciones del Estado la incorporación de servicios ofrecidos a través del portal y con la autenticación con la firma digital.

Además, se realizará una campaña de divulgación por redes sociales y otros medios sobre la existencia del portal y las oportunidades que ofrece a la sociedad civil.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsable:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital e instituciones incluidas en la Red de Gobierno Digital.

### **3.1.2 Utilizar la plataforma Crear Empresa en la totalidad de municipalidades del país**

Inscribir sociedades mercantiles, legalizar libros ante el Registro Nacional, obtener el permiso sanitario de funcionamiento, la viabilidad ambiental, el certificado veterinario de operación, el certificado de uso suelo y la patente comercial, así como solicitar la inscripción como patrono en la Caja Costarricense de Seguro Social y como contribuyente en la Dirección General de Tributación representan el listado de los trámites que se pueden realizar a través de la plataforma Crear Empresa.

Realizar estos trámites en un solo sitio y, de forma simultánea, permitirá a los ciudadanos reducir los tiempos de obtención de una patente comercial y puesta en operación de una empresa, de casi 90 días, que se ocupan en la actualidad con el sistema manual tradicional, a 20 días o menos.

La plataforma [www.crearempresa.go.cr](http://www.crearempresa.go.cr) funciona bajo el esquema de una ventanilla única disponible en línea que interconecta distintas instituciones públicas que intervienen en el proceso.

Para el primer semestre del 2014 se establece la meta de que todas las 81 municipalidades del país ofrecerán el servicio de tramitar totalmente en línea el proceso de registrar y poner a funcionar una empresa.

**Fecha:** primer semestre del 2014.

**Responsables:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### **3.1.3 Ampliar los servicios en las Ventanillas Electrónicas de Servicio (VES)**

Las Ventanillas Electrónicas de Servicio, conocidas como VES, son ventanillas de acceso para los ciudadanos, con el fin de ampliar la prestación de los servicios (pasaportes, cédulas de residencias, permisos de armas, trámite de pensiones, entre otros) que brindan las instituciones del Estado costarricense, por medio de puntos físicos que son habilitados haciendo uso de la infraestructura física y técnica de Correos de Costa Rica. La descentralización de servicios, permite al Estado brindar un acceso, más acorde a las necesidades de los ciudadanos, procurando procedimientos sencillos y claros, las VES representan una ventana de oportunidades, ya que los tiempos de atención se reducen drásticamente.

Durante el 2013 se buscará ampliar a 60 puntos de servicio y la cobertura en todo el país, así como la ampliación de la oferta de servicios que se pueden realizar.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital, Ministerio de Seguridad, Dirección General de Migración y Correos de Costa Rica.

### 3.1.4 Fomentar el uso de la plataforma “En tiempo”

Durante el año 2013 se fomentará el uso por parte del ciudadano de la plataforma “En tiempo” que mejora la aplicación del proceso de silencio positivo en las instituciones públicas.

A través de “En Tiempo”, [www.entiempo.go.cr](http://www.entiempo.go.cr), 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; obtendrán entonces 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 la aplicación y cumplimiento de la ley.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### 3.1.5 Implementar electrónicamente el registro sanitario de producto

Para el año 2014 se implementará la plataforma electrónica [www.registrelo.go.cr](http://www.registrelo.go.cr) con el propósito de ofrecer el servicio a los ciudadanos de realizar en línea los trámites vinculados con los Registros Sanitarios; lo anterior permitirá reducir significativamente los tiempos de gestión de estos trámites cuya duración promedio actual es de 8 meses. Los procesos de registros sanitarios se incorporan dentro del Portal ciudadano por medio de la plataforma de interoperabilidad de Gobierno Digital, re-utilizando e incorporando a este proceso componentes como:

- Captura de datos de representantes legales, autorizados y otros
- Gestión documental de la información
- Incorporación de la Firma Digital
- Pago en línea del trámite
- Generación de formularios de captura de información con validaciones en línea
- Interfaces con sistemas internos y de evaluación interna del Ministerio de Salud sobre los productos
- Emisión del Registro Sanitario

**Fecha:** primer semestre del 2014.

**Responsables:** Ministerio de Salud, con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### 3.1.6 Fomentar el marco de Interoperabilidad

Tal como lo ha señalado la Presidenta Laura Chinchilla Miranda, un objetivo central de este gobierno es 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 permitirá simplificar los procesos y actividades necesarios para la conectividad de las Instituciones del Estado a fin de aumentar el número de prestaciones que se realizan sin requerir documentos certificaciones adicionales a los ciudadanos.

Este marco consistirá en suministrar la herramienta destinada a gestionar la interoperabilidad en el Estado.

Con la implementación del marco de interoperabilidad se aplicará 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”.*

**Fecha:** primer semestre del 2014.

**Responsable:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### **3.1.7 Fortalecer el Sistema Nacional de Contralorías de Servicio**

Se pretende durante el año 2013 fortalecer el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios por medio de una campaña de divulgación sobre sus funciones como oficinas de “servicio al cliente” dentro de las instituciones públicas del país y los mecanismos a los que puede acceder los ciudadanos a través de ellas para plantear quejas, denuncias y sugerencias.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional, con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### **3.1.8 Realizar un estudio de factibilidad sobre la modernización del servicio postal en Costa Rica**

Se plantea para el segundo semestre del 2013 la realización de un estudio de factibilidad sobre la modernización del servicio postal desde una visión integral que introduzca los avances tecnológicos en Correos de Costa Rica.

El estudio busca determinar los costos-beneficios de ofrecer alternativas de gobierno móvil para mejorar los servicios postales a los ciudadanos y potenciar su participación en el proceso de diseño y conceptualización; así como las mejores opciones para una mayor eficiencia en los procesos internos de Correos de Costa Rica bajo un nuevo modelo de negocio postal.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsable:** Correos de Costa Rica S.A.

### **3.1.9 Actualizar la guía para el desarrollo de páginas Web**

Durante el segundo semestre del 2013, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital actualizará la Guía para el Desarrollo de Sitios Web que contendrá los requisitos fundamentales para la creación y normalización de páginas web en las instituciones públicas de Costa Rica, así como las recomendaciones para la incorporación de componente de accesibilidad web y accesibilidad de la información para las personas con discapacidad; lo anterior con el objetivo de mejorar la prestación de servicios públicos por medios digitales en el país.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsable:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

## **3.2 Aumentar la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana**

### **3.2.1 Implementar la Apertura del Presupuesto Público**

El objetivo de este compromiso es desarrollar una plataforma que permita el control del ciudadano sobre el gasto público, con base en el seguimiento al presupuesto nacional, desde su formulación hasta su ejecución.

La plataforma utilizará datos abiertos que también serán accesibles para la sociedad civil y se visualiza como una solución multicanal (Web y móvil).

Se buscará responder a la pregunta de la ciudadanía: ¿En qué se invierten mis impuestos? y ¿En qué se invierten los recursos públicos?

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Secretaria Técnica de Gobierno Digital, con el apoyo de la Contraloría General de la República.

### **3.2.2 Desarrollar un Índice de Transparencia de las instituciones públicas de Costa Rica**

La Defensoría de los Habitantes a través de la Red Interinstitucional de Transparencia (<http://www.dhr.go.cr/transparencia.html>) lanzará en el segundo semestre del 2013 el 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.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Defensoría de los Habitantes, con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, Ministerio de Planificación, Presidencia de la República.

### **3.2.3 Presentar a la Asamblea Legislativa un proyecto de Ley de Acceso a la Información Pública**

Para el segundo semestre del 2013 se presentará a la Asamblea Legislativa un proyecto de Ley de Acceso a la Información Pública, que será trabajado en una comisión interinstitucional presidida por el despacho del Primer Vicepresidente de la República, con representación de la sociedad civil y con el apoyo de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) del Poder Judicial.

Se buscará que el proyecto de ley contenga apartados específicos sobre el acceso al conocimiento científico y tecnológico, así como información ambiental.

Una vez presentado el proyecto de ley en la Asamblea Legislativa, se buscará que la discusión, análisis y aprobación se produzca en el corto plazo.

**Fecha:** agosto del 2013.

**Responsable:** Comisión interinstitucional presidida por el despacho del Primer Vicepresidente de la República.

### **3.2.4 Definir e implementar la política nacional de datos abiertos**

Para el segundo semestre del año 2013 se establecerá 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.

Además, se evaluará 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.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Ministerio de Ciencia y Tecnología, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Instituto Nacional de Estadística y Censos.

### **3.2.5 Potenciar la apertura de datos en las instituciones públicas**

Entre el año 2013 y el año 2014 se pretende aumentar el número de instituciones públicas que apuestan por la apertura de datos y la actualización de los mismos.

Con base en la política nacional de datos abiertos se coordinará para 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 la (s) plataforma (s).

Entre las instituciones que se buscará que abran datos son:

- Asamblea Legislativa
- Tribunal Supremo de Elecciones
- Municipalidades cabeceras de provincia
- Instituciones autónomas y empresas públicas de servicios

**Fecha:** segundo semestre del 2013 y primer semestre del 2014.

**Responsables:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital e instituciones participantes.

### **3.2.6 Difundir el concepto y filosofía de Gobierno Abierto en las instituciones públicas, la ciudadanía y la opinión pública**

Se visualiza como una necesidad el dar a conocer el concepto y filosofía de Gobierno Abierto, así como divulgar y promocionar el presente Plan de Acción, tanto a lo interno de las instituciones públicas como a la sociedad civil.

Para lo anterior se realizará durante el año 2013 y primer semestre del 2014:

- 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.
- Taller de Gobierno Abierto para candidatos presidenciales: de cara a las elecciones presidenciales de febrero del 2014, se programará para el segundo semestre del 2013 (de acuerdo al calendario electoral del Tribunal Supremo de Elecciones) una actividad para darles a conocer a los candidatos la temática de Gobierno Abierto.

**Fecha:** segundo semestre del 2013 y primer semestre del 2014.

**Responsables:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital, con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Comunicación y Presidencia de la República.



### **3.2.7 Desarrollar un manual para el uso de redes sociales en las instituciones públicas de Costa Rica**

En el segundo semestre del año 2013 se presentará un manual con la política nacional de gestión sobre el uso de las redes sociales en las instituciones públicas de Costa Rica; se buscará 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.) y se emitirán recomendaciones con base en buenas prácticas.

Además, se realizará una capacitación sobre el uso de redes sociales en las instituciones públicas del país, con base en el manual que se publicará.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsable:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### **3.2.8 Empoderar a la población a través del acceso a la información y de los espacios de participación ciudadana**

Con este compromiso se busca 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.

Dos acciones a corto plazo: desarrollar una plataforma “Yo propongo” en coordinación con la Oficina de Iniciativa Popular de la Asamblea Legislativa (para la presentación ágil de proyectos o iniciativas de ley); divulgar y potenciar los mecanismos de participación ciudadana con que cuenta el Poder Judicial.

**Fecha:** segundo semestre del 2013 y primer semestre del 2014.

**Responsable:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital, Oficina de Iniciativa Popular de la Asamblea Legislativa, Poder Judicial.

### **3.2.9 Dar seguimiento a la primera Hackathon de Datos Abiertos y realizar más eventos de este tipo**

El compromiso es 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.

El objetivo es potenciar la apertura de datos por el sector público y su utilización de forma creativa e innovadora por parte de la sociedad civil.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsable:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### **3.2.10 Realizar un foro sobre el acceso a información y participación ciudadana en la temática ambiental**

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 realizará en el segundo semestre del 2013 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.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsable:** Ministerio de Relaciones Exteriores.

### **3.2.11 Emitir una directriz para la publicación de actas**

En el segundo semestre del año 2013 se emitirá una directriz a las instituciones del Estado para que en forma obligatoria publiquen las actas de sus órganos colegiados en las páginas web de manera que sean accesibles en línea por los ciudadanos.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsable:** Presidencia de la República.

## **3.3 Administrar los recursos públicos con mayor eficacia**

### **3.3.1 Implementar el sistema de pensiones en la Dirección Nacional de Pensiones**

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 estará listo para el primer semestre del 2013 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.

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Ministerio de Trabajo, con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

### **3.3.2 Implementar un sistema único de compra pública en el Estado**

Se implementará una única plataforma de compras públicas electrónicas del Estado con el propósito de dar más transparencia y eficiencia al proceso de contratación administrativa del gobierno.

La plataforma única de compras permitirá a las proveedurías del Estado realizar las transacciones de compra y venta de productos y servicios. Funcionará en forma de un portal de comercio electrónico que operará como una ventanilla única, accesible por medio de Internet. El sistema único de compras del Estado permitirá obtener los siguientes resultados:

- Modernizar el modelo de compras públicas por medio del uso intensivo de la tecnología de punta y adopción de las mejores prácticas internacionales
- Implementar el modelo cero papel y virtualizar las proveedurías
- Generar importantes ahorros en costos y tiempo para el Estado y sector privado
- Obtener menores precios de los productos al fomentar la participación de las empresas
- Aumentar la competitividad de las empresas locales y el Estado

**Fecha:** segundo semestre del 2013.

**Responsables:** Secretaría Técnica de Gobierno Digital, Dirección de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda y Comisión de Compras Públicas.

### **3.3.3 Implementar el Proyecto “Seguridad Ciudadana Digital”**

Este proyecto parte desde el análisis de las necesidades de los ciudadanos y de la presente situación de inseguridad tanto objetiva como subjetiva que vive el país, y pretende modernizar desde una visión integral y adecuada a la disponibilidad tecnológica, las herramientas que faciliten la labor policial y brinden un mejor servicio a la ciudadanía.

El objetivo es disponer de una solución basada en tecnologías de información y telecomunicaciones que permita al Ministerio de Seguridad realizar las operaciones policiales en forma eficiente y efectiva para la disminución y prevención de la delincuencia recibiendo colaboración de la sociedad civil.

El proyecto se implementará por etapas a partir del primer semestre del 2013.

**Fecha:** segundo semestre del 2013 y primer semestre del 2014.

**Responsables:** Ministerio de Seguridad con el apoyo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

#### **4) Implementación, seguimiento y evaluación**

Con el objetivo de que el Gobierno Abierto sea una política de Estado en Costa Rica, para darle sostenibilidad, fortalecer su implementación y propiciar su evaluación, se emitirá un Decreto Ejecutivo en el que se oficializa la incorporación de los principios del Gobierno Abierto en el accionar de la administración pública.

Además, el decreto establecerá la conformación de una Comisión Nacional de Gobierno Abierto, integrada por un representante de la sociedad civil, un representante de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y un representante de la Defensoría de los Habitantes.

La primera tarea de la comisión será el desarrollo de una matriz de indicadores, responsables y fechas, como herramienta de trabajo para el seguimiento al presente plan de acción.

**Fecha:** primer semestre del 2013.

**Responsable:** Presidencia de la República.