

Transparencia y Gobierno Digital

Costa Rica es un país muy “opaco”. La transparencia ha sido muy rara vez promovida explícitamente. La opacidad resta productividad en todos los servicios, pues lleva las organizaciones públicas y privadas a decisiones subóptimas en muchos campos y es terreno fértil para la corrupción y el dolo, todo lo cual se traduce en mayores costos de transacción en todos los niveles.

Las iniciativas de Gobierno Digital se han concentrado en aspectos tramitológicos que procuran mejorar la interfase entre el ciudadano y las instituciones. La desintegración de sistemas aumenta el costo de operar y administrar toda la gestión, no solo desde el punto de vista del Estado sino también desde la óptica del ciudadano.

La transparencia y el Gobierno Digital se basa en la premisa de que toda la información relacionada con la producción y entrega de los servicios públicos esté siempre disponible y accesible para todos los ciudadanos.

Así, para producir los servicios públicos se requieren grandes bases de datos conteniendo tanto la historia como la situación, en un momento dado, de los procesos requeridos para operar los servicios públicos.

Digitalizar la entrega (vía web y teléfono) aumenta considerablemente la eficiencia de los servicios y los hace medibles en su desempeño, lo que mejora la calidad, la transparencia y la rendición de cuentas de todos los servicios públicos.

Los tres elementos básicos del marco conceptual de Transparencia y Gobierno Digital son: la digitalización de la producción de los servicios, la digitalización de la entrega de los servicios y la integración de los anteriores. La complejidad del tema proviene de la dificultad de coordinar esfuerzos de tantas instituciones, por lo que la coordinación inter-institucional debe ser objeto de atención específica.

Visión 2021

En Costa Rica todos los servicios del Estado estarán digitalizados, tanto en su producción como en su entrega; y todas las estadísticas e indicadores de desempeño de los servicios del Estado estarán disponibles por medios electrónicos de manera regular y oportuna que haga a los ciudadanos acreedores de un alto nivel de transparencia y eficiencia.

Los proyectos prioritarios se escogen en función de los siguiente criterios:

1. el potencial impacto de cada proyecto en la estrategia nacional de desarrollo
2. la medida en que cada proyecto contribuiría a cerrar las brechas digitales internas
3. el efecto habilitador de cada proyecto sobre otros proyectos
4. la relación costo – riesgo

Procesos e iniciativas de corto plazo

Oficina del Oficial en Jefe de Información (CIO)

Esta es la iniciativa que hará posible todas las otras, tanto de corto como de largo plazo. Se requiere una persona con rango de ministro o de coordinador presidencial responsable de la estandarización y dirección de todos los esfuerzos de implementación de sistemas en el sector público, para:

- o articular una estrategia de integración de sistemas que elimine los problemas de la multiplicidad de tecnologías utilizadas
- o instaurar un modelo de negocios que minimice el riesgo de los proyectos de TI
- o implementar y compartir un modelo de priorización de proyectos
- o definir e implementar políticas de cálculo y divulgación de indicadores

Video Protección Ciudadana (VPC)

Se recomienda retomar y potenciar el proyecto de VPC y análisis inteligente de imágenes elaborado por el Ministerio de Seguridad Pública y el ICE que consiste cubrir las áreas urbanas de cámaras de video con tres propósitos: disuadir a los delincuentes de conductas delictivas, detección temprana de incidentes delictivos y suministro de prueba judicial para los eventos que no se puedan evitar.

El proyecto incluye la publicación de las estadísticas de las incidencias delictivas (detectadas por todos los medios) en un mapa digital del país.

Salud Digital

Apoyar a la CCSS para la implementación plena del proyecto Expediente Digital Único en Salud (EDUS) que busca la digitalización y unificación de los expedientes médicos de todos los asegurados e incluye como proyectos prioritarios: un Sistema Integrado de Agendas y Citas (SIAC), la Red Institucional de Comunicación Unificada (REIC) y el Centro de Contactos.

Se recomienda a la CCSS adoptar una estrategia de tercerización (*outsourcing*) de los tres proyectos prioritarios. En los próximos dos años se lograría impactar considerablemente la calidad percibida de la salud pública en Costa Rica. El Centro de Contactos será el primer paso hacia un centro integrado que brinde servicio a todas las instituciones públicas. Tenemos 30,000 jóvenes en call centers de clase mundial.

Red Estatal

La gran mayoría de los proyectos de digitalización del gobierno, sino todos, requieren de conectividad de banda ancha. Como se ha visto antes, los proyectos vitales de salud, seguridad y educación, todos requieren de redes privadas de banda ancha.

En lugar de hacer un megaproyecto para la instalación de dicha red, se recomienda que la oficina del CIO se encargue de coordinar, en primera instancia con la CCSS, MEP y Ministerio de Seguridad Pública el diseño de las redes y los acuerdos de niveles de servicio, de manera que sea relativamente fácil crecer y compartir todas las redes hasta que sea efectivamente una sola red del Estado.

Análisis Final

Para contribuir al desarrollo económico de Costa Rica, el gobierno debe mejorar sustancialmente la calidad de los servicios que provee y al mismo tiempo reducir el costo de los mismos. El gobierno debe facilitar al sector productivo la producción de riqueza. La revolución de las TICs permite la automatización (y por lo tanto eficientización) de los procesos y la implementación de un nuevo grado de transparencia que tiende a reducir costos y aumentar la rendición de cuentas.

Tener un gobierno que sea digital es mucho más que permitirle a los ciudadanos interactuar con el gobierno utilizando medios digitales. El Gobierno Digital debe incluir la digitalización de la producción y prestación (entrega) de los servicios.

Los temas de Transparencia y Gobierno Digital (TGD) tienen la capacidad de producir un nuevo nivel de transparencia en el cual se rinden cuentas todo el tiempo (no solo a fin del período) y se rinden ante toda la ciudadanía (no solo ante los entes reguladores).

Un gobierno digitalizado y transparente consumirá muchos menos recursos y brindará mejores servicios. Es cuestionable si la tramitología se debería digitalizar o eliminar, pero no hay duda que se debe mejorar la calidad de los servicios básicos como salud, seguridad y educación. Dar un salto importante en la calidad de los servicios básicos producirá una población más capacitada, saludable y tranquila – capaz de producir más riqueza, y mejorará considerablemente el atractivo de Costa Rica a la inversión extranjera.