

# E-gobierno en educación informal: la Cátedra Abierta de Participación Ciudadana de la UNED, Costa Rica

Norma Natalia Carrillo \*

## RESUMEN

Se describe un modelo de *e*-gobierno en la Universidad Estatal a Distancia, de Costa Rica. El modelo es un espacio para la participación ciudadana y un instrumento de gestión administrativa, que permite llevar a cabo la función de educar abierta e informalmente y, además, descentralizar ciertos procedimientos administrativos.

Se asume que las TIC son instrumentos de gestión, de educación y de participación, en un sentido muy general. La propuesta está orientada a contribuir al fomento y promoción del uso de la red en Costa Rica. Asimismo, este recurso se orienta a favorecer las capacidades y gestiones locales para acrecentar el desarrollo humano de la región sur-sur del país.

## Palabras clave

*E*-gobierno, participación ciudadana y educación informal.

\* Responsable de la Cátedra de Participación Ciudadana en el Sur, del Programa de Gestión Local, Universidad Estatal a Distancia (UNED). Apartado postal 61, Golfito, Costa Rica. Correo electrónico: infoceaa@gmail.com.

## THE E-GOVERNMENT ON NON FORMAL EDUCATION: THE OPEN DIALOGUE AND THE CITIZENSHIP PARTICIPATION UNED, COSTA RICA

### Abstract

An e-government model is described at the Distance State University in Costa Rica (UNED). The model is a space for the citizens to participate and management tools that allows the distance learning process and also de-centralizes certain management procedures.

It is assumed that the information technologies are management, learning and participation tool in a very wide sense. This proposal it's oriented towards the increased use of the network in Costa Rica. At the same time this resource it's oriented to favor the local skills to increase the development at the south region of the country.

**Key words:** e-government, citizenship participation, non formal education.

## INTRODUCCIÓN

A través de este artículo se presenta un proyecto exploratorio de e-gob en el ámbito universitario. La propuesta plantea, entre otros objetivos, soluciones para la mejora del servicio que ofrece la Cátedra Abierta de Participación Ciudadana, del Programa de Gestión Local (PGL) de la Universidad Estatal a Distancia (UNED). Simultáneamente, el proyecto ofrece a los usuarios un espacio virtual para la información y el fomento de la participación ciudadana.

¿Qué es la Cátedra Abierta de Participación Ciudadana? Es un componente de educación informal y no formal del PGL para el fomento de la participación ciudadana en el país. Inició sus actividades en el 2007, en tres municipios del Pacífico Sur de Costa Rica: Corredores, Coto Brus

y Osa. Este año se inician actividades en el norte del país.

La experiencia del Programa de Gestión Local durante diez años en la zona sur demostró la necesidad de contar con la Cátedra, espacio de discusión y reflexión, así como para programar actividades que incentiven la participación en las comunidades a través de talleres, charlas, debates y foros, entre otros mecanismos; es decir, un espacio para discutir y divulgar asuntos de interés comunal y regional.<sup>1</sup>

Llevar a cabo las actividades de la Cátedra ha significado coordinar acciones con, por lo menos, los siguientes actores: a) los Centros Universitarios de Corredores, Osa y Coto Brus; b) el Programa de Gestión Local; c) el Foro Social del Sur, organización de base que aglutina diversas instituciones y asociaciones comunales; d) la oficina de Planificación de la

<sup>1</sup> De acuerdo con la auditoría ciudadana sobre la calidad de la democracia (2001) del Estado de la Nación, la participación cívica costarricense en general es “desordenada y parcial [...] y no existen mecanismos de participación ciudadana” (pp. 49-50). Para el 2006, el Estado de la Nación señala que el abstencionismo electoral ha aumentado, y que es especialmente agudo en los cantones del sur, pues en las últimas elecciones presidenciales sobrepasó el 50% (p. 256).

Universidad; e) la oficina de Control y Suministros de la Universidad, y f) el Consejo Nacional de Rectores.

Durante el 2007, la Cátedra de Participación Ciudadana realizó las siguientes actividades con los tres centros universitarios y las comunidades: Encuentros (ciclo de conferencias itinerantes), Cine Foro, programa radial (programa de radio Forjando pueblos, y Documentos (publicación).

Las principales limitaciones en la coordinación de las actividades de la Cátedra fueron: a) la necesidad de contar con un espacio de recepción de sugerencias, comentarios y retroalimentación sobre las actividades de la Cátedra; b) la necesidad de dotar a la ciudadanía del sur de un espacio de información y ejercicio de la participación ciudadana de acceso cotidiano; c) la falta de una forma de comunicación más expedita y concreta que vincule a empleados entre sí y a éstos con las comunidades; d) lo lento de los procedimientos de contratación de servicios y de compra de materiales o suministros para llevar a cabo las actividades, debido a que todo tiene que ser enviado por correo interuniversitario, que en ocasiones viaja dos veces por mes; e) el tiempo perdido por las distancias y los horarios de los autobuses para poder llegar a un encuentro de trabajo o a las actividades de coordinación.

Así, se plantea para este año, el 2008, incorporar un proyecto piloto de *e-gobierno* que fomente la participación ciudadana, y que sea un sitio expedito de información, de trabajo y de administración entre las diferentes instancias universitarias. En las páginas siguientes se describe la propuesta que inicia este año.

Para el **2008** se plantea incorporar un proyecto piloto de **e-gobierno** que fomente la **participación ciudadana**, y que sea un sitio expedito de **información**, de trabajo y de administración entre las **instancias universitarias**.

---

## EL PANORAMA DIGITAL EN COSTA RICA

La política en materia digital en Costa Rica está sustentada en un marco legal que han ido creando los diversos organismos que llevarán a cabo la ejecución de la política. Este marco legal regula las diversas dimensiones que implica lo digital en el país. Durante los años 2004 y 2006 se crearon la Comisión Nacional de Tecnologías de Información (CONATIC) y la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, respectivamente. Ésta última se encarga de diseñar y planificar las políticas públicas en materia de gobierno digital. En el mismo año 2006 fue creada la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, órgano de la Presidencia de la República que se encarga de incrementar la eficiencia y la transparencia del sector público.

La administración estatal tiene como prioridad promover el gobierno digital a partir de la oferta en línea de un conjunto de servicios prioritarios. En una primera fase, la política en materia digital es obligar a las instituciones a tener un sitio, al menos en una fase presencial; y, a las que ya lo tienen, que den un paso hacia la fase de transacción, es decir, la inclusión en la red de servicios y opciones de

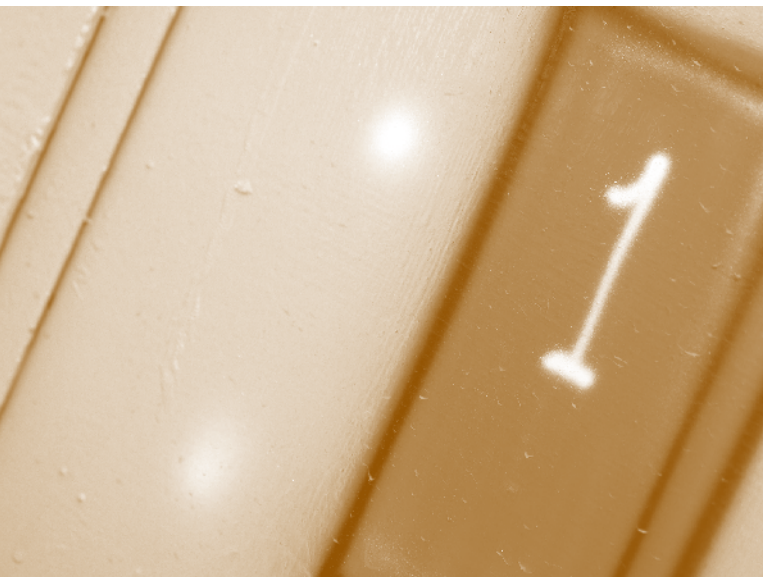
trámite. De esta forma, se pretende que toda la administración use los recursos tecnológicos de manera eficaz y eficiente (directriz número 40-MICIT, del 23 de junio de 2005).

Un breve resumen de las diferentes leyes que rigen en el país en material digital resalta que Costa Rica está preparada jurídicamente para favorecer el gobierno digital en las instituciones; las leyes siguientes lo demuestran:

- En cuanto a transacciones electrónicas (firma digital y electrónica, documento electrónico, certificación digital, contratación electrónica, pago electrónico): a) la ley número 8279, del 2 de mayo de 2002 (publicada en *La Gaceta* el 21 de mayo de 2002), mediante la cual se crea el Sistema Nacional para la Calidad, el Consejo Nacional para la Calidad y el Ente Costarricense de Acreditación; b) la ley número 8454 (Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos), del 30 de agosto de 2005, en la cual se establece el marco jurídico general para la utilización transparente, confiable y segura de los documentos electrónicos y la firma digital en las entidades públicas y privadas, y se faculta expresamente al Estado y a todas las entidades públicas para utilizar los certificados, las firmas digitales y los documentos electrónicos, dentro de sus res-

pectivos ámbitos de competencia; y c) el decreto número 33018-MICIT, que establece el Reglamento de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, del 20 de marzo de 2006 (publicado el 21 de abril de 2006).

- En lo que se refiere a acceso a la información administrativa o acceso a la información pública: a) la ley número 7202, del 24 de octubre de 1990, del Sistema Nacional de Archivos, en la cual se faculta a la Dirección General del Archivo Nacional a fin de que dicte las regulaciones necesarias para asegurar la debida conservación y gestión de los documentos, mensajes o archivos electrónicos.
- En el ámbito de la privacidad, seguridad de datos, *habeas data*: a) la ley número 8131, del 18 de septiembre de 2001, en la cual se establecen categorías y alcances de delitos informáticos, y b) la ley número 8148, del 24 de octubre de 2001, que establece la penalización de delitos informáticos, mediante la adición de un conjunto de artículos al Código Penal, a través de la ley número 4573.
- En materia de propiedad intelectual: a) la ley número 6683, Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, Obras Protegidas y Definiciones, del 14 de octubre de 1982, que en su artículo 1.º establece: “Las producciones intelectuales originales confieren a sus autores los derechos referidos en esta ley. La protección del derecho de autor abarcará las expresiones, pero no las ideas, los procedimientos, métodos de operación ni los conceptos matemáticos en sí. Los autores son los titulares de los derechos patrimoniales y morales sobre sus obras literarias o artísticas (así reformado por el artículo 1.º, inciso a), de la ley 7979, del 6 de enero de 2000). Por “obras literarias y artísticas” deben entenderse



todas las producciones en los campos literario y artístico, cualquiera que sea la forma de expresión, tales como: libros, folletos, cartas y otros escritos; además, los programas de cómputo, dentro de los cuales se incluyen sus versiones sucesivas y los programas derivados (así reformado por el artículo 1.º de la ley número 7397, del 3 de mayo de 1994); c) la ley número 7968, Tratado de la OMPI sobre Derecho de Autor (WCT) (1996), del 22 de diciembre de 1999, en la cual se incluyen cuestiones relacionadas con las Disposiciones del Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas (1971), mencionadas en el WCT: programas de ordenador, compilaciones de datos (bases de datos), derecho de distribución, derecho de alquiler, derecho de comunicación al público, obligaciones relativas a la información sobre la gestión de derechos, entre otras.

Los organismos que fortalecen, dictan, diseñan o ejecutan acciones en materia de gobierno digital son, principalmente: a) la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, que fue creada a través del decreto número 33147-MP, del 8 de mayo de 2006, como un órgano de definición política de alto nivel; b) la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, creada a través del mismo decreto, como órgano adscrito a la Presidencia de la República e instrumento ejecutor, responsable de incrementar la eficiencia y la transparencia en el sector público a través del uso estratégico de las tecnologías digitales; c) la Comisión Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (CONATIC), establecida por medio del decreto ejecutivo número 31681-MICIT, del 17 de marzo de

## Una de las funciones de la **CONATIC** es promover y ejecutar estrategias en materia de las TIC en el sector público.

2004, como un órgano deliberativo con representación institucional del ámbito público y privado, cuya función consiste en: 1) promover y ejecutar estrategias en materia de TIC en el sector público; 2) recomendar lineamientos técnicos y administrativos que orienten la concreción de dichas estrategias, y 3) establecer canales de coordinación con los sectores productivos, académicos y organizaciones no gubernamentales en proyectos afines; y d) el Ministerio de Ciencia y Tecnología, y adscritos a éste los Consejos Regionales de Ciencia y Tecnología (CORECIT), órganos locales colegiados cuya principal función es promover y gestionar el desarrollo científico y tecnológico de las diferentes regiones del país, para lograr el bienestar social y una mejor calidad de vida de los habitantes.

Otros organismos con injerencia y ejercicio en el ámbito digital son las universidades estatales, el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica, las Cámaras Empresariales, el Colegio de Profesionales en Informática (CPI), la Fundación Omar Dengo (FOD), la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada (UCCAEP), y la Cámara de Tecnologías de la Información y la Comunicación (CAMTIC).

En el ámbito local, el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)<sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.ifam.go.cr>

opera un proyecto mediante el cual promueve la creación de sitios para las municipalidades. Sin embargo, en el año 2007, de 89 municipalidades que existen en Costa Rica, sólo 20 cuentan con página en la red (22% del total). Cabe hacer aquí un poco de geografía política. Costa Rica tiene siete provincias: San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Puntarenas, Limón y Guanacaste. De estas siete provincias, dos no tenían ni una sola municipalidad con presencia en la red. En efecto, ni en Limón ni en Guanacaste hay municipalidades con página en la red. En Puntarenas, donde se ubican las municipalidades de este proyecto, hay dos municipalidades con presencia en la red.

Las tres municipalidades (Corredores, Coto Brus y Osa) que el proyecto involucrará se cuentan entre las más desfavorecidas en materia de desarrollo tecnológico. En los tres municipios hay un total de 14 cibercafés, que permiten a las comunidades estar conectadas con el mundo. Aunque en las universidades estatales los funcionarios cuentan con acceso limitado, sólo el Centro Universitario de la UNED de San Vito ofrece acceso a la comunidad.<sup>3</sup>

El informe de **PROSIC** evidencia que menos de la tercera parte cuentan con una **computadora**. Y en lo que se refiere a la población con **acceso a Internet** en el hogar, resultó que **menos de la décima parte** disponen de ese servicio.

En términos generales, según informe de PROSIC (2007), las páginas de las municipalidades presentan información sólida, concisa y con un buen diseño. Sin embargo, las páginas no se actualizan, y en cuanto a la calidad del medio digital, presentan deficiencias (*links* rotos, no tienen buscador, no permiten realizar trámites). Es decir, son páginas que están en la fase presencial. En términos generales, los sitios *web* de las instituciones del Estado no permiten interactuar con los usuarios.

En cuanto a los hogares costarricenses, el informe de PROSIC evidencia que menos de la tercera parte cuentan con una computadora. Y en lo que se refiere a la población con acceso a Internet en el hogar, resultó que menos de la décima parte disponen de ese servicio. En cuanto a la calidad del servicio, se estimó que 5% de los hogares contaban con una conexión de Internet de banda ancha. La tenencia de TIC por residencia demuestra la brecha digital entre los hogares urbanos y rurales. Mientras 36.8% contaban con computadora en las zonas urbanas, en las zonas rurales sólo 15% de los hogares la tenían. En el caso de Internet, la diferencia es más amplia: 14% tenían acceso en las zonas urbanas, y sólo 4% en las zonas rurales (PROSIC, 2007: 148-149).

El promedio de usuarios de Internet en los hogares de Costa Rica se perfila para el 2007 como de tres por cada hogar, y la edad promedio es de 29 años. Entre los años 2006 y 2007 hubo un ligero aumento en el acceso desde los centros de estudio y lugares de trabajo, y una disminución en el acceso desde los cibercafés. En el 2007 se observa que la mitad de los

<sup>3</sup> Este 2008 fue firmado un acuerdo entre la UNED y el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MINCIT) para colocar 15 Centros Comunidades Inteligentes; uno de ellos será colocado en el Centro Universitario de Coto Brus.

usuarios utilizan la Internet para realizar labores de estudio. Es interesante notar que la mayoría de las 50 páginas más visitadas por los costarricenses se relacionan con noticias, y que la Universidad de Costa Rica es la única mencionada (PRO-SIC, 2007). Lo anterior apunta a que un sitio como el de la Cátedra puede tener un nicho de usuarios que buscan información noticiosa, y además puede ser un espacio de divulgación de las actividades que realiza la Universidad Estatal a Distancia, que la incluya en las páginas que más consultan los costarricenses.

En ese contexto, este proyecto de e-gobierno significará: a) una iniciativa que promocionará el uso de las TIC; b) un mecanismo desencadenante de nuevos proyectos para que, por ejemplo, se dote a los centros con laboratorios de cómputo y acceso a la red; c) un espacio que permita a los funcionarios de la universidad comunicarse, difundir información y agilizar su gestión en relación con la Cátedra, y d) un sitio de participación para los ciudadanos del sur.

## ENUNCIACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Se pueden señalar cuatro dimensiones de la problemática que enfrenta la UNED para ejecutar sus acciones en las comunidades de los tres municipios del sur que nos ocupan:

1. La falta de una cultura de uso de las TIC para el ejercicio de la participación ciudadana en las decisiones locales y nacionales.
2. El acceso de la ciudadanía a espacios informales y no formales para ejercer la participación, educarse en ella y acceder a formas alternativas para seguir el quehacer de las instituciones y enterarse de su rendimiento de cuentas.

## Se entiende por **gobierno electrónico** el uso de las TIC para mejorar las **actividades y prestaciones** de organizaciones del **sector público**.

---

3. El acceso de la ciudadanía a los tres diferentes centros universitarios. La población que no reside en el centro urbano donde está ubicado el centro universitario, ve limitado el acceso al conocimiento y a otras actividades de los centros. La causa principal es el servicio de autobuses escaso y sin horarios fijos ni de salida ni de retorno.
4. La distribución geográfica de los tres centros universitarios, que se encuentran alejados aproximadamente a tres horas en autobús entre sí, y los tres alejados a siete horas en autobús de las oficinas centrales de la universidad. La distancia obstaculiza la planificación de actividades y el cumplimiento de algunos requerimientos administrativos, eleva los costos del trabajo y confunde, y en ocasiones los esfuerzos se duplican.

## EL MARCO TEÓRICO DEL TRABAJO

El presente trabajo se fundamenta en la premisa de que el gobierno electrónico es un medio de acercar el Estado a la ciudadanía. Se entiende por gobierno electrónico el uso de las TIC para mejorar las actividades y prestaciones de organizaciones del sector público en tres dominios centrales: procesos gubernamentales, interacción de la ciudadanía y vínculos con organizaciones (OEA, 2006: 5).



## El gobierno electrónico es un proceso en el que se pueden distinguir, al menos, cuatro fases: **presencia, interacción, transacción y transformación.**

El diseño del sitio se ubica, dentro del proceso de la UNED, como entidad estatal, en un esfuerzo de interacción con la ciudadanía, y en un ámbito de acción para el desarrollo y fortalecimiento de la democracia. La propuesta contempla el ejercicio de la gobernabilidad, entendiendo gobernanza en el sentido de “guía a la sociedad para lograr sus metas e intereses”, y gobierno como instrumento para lograr esas metas (Saker, 2005).

Desde la práctica de la participación ciudadana, se entiende ésta como el ejercicio individual o grupal de acciones en el quehacer de la cotidianidad local. El sitio de la Cátedra, en ese sentido, será un espacio que ofrecerá información, un vehículo para la participación ciudadana, y un instrumento de gestión administrativa. Será, además, un proyecto piloto de transformación interna, de apropiación de lo que significa “transparencia en la gobernabilidad”, al ofrecer a los usuarios un sitio de rendición de cuentas presupuestarias y de ejecución y logro de objetivos de la Cátedra.

Partiendo de que éste será un proyecto de *e-gob* de una universidad pública cuyo quehacer se ubica en el ámbito de la administración del conocimiento, se entenderá la iniciativa de *e-gob* de la Cátedra

Abierta de Participación Ciudadana como el uso de las TIC para mejorar las actividades y la difusión del conocimiento a través del fortalecimiento de la interacción con la ciudadanía, las organizaciones y el gobierno local de los cantones del sur-sur de Costa Rica.

Por ser la Cátedra una iniciativa que se basa en la educación informal y no formal, cabe definir el concepto que aquí se usa para ambas. Se entiende por educación informal “la educación no dirigida, sin metas definidas o no intencional” (Sánchez, 2006). En ese sentido, el uso de hipertexto como medio para adquirir conocimiento se enlaza con la educación informal, ya que el usuario del sitio se convierte en estudiante en control del proceso de búsqueda de conocimiento e información. Las posibilidades que el uso de TIC ofrece a la educación se tornan complementarias para la educación informal como “proceso que dura toda la vida y en el que las personas acumulan conocimientos, habilidades, actitudes y modos de discernimiento, mediante las expresiones diarias y su relación con el medio ambiente” (Doddoli, 2007).

La Cátedra es una iniciativa de la universidad, e involucra cierta dirección o guía, por ser planificada. El sitio *web* de

la Cátedra propiciará la educación informal en tanto que ocurrirá en situaciones “de aprendizaje incidental y espontáneo”, a través de la promoción de “actividades de desarrollo comunitario” (Colley *et al.*, 2008). La dimensión no formal de la naturaleza de la Cátedra se verá asimismo beneficiada con el sitio, en el que se podrá ofrecer información sobre los cursos o talleres de extensión universitaria, a los cuales los usuarios podrán inscribirse voluntariamente, y en el futuro probablemente puedan matricularse y seguir los cursos de educación no formal que se ofrezcan a distancia.

El gobierno electrónico es un proceso en el que se pueden distinguir, al menos, cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación. En la fase de presencia se ofrece en línea la información básica de las instituciones. En la fase de interacción tienen lugar las primeras interacciones entre los usuarios y el gobierno. En la fase de transacción se incluyen transacciones electrónicas para que los ciudadanos y las empresas puedan realizar trámites electrónicos, como forma alternativa al servicio de atención personal. Finalmente, en la fase de transformación se realizan cambios significativos en la forma de operar de los gobiernos y de su interactuar con la ciudadanía (OEA, 2007: 17).

La propuesta del sitio en la red que iniciará este año 2008 está planteada como un tipo de gobierno electrónico G2C y G2E.<sup>4</sup> G2C (gobierno a ciudadanos) es una herramienta informativa y de participación ciudadana que orientará a los ciudadanos del sur del país. G2E (gobierno a empleados) es una herramienta

## Las universidades de prácticamente todo el mundo están presentes hoy en la red.

de información, administración y coordinación que beneficiará a los funcionarios del PGL y de la Cátedra de Participación Ciudadana.

### EL SITIO DE LA CÁTEDRA ABIERTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las universidades de prácticamente todo el mundo están presentes hoy en la red. Muchas de ellas, además de contar con sitios informativos para los usuarios (estudiantes, profesores, visitantes), disponen de sitios de transacción para esa misma clientela, como registros y calificaciones *on line*, cursos virtuales, etc. Un sitio que nos puede servir como ejemplo para diseñar el sitio de la Cátedra es el sitio de la Cátedra de Participación Ciudadana, de la Universidad de Córdoba,<sup>5</sup> que presenta una barra de menú, un portal para profesores, otro para alumnos, y un portal de acceso a los servicios (organización institucional, servicios para universitarios, centros y departamentos, gestión administrativa, entre otros). Otro sitio en el que se puede apoyar el diseño de la cátedra es Directorio del Estado. El portal del gobierno electrónico, que ofrece alternativas para diseñar modelos de participación ciudadana virtual.<sup>6</sup> Varias formas pueden rescatarse y aplicarse en el sitio que se propone aquí, como las columnas

<sup>4</sup> Abreviaturas en inglés que se utilizan en el lenguaje de gobierno electrónico.

<sup>5</sup> <http://www.uco.es/catedrasyaulas/participacionciudadana/>

<sup>6</sup> <http://www.gobiernoelectronico.org/node/3841>

en las cuales los ciudadanos puedan escribir, por ejemplo. En el caso del sur costarricense, esto resulta pertinente, pues los dos o tres periódicos locales que cubren la región son esporádicos, atrasados en noticias y de poca circulación.

Ciudades Kyosei<sup>7</sup> desarrolla un proyecto de *software* libre para las municipalidades en materia de participación que se está ejecutando en Guatemala. Conviene seguir de cerca ese proyecto. El sitio mismo ofrece una gran variedad de recursos sobre e-participación. El modelo de administración electrónica en Cataluña servirá este año piloto como guía, pues no sólo ofrece el modelo, sino la experiencia en materia de administración electrónica en esa región (Mir Soler, 2006).

El sitio de la Cátedra iniciará con tres portales: un portal de actividades, uno de ciudadanos y otro de gestión/administración. Se prevé que pueda transitar por las cuatro fases de los gobiernos electrónicos; sin embargo, para el 2008 sólo se prevén tres fases (presencial, interacción y tran-

sacción). El cuadro 1 muestra esquemáticamente las fases del sitio.

Las políticas de acceso al sitio establecerán alguna limitación. Los ciudadanos tendrán acceso a toda la información del sitio. En ese sentido, la fase presencial del proyecto permitirá que cuenten con un lugar en el cual encontrarán información de actividades de la Cátedra, su organización, los involucrados, información sobre la universidad, el gobierno local, en general a través de *links*.

En la fase de interacción los ciudadanos podrán interactuar enviando comentarios, sugerencias, preguntas, etc., a los administradores de la Cátedra, y asimismo, a través de un *chat room*, podrán establecer contacto entre ellos y con la administración. Y, finalmente, con la opción de *blogs*, la ciudadanía dispondrá de varias opciones para interactuar entre sí y con la administración. Además podrán acceder a formularios, en caso de que los necesiten.

Los administradores y funcionarios de la UNED tendrán acceso a todo lo anterior; sin embargo, habrá una sección de interacción, con un *chat room* y una lista de correo, sólo disponible para los administradores, como un espacio de trabajo, por ejemplo, para elaborar los planes operativos anuales. Más adelante se involucrará a la ciudadanía en este proceso, pero no durante el primer año exploratorio.

En cuanto al acceso a sectores minoritarios, el proyecto en su primera fase sólo incluirá información sobre las actividades que la Dirección de Extensión de la UNED ofrece para grupos que muchas veces se ven excluidos; por ejemplo, la información acerca de las capacitaciones

**Cuadro 1.** Esquema de las fases del modelo.

Cátedra de Participación Ciudadana, de la UNED				
Fase / sitio	Calendario de actividades			
Presencial	Documentos	Agenda de trabajo de los CU	Enlaces de interés regional: municipalidades (sólo dos cuentan con sitios <i>web</i> en Puntarenas), cámaras, cooperativas, universidades, seguridad, hoteles, autobuses	
Interacción	Correo de sugerencias	<i>Chat room</i>	<i>Blog</i>	Contactos directos
Transacción	Formularios de viáticos	Formularios de contratación de personal	Formularios de contratación de servicios	

Fuente: elaboración propia (2007).

<sup>7</sup> <http://www.ckyosei.org/>

de lenguaje LESCO (lenguaje de señas costarricense) y sobre las actividades que se realizan en las comunidades indígenas del país desde la universidad.

## **PARÁMETROS DE MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN**

El monitoreo y evaluación del proyecto seguirá las pautas del Programa de Gestión Local, que cada tres meses lleva a cabo evaluaciones parciales de su gestión. Estas actividades se realizan en coordinación con el Departamento de Planificación de la universidad. Al finalizar el año, se evalúan las actividades a través de un cuestionario que los encargados de evaluación del Departamento de Planificación emiten para el programa. La ejecución presupuestaria y el control se realizarán a través de los mecanismos establecidos por la universidad.

Los parámetros para evaluar el proyecto estarán focalizados en el ahorro que se logre en compras de papel, tinta de computadora, etc., o en pago de servicios (fotocopias), y se medirá la reducción en los tiempos de las transacciones. Se tomará como base comparativa el presupuesto del 2007 y lo ejecutado ese año. Luego se proyectará de acuerdo con lo evaluado en el 2008, y se concluirá con las implicaciones de reducción de costos del proyecto de la Cátedra de Participación Ciudadana para la universidad.

En cuanto al monitoreo del proyecto, un aspecto a evaluar es la capacidad en e-

administración adquirida por el personal de la UNED en la sede central y las tres sedes del sur. Este aspecto no sólo permitirá evaluar el proyecto, sino que además es un valor agregado de éste. Otros aspectos a monitorear durante el primer año de ejecución son la cantidad de personas que accedan al sitio, las consultas a las autoridades a través del sitio y, en general, el uso del sitio por los ciudadanos.

## **LIMITACIONES**

Se vislumbra como limitante principal, en lo concerniente a la fase de transacción, la voluntad de los funcionarios de la sede central de la universidad para permitir el acceso a cierto tipo de documentos y formularios, ya que en esta fase se estaría iniciando la descentralización de ciertos procesos y podría haber resistencia de los empleados a ese cambio. Lograr esa descentralización permitiría al sitio iniciar y contribuir a una transformación en el esquema de la universidad y el hasta ahora rol centralista frente a los centros universitarios de las áreas rurales.

## **CONCLUSIONES Y RESULTADOS PREVISTOS**

El proyecto prevé los siguientes resultados e impactos: a) a corto plazo, una reducción del tiempo en la contratación y pago de funcionarios de la Cátedra, que no trabajan a plazo fijo, sino por servi-

cios profesionales; la reducción de costos en algunos rubros de materiales; un flujo de comunicación e información más expedito entre los centros universitarios, la Cátedra y la sede central; funcionarios capacitados en diversas habilidades relacionadas con las TIC; funcionarios como usuarios del sitio y otras iniciativas de e-gob; gestores locales de los programas de la UNED en la región como usuarios del sitio; b) a mediano plazo, un aumento en el número de usuarios del sitio, sobre todo a través de los funcionarios municipales y de las instituciones gubernamentales, incluyendo escuelas y colegios; un sistema fluido de e-administración entre la sede central, los centros universitarios y la Cátedra; c) a largo plazo, un sitio de participación ciudadana para los pobladores del sur-sur del país, que ofrezca información y posibilidades de interacción en asuntos de importancia local, nacional e internacional; en asuntos regulares y de

coyuntura; colegios, universidades y escuelas participando en las actividades de la Cátedra y en el sitio; asociaciones de desarrollo y de base en general participando en las actividades de la Cátedra y el sitio; municipalidades interesadas y participando en sitios de e-gob; funcionarios de la UNED satisfechos con el uso de sitios de e-gob; un sistema de e-gob, a través de la Cátedra, completo y transformador.

En la dimensión G2E se esperan dos resultados primordiales: uno, la agilización de la contratación del personal de la Cátedra en el sur del país y en la compra de materiales y suministros; el otro, la paulatina transformación de la estructura administrativa desde el centro, para lograr una descentralización que facilite y agilice el quehacer en las sedes regionales de la universidad. En la dimensión G2C, se espera que el sitio sea una plataforma de participación ciudadana, de información y, ¿por qué no?, de transacción y transformación.



## BIBLIOGRAFÍA

- Behn, Robert D. (2005) "On the differences among M-Gov, E-Gov and I-Gov", en *Public Management Report*, volumen 2, número 10, junio. <http://www.ksg.harvard.edu/thebehnreport/June2005.pdf> Fecha de consulta: 3 de julio de 2007.
- Colley Helen, Phil Hodgkinson y Janice Malcolm (2008) *Non-formal learning: mapping the conceptual terrain. A consultation report*. [http://www.infed.org/archives/e-texts/colley\\_informal\\_learning.htm#models](http://www.infed.org/archives/e-texts/colley_informal_learning.htm#models). Fecha de consulta: 1.º de abril de 2008.
- Cátedra de Participación Ciudadana (en línea) (2007) Universidad de Córdoba. <http://www.uco.es/catedrasyaulas/participacionciudadana/> Fecha de consulta: 21 de julio de 2007.
- Ciudades Kyosei (en línea) (2007) <http://www.kyosei.org/> Fecha de consulta: 19 de julio de 2007.
- CLAD (en línea) (2006) "Políticas, estrategias, planes y programas del gobierno electrónico". Costa Rica. <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/ge-pol-costarica.html#1> Fecha de consulta: 2 de julio de 2007.
- Directorio del Estado. El portal del gobierno electrónico (en línea) (2007) <http://www.gobiernoelectronico.org/node/3841> Fecha de consulta: 24 de julio de 2007.
- Doddoli, Consuelo (2007) "Las conferencias de divulgación como un vehículo de la educación no formal". [Http://www.cientec.or.cr/pop/2007/MX-ConsueloDoddoli.pdf](http://www.cientec.or.cr/pop/2007/MX-ConsueloDoddoli.pdf) Fecha de consulta: 30 de marzo de 2008.
- Estado de la Nación (en línea) (2007) [Http://www.estadonacion.or.cr](http://www.estadonacion.or.cr) Fecha de consulta: julio de 2007.
- EUROPA 2005 constitución.net (2005) <http://www.europa2005.net> Fecha de consulta: 21 de julio de 2007.
- Mir Soler, Narcís (2006) "Modelo catalán de administración electrónica. Visión general". <http://www.csi.map.es> Fecha de consulta: 17 de julio de 2007.
- Municipalidades de Costa Rica (2007) [http://cgrw01.cgr.go.cr/portal/page?\\_pageid=37,147526&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://cgrw01.cgr.go.cr/portal/page?_pageid=37,147526&_dad=portal&_schema=PORTAL) Fecha de consulta: 10 de julio de 2007.
- National Partnership for Reinventing Government (2001) [Http://govinfo.library.unt.edu/npr/index.htm](http://govinfo.library.unt.edu/npr/index.htm) Fecha de consulta: 8 de julio de 2007.
- Organización de Estados Americanos (2007) "Introducción a la formulación de estrategias de gobierno electrónico. Módulo I: Introducción al gobierno electrónico". Aula Virtual, Portal Educativo de las Américas. <http://www.educoea.org> Fecha de consulta: 23 de junio de 2007.
- Sánchez Mora, Carmen (2006) "Los museos y la comunicación de la ciencia", Boletín *RedPop*, noviembre de 2006. Fecha de consulta: 20 de marzo de 2008. [Http://www.cientec.or.cr/mhonnarc/redpop/doc/msg00039.shtml](http://www.cientec.or.cr/mhonnarc/redpop/doc/msg00039.shtml)
- Sarker, Partha Pratim (2005) "Gobernanza electrónica". [Http://www.vecam.org/edm/article.php3?id\\_article=119](http://www.vecam.org/edm/article.php3?id_article=119). Fecha de consulta: 27 de julio de 2007.
- Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) (2007) [Http://www.seniat.gov.ve](http://www.seniat.gov.ve) Fecha de consulta: 22 de julio de 2007.