

Revista Calidad en la Educación Superior
Programa de Autoevaluación Académica
Universidad Estatal a Distancia
ISSN 1659-4703
Costa Rica
revistacalidad@uned.ac.cr

**LA EDUCACIÓN A DISTANCIA COMO SOPORTE DE UN GOBIERNO DIGITAL
AL ALCANCE DE LA POBLACIÓN**

**DISTANCE EDUCATION AS A DIGITAL GOVERNMENT SUPPORT TO THE
EXTENT OF THE POPULATION**

Grethel Mena Araya¹
grmena@uned.a.cr
Cecilia Barrantes Ramírez²
cbarrantes@uned.ac.cr
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

VI Edición
Volumen III, Número 2
Noviembre 2012
pp. 141 – 151

Recibido: febrero, 2012
Aprobado: julio, 2012

¹ Coordinadora del Área de Comunicación y Tecnología de la Dirección de Extensión de la UNED.

² Jefe de la Dirección de Internacionalización de la UNED

Resumen

El gobierno digital en Costa Rica promueve el buen uso de las tecnologías de información y comunicación, con el fin de facilitar los procesos y contribuir en la democratización de servicios que el gobierno ofrece a la población en su búsqueda por facilitar y mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, sin importar su lugar de residencia. Como soporte en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y para facilitar el aprendizaje, las instituciones de educación pueden ser grandes aliadas de este proceso. En este sentido, la Universidad Estatal a Distancia (UNED) por su modelo de educación y experiencia en este campo, tanto en forma presencial como virtual, se convierte en una excelente opción.

A partir del 2007, la UNED incursiona en la temática de Gobierno Digital con dos fines principales: simplificar los procesos a los estudiantes y funcionarios y capacitar en el uso de procesos de gobierno digital a estudiantes universitarios y a la población con menos posibilidad de acceso a las tecnologías.

La universidad a partir del 2008 cuenta con una infraestructura física y tecnológica que está al alcance de la población, y que se encuentra ubicada en 30 de los 36 Centros Universitarios de la Institución. Esto ha sido de vital importancia para la educación no formal de las comunidades, pues la universidad ha logrado una relevante disminución en la brecha digital, producto de la capacitación que las poblaciones han recibido en cada región en temáticas referentes al uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Palabras clave

Gobierno digital, tecnologías de información, calidad en la educación superior

Abstract:

The digital government in Costa Rica promotes the proper use of information and communication technologies, in order to facilitate the process and contribute to the democratization of the government services offered to people in their quest to facilitate and improve the quality of life of all citizens, regardless of their place of residence. To support the use of information technology and communications and to facilitate learning, education institutions can be great allies in this process. In this regards, the Universidad Estatal a Distancia (UNED) for his model of education and experience in this field in both classroom and virtual, becomes an excellent choice.

Since 2007, UNED ventures into the theme of Digital Government for two main purposes: to simplify the process to students and staff and a train in the use of digital government processes for university students and people with less access to technologies, the other.

University from 2008 has a physical and technological infrastructure that is available to the population and is located in 30 of the 36 University Centers of the institution. This has been of vital importance to non-formal education of the communities, because the university has achieved a significant decrease in the digital divide as a result of the training population in each region have received on subjects concerning the use of technology information and communication.

Keywords:

Digital government, information technologies, higher education quality.

Introducción

El 08 de mayo del 2006, la Presidencia de Costa Rica emite el decreto Ejecutivo No. 33147 MP con el fin de impulsar el desarrollo del Gobierno Digital en el país. En ese mismo año, se crea la Secretaría Técnica de Gobierno Digital como órgano adscrito y responsable de proyectos y líneas de acción en esa temática. Esta Secretaría tiene como misión proveer servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos, así como agilizar y transparentar la gestión pública, promoviendo la competitividad y productividad del país, mejorando la relación del gobierno con el ciudadano incluidos los estudiantes de universidades públicas y privadas. (La Gaceta No. 95 del 18 de mayo del 2006 “Reforma a la creación de la comisión intersectorial de Gobierno Digital”).

Citando un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) -“The egovernment imperative: main findings” (2003)- se establece que Gobierno Digital consiste en “el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y en particular Internet como instrumento para lograr un mejor gobierno”.

El Banco Mundial establece que el Gobierno Digital “se refiere al uso, por parte de agencias gubernamentales, de tecnologías de información que tienen la habilidad de transformar las relaciones con sus ciudadanos, sus proveedores comerciales y otras ramas del gobierno”. (Concepto y problemas de la construcción el gobierno electrónico, Eugenio Rivera Urrutia, 2003).

El programa de gobierno digital puede considerarse como un conjunto coordinado de estrategias y acciones que emprende el Estado a través de sus diferentes instancias para integrar tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a los procesos gubernamentales, con el objetivo de generar mayores niveles de eficiencia en la administración, control y transparencia en la toma de decisiones y participación ciudadana (Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico OEA, 2007).

Todos estos conceptos muestran como, tanto en el entorno nacional como internacional, se considera prioritario el desarrollo de los procesos de gobierno digital, al tomar en cuenta los importantes beneficios que pueden obtenerse por medio de su uso.

El Proyecto de Gobierno Digital ha sido una estrategia del gobierno de la República que busca colaborar con el sector estatal, el sector privado y la comunidad en general, brindando información y servicios a través del desarrollo de sus propios sistemas, utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para el público, teniendo presencia en el Internet, interactuando en línea con los usuarios de sus servicios y sistemas, realizando transacciones electrónicas, optimizando procesos burocráticos y demás iniciativas, que busquen modernizar sus funciones a través del uso de la tecnología. Busca además, reducir la corrupción y transparentar la función pública, haciéndola más eficiente y de mayor calidad.

En el decreto N° 33147 – MP de la presidencia de la República de Costa Rica, publicado en el diario oficial La Gaceta, el 18/05/2006, en el primer considerando indica que “las tecnologías digitales son una herramienta idónea para simplificar y hacer más eficientes sus operaciones y servicios, incrementar la transparencia y la participación ciudadana. En el artículo quinto las tecnologías digitales son un instrumento fundamental para la simplificación de trámites y proveer oportunidades de desarrollo a las empresas con el fin de incrementar su productividad”.

Existe por lo tanto, una directriz del gobierno de la República de Costa Rica que insta a todas las instituciones estatales, instituciones privadas y universidades a desarrollar el plan de gobierno digital, con el fin de simplificar y hacer más eficientes las operaciones y servicios públicos, así como de incrementar la transparencia y la participación ciudadana.

Es indudable que el reto que propone el desarrollo del Gobierno Digital no es fácil. Para lograrlo, se requiere que muchos actores estratégicos se pongan de acuerdo y puedan comprender que se debe impulsar como una política amplia donde, incluso, trascienda los marcos temporales de una sola administración. Sin embargo, por todas las ventajas anotadas, dicha política debe asumirse como un fin estratégico de las administraciones públicas, tanto en el nivel local como nacional.

Es necesario, por lo tanto, enmarcar las políticas de Gobierno Digital en algunas categorías para poder enfocar los esfuerzos y recursos de una forma más concreta (Cortés, 2009):

- 1.) El desarrollo de la infraestructura de equipos y telecomunicaciones: en el marco de una “sociedad de la información”, debe existir una infraestructura

adecuada que permita el procesamiento, el almacenamiento y transmisión de datos de forma oportuna.

- 2.) La transformación de la administración pública: se deben readecuar varios procesos y estructuras a lo interno y externo de las organizaciones, con el fin de aprovechar la potencialidad de las tecnologías de información en la provisión de los servicios públicos.
- 3.) El acceso de la población a las ventajas de las TIC: es importante tener en cuenta que por diversos aspectos culturales, económicos o sociales, no todas las personas en la sociedad tienen acceso a las TIC. Como parte de las políticas relacionadas con el desarrollo de la sociedad de la información y el Gobierno Digital, se busca promover dicho acceso mediante la creación de centros públicos de laboratorios de computadoras, capacitaciones, y otras acciones, con el fin de reducir la denominada brecha digital.
- 4.) La promoción de la transparencia y la participación ciudadana, mediante la publicación de información, la promoción de espacios de foro, la facilidad de poder comunicarse con los representantes políticos, entre muchos otros.

De nuevo, debe recalcar que cada uno de estos puntos es complejo y debe responder a un objetivo amplio de política pública.

La implementación de varios de ellos no necesariamente se limita a la administración pública, sino que pueden participar otros actores no gubernamentales, tanto de la esfera privada/productiva (empresas) como de la sociedad civil (asociaciones comunales).

Para el caso específico de Costa Rica, la Universidad Estatal a Distancia puede acompañar al gobierno de turno, la administración pública y otros actores relevantes, en varias acciones tendientes a promover las políticas de Gobierno Digital (e-Gobierno), mediante la capacitación de la población tanto en el uso de las TIC como en la aplicación de las herramientas desarrolladas para el uso de los servicios, gracias a su modelo de educación a distancia y mediante el apoyo de la

infraestructura de Centros Universitarios distribuidos a lo largo del territorio nacional.

A continuación se detallan algunas acciones en que la Universidad puede colaborar:

- a.) Capacitación a la población en el uso de tecnologías de información.
- b.) Capacitación a la administración pública en temas administrativos y de tecnologías de información.
- c.) Promover entre distintos actores estratégicos la importancia de apoyar y dar continuidad a las políticas de Gobierno Digital.
- d.) Desarrollo de proyectos de investigación y extensión en el campo del Gobierno Digital en distintas disciplinas relacionadas (ciencias políticas, informática, administración pública).

Es también importante destacar que, para poder establecer tales acciones, de igual forma, es necesario conocer las buenas prácticas que se dan en otros lugares del mundo, con el fin de que no se repitan errores, o bien, se aprovechen enseñanzas valiosas del proceso.

Así también, es preciso conocer acciones que han desarrollado otras universidades en el campo de la extensión tecnológica, como es el caso del Instituto de Desarrollo Social Sostenible del Instituto Tecnológico de Monterrey.

Otra consideración que debe valorarse con mayor profundidad, es el hecho que al participar las universidades estatales en este proceso de desarrollo de Gobierno Digital pueden ser una forma de establecer una continuidad en las políticas, si bien puede haber cambios en el poder político.

Es importante resaltar que, para las instituciones públicas en general, principalmente para las universidades y especialmente la UNED, por su modelo en educación a distancia, es imprescindible contar con el conocimiento de la

población de las diferentes comunidades sobre el uso intensivo de las TIC, mediante las plataformas electrónicas, ya que las mismas permiten agilizar y hacer más accesibles los servicios que se brinda a la ciudadanía.

Debe recalcar que el trabajo conjunto y la cooperación mutua a través de las diferentes redes, entre el gobierno, las comunidades, el sector productivo y las universidades son vitales para la competitividad del país en general y para llevar con éxito el proyecto de gobierno digital a nivel nacional.

Uso de las TIC en las comunidades

El paso primordial para el logro del objetivo de gobierno digital es promover el uso de las TIC en las comunidades, en especial aquellas en que hay presencia de las universidades estatales. En este sentido, ya la UNED ha iniciado este proceso desde el año 2008, por medio de algunos programas de cooperación, a través de los cuales ha realizado acciones importantes como la creación de una infraestructura física y tecnológica, que alberga 30 laboratorios de cómputo disponibles a la población en diferentes comunidades y que han contribuido a disminuir la brecha digital, especialmente por medio de capacitaciones en el uso de herramientas, principalmente, Internet y ofimática que faciliten el uso de los servicios gubernamentales y otros de interés para las necesidades de cada región. (Proyecto Centros Comunitarios Inteligentes, MICIT 2008-2011). Por otra parte, la UNED ha desarrollado eventos y actividades tales como videoconferencias con la participación de personalidades importantes del país para sensibilizar a la población sobre la temática.

La Universidad ha logrado una relevante disminución en la brecha digital, producto de la capacitación que las poblaciones han recibido en cada región en temáticas referentes al uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Es de suma importancia el respaldo de todas las instituciones y especialmente el apoyo de las empresas privadas, y sobre todo, de los medios de información para difundir y motivar a la población en el camino hacia una transformación a futuro, hacia una nueva forma de vida, en la que todos nos veamos beneficiados de las bondades de la tecnología y de los procesos de gobierno digital, que vienen a ser la punta de lanza para la sociedad del conocimiento.

El verdadero éxito que podría traernos la implementación del gobierno digital radica en su posibilidad de incrementar el valor público que provee para mejorar el nivel de vida de la población fundamentalmente la calidad de la educación formal y no formal en las instituciones de educación superior estatal.

La educación no formal en la UNED ha permitido ofrecer a las personas que no cuentan con una carrera universitaria, posibilidades de cursar programas de aprovechamiento respaldados por la universidad que han beneficiado a estas poblaciones en el desarrollo de competencias en TIC, lo que les ha facilitado incursionar en el mercado laboral de una manera más competitiva.

Los programas de educación formal están transversalizados con el componente de tecnología, que les permite a los estudiantes contar con entornos virtuales para ser más competitivos en el uso de las TIC, lo que además les genera un valor agregado a su desarrollo profesional.

Existe evidencia a nivel mundial para afirmar que las TIC constituyen herramientas vitales para la prosperidad de cualquier nación, en especial, para el combate de la pobreza. De hecho las TIC facilitan el procesamiento y transmisión de datos e información, mejoran los mecanismos de comunicación entre todos –ciudadanos, academia, gobierno y sector privado-, facilitan el aprendizaje y la prestación de servicios prioritarios como la salud y la educación, reducen la fragmentación natural de la economía (bajando los costos de transacción): y permiten la inclusión de todos los ciudadanos en la toma de decisiones (fortalecimiento de la democracia, la transparencia y la rendición de cuentas).

La brecha digital, es decir, el acceso diferenciado que tienen las personas a las TIC, así como las diferencias en la habilidad para usar tales tecnologías, el empleo actual que le dan a éstas y en el impacto que el uso tiene sobre el bienestar, sigue siendo un gran desafío para la Costa Rica del siglo XXI. Esta brecha se sigue mostrando con claridad entre los hogares de diferentes zonas geográficas, de disímiles rangos de ingreso y de diversos niveles de educación. Es por eso que la UNED ha venido a contribuir de manera exitosa, ya que la capacitación gratuita de más de 5.000 ciudadanos entre el año 2009 y el 2011, ha marcado una gran diferencia en los hogares de distintas regiones a lo largo de todo el país.

Las innovaciones tecnológicas constituyen determinantes vitales de la productividad y el crecimiento económico, así como de los estándares de vida de una sociedad. En otras palabras, las innovaciones tecnológicas afectan el desarrollo de las comunidades. De hecho, durante la última década, la difusión de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han promovido un cambio extraordinario en la manera como se comportan actualmente las personas y se desempeñan las empresas e instituciones, es decir, la sociedad del siglo XXI.

Conclusión

De hecho, un mejor acceso a la educación, a la salud, a información sobre mercados agrícolas o a servicios del gobierno, como el que se logra por medio de Internet, posiblemente tenga un mayor valor en términos relativos para la gente de menores recursos que para el resto de los ciudadanos, debido a que estas poblaciones no pueden hacer frente a los costos de los medios de comunicación tradicionales o de intermediarios que facilitan la prestación de algunos de estos servicios.

Aun cuando es un tema tan importante y controversial, y sin embargo, es poca la información que circula o el interés general para la transformación del gobierno y

para el mejor uso de las tecnologías, deberá ser visto como un bien común y nacional, y no como algo aislado, para poder darle la importancia que se merece y poder encaminar la propuesta para el logro de este propósito.

El gobierno y en general las instituciones públicas como las universidades deberán estimular el conocimiento en este nuevo tipo de sociedad globalizada en formación, la información, el conocimiento y la velocidad de acción como fuentes de riqueza y desarrollo personal y nacional.

Bibliografía

La Gaceta (2006) *“Reforma a la creación de la comisión intersectorial de Gobierno Digital”*, Costa Rica: No. 95 del 18 de mayo del 2006.

OCDE (2003) *Estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -“The egovernment imperative: main findings”*

OEA (2007) *Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico*.

La Gaceta (2006) *MP de la presidencia de la República de Costa Rica*, Decreto N° 33147 –, publicado en el diario oficial, el 18/05/2006

River, E. (2003). *Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado*, Santiago de Chile: FLACSO, Editorial Universitaria

Cortés, R. (2009). *Políticas Públicas y Gobierno Digital*. II Congreso de Computación para el Desarrollo del 22 al 24 de Julio. Sistema de Información Regional para el fortalecimiento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa y los gobiernos locales de la Región Huetar Norte, Costa Rica.

MICIT (2008) *Proyecto de Incorporación Tecnológica para crear Centros Comunitarios Inteligentes en las Sedes de la Universidad Estatal a Distancia*.