



# Instituto para la Conectividad en las Américas

Conectando Personas. Conectando Ideas. Conectando a las Américas.

## Comunicación sin Fronteras

---

Un Proyecto de Universalización de las Tecnologías de  
Información y Comunicación en Costa Rica

Kemly Camacho  
Christian Hidalgo  
Fundación Acceso  
San José, Costa Rica  
Abril 2003

## Tabla de Contenidos

Resumen Ejecutivo.....	3
Capítulo Introductorio.....	6
1.Presentación.....	6
2.El Contexto Costarricense.....	7
3.El Estudio de Caso.....	8
Capitulo Primero: El Modelo Ideal.....	10
1.Los Componentes de Comunicación Sin Fronteras: EL Diseño Ideal.....	10
2.Los Principios que Sustentan a Comunicación Sin Fronteras en Costa Rica.....	20
Capitulo Segundo: La Situación Real.....	23
1.El Modelo Institucional de Ejecución del Programa Comunicación Sin Fronteras.....	23
2.La Situación Actual del Programa Comunicación Sin Fronteras.....	25
Capitulo Tercero: Conclusiones.....	35



10 años de estrategias para el cambio

Elaborado por la Fundación Acceso Con el apoyo del Instituto de Conectividad de las Américas (ICA)

## **Resumen Ejecutivo**

La Fundación Acceso, con el apoyo del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), realiza el presente estudio de caso que formará parte de una base de datos organizada por el ICA, para apoyar las decisiones sobre la incorporación de las nuevas tecnologías en América Latina y el Caribe.

El documento analiza el Programa “Comunicación Sin Fronteras”, una de las propuestas que la República de Costa Rica está desarrollando en el año 2003, para incorporar las nuevas tecnologías como parte de la cotidianeidad de los y las ciudadanos (as) de esta nación.

La característica principal de este Programa es su carácter de universalización. Esta es una política pública dirigida al conjunto de la población en función de un criterio explícito o implícito de ciudadanía. Es decir, que se impulsa el acceso y uso de las nuevas tecnologías como un derecho ciudadano.

Durante un periodo de cuatro meses, se realizó investigación bibliográfica, entrevistas a los diferentes actores del programa, un análisis de las experiencias anteriores, visitas a diferentes instituciones locales que participarán en la iniciativa en todo el territorio costarricense y el análisis del entorno nacional en el que se desenvuelve el programa.

De acuerdo a estos datos y al análisis de los (as) investigadores (as) de la Fundación Acceso se realizó el estudio en tres partes: la elaboración de un modelo ideal, el análisis de la situación real y la comparación entre ambos para extraer conclusiones y recomendaciones que contribuyan para mejorar este Programa y otros similares que se pongan en funcionamiento en otros países.

Debe tomarse en cuenta que el programa aún está en etapa de ejecución, lo que permitirá tener una base para futuros seguimientos o evaluaciones sobre el mismo.

Dentro del modelo ideal se plantean cinco componentes base y una serie de principios que consideramos fundamentales para el desarrollo óptimo del programa. En la situación actual del mismo, dichos componentes se encuentran en diferentes niveles de ejecución y planeamiento.

### **Componentes:**

1. La creación de infraestructura para el acceso ciudadano a las nuevas tecnologías
2. La promoción y la educación ciudadana que estimulen el uso de las mismas
3. El desarrollo de un marco legal que permita institucionalizar esta política
4. La inserción de las nuevas tecnologías en la vida comunitaria
5. La inserción de las nuevas tecnologías en el ámbito institucional

## Principios:

1. El acceso a las nuevas tecnologías es un derecho ciudadano
2. El enfoque de las acciones del estado debe estar orientado hacia la universalización
3. Las instituciones públicas tienen el compromiso de redistribuir los recursos
4. Las nuevas tecnologías deben fortalecer los procesos laborales
5. La apropiación de las tecnologías en una nación debe incluir a todos los sectores
6. Se debe procurar aglutinar todas las iniciativas sobre nuevas tecnologías que se desarrollan en el país.
7. Hay que aprovechar la oportunidad que dan las nuevas tecnologías para mejorar la relación estado – ciudadanía.

El Estado como ente ejecutor, la participación de las diferentes entidades públicas, y la creación de Puntos de Acceso Comunitario, en instituciones ya inmersas en la comunidad como bibliotecas, municipalidades y oficinas de correo, hacen de este programa una iniciativa pionera en la búsqueda de la universalización, la inserción, el acceso y uso de las nuevas tecnologías en la ciudadanía.

Sin embargo, a pesar de que el programa se encuentra en la primera fase de ejecución, algunos de sus componentes ya han estado funcionando, como es el caso del servidor “costarricense.cr”. El Programa para que sea exitoso debe superar aún una serie de retos durante su proceso de construcción. Por tal motivo los y las investigadores (as) son del criterio que el programa se encuentra en un punto crítico, donde puede continuar y convertirse en una experiencia enriquecedora, o puede concluir después de haber invertido grandes esfuerzos y recursos.

Actualmente, y según el análisis realizado, se mencionan una serie de condiciones que consideramos necesarias para lograr que un programa como este sea exitoso:

- El apoyo político y el liderazgo activo por parte del Estado.
- El proceso de construcción de un Programa Nacional de esta magnitud, debe ser participativo e inclusivo desde su diseño, y debe contemplar a todos los actores.
- Todos los involucrados deben tener claridad en cuanto al propósito final del mismo.
- Es necesario trascender del componente de infraestructura.
- Debe estar sustentado en principios de redistribución y solidaridad de las instituciones públicas.
- El reto de convertirse en política estatal, de manera que trascienda los diferentes gobiernos.
- Proponer una forma de utilización de la tecnología que contribuya con la construcción de la equidad.

Para la Fundación Acceso es de suma importancia rescatar la experiencia de Comunicación Sin Fronteras, esperando que este estudio sea útil para el seguimiento de la experiencia a través de los próximos años, y permita tener una mayor comprensión de este Programa de Universalización de las Nuevas Tecnologías

## Capítulo Introductorio

### 1. Presentación

Los mandatarios de los países latinoamericanos han empezado a reflexionar sobre la importancia de las nuevas tecnologías en la sociedad y las posibles transformaciones estructurales que estas pueden producir en lo económico, lo político, lo social y lo cultural. Con este propósito, se han iniciado una serie de acciones tendientes a “desarrollar las condiciones para que las naciones creen, en conjunto, la sociedad de la información y el conocimiento” (Reunión Interministerial para la Sociedad de la Información, Bávaro, República Dominicana, febrero 2003).

En este trabajo se analiza el Programa Comunicación Sin Fronteras, una de las propuestas que la República de Costa Rica está desarrollando, en el año 2003, para incorporar las nuevas tecnologías como parte de la cotidianeidad de los y las ciudadanos (as) de esta nación.

Existen otras iniciativas en Latinoamérica para la incorporación de la tecnología en la vida cotidiana de las naciones. Sin embargo, muchas de ellas han estado centradas en acciones más bien focalizadas. Esto significa que se utiliza el criterio de atender las poblaciones que por sus características económicas, geográficas, culturales u otras se encuentran en situaciones de inequidad y se crean programas específicos para estas poblaciones. Estos no son programas estatales orientados a toda la ciudadanía, sino una parte de esta, creando así una distinción entre los y las ciudadanos (as).

Este es el caso de muchos de los “telecentros” que se han creado en las comunidades que por sus condiciones económicas, políticas y sociales han sido menos privilegiadas y que han sido impulsados desde muchos de los Estados Latinoamericanos. Los organismos de cooperación han apoyado estas iniciativas gubernamentales como una de las formas idóneas de “cerrar la brecha digital”.

**La característica más destacable del Programa Comunicación Sin Fronteras es su carácter de universalización. Esta es una política pública dirigida al conjunto de la población en función de un criterio explícito o implícito de ciudadanía. Es decir, que se impulsa el acceso y uso de las nuevas tecnologías como un derecho ciudadano.**

**Comunicación Sin Fronteras es un programa estatal, de carácter nacional, dirigido desde el Ministerio de Ciencia y Tecnología, donde participan como ejecutoras diferentes instituciones públicas, partiendo del compromiso social que ellas han adquirido en su carácter de sector público. Este Programa se formalizó en el año 2001 cuando la Contraloría General de la República aprobó el convenio interinstitucional.**

Es importante tener claro, al leer este estudio de caso, que esta experiencia costarricense se encuentra en la fase de puesta en marcha y por consiguiente, en el momento de este estudio, no había producido muchos resultados concretos.

A pesar de los grandes retos que hay que superar para que esta se convierta en una experiencia exitosa, la Fundación Acceso ha considerado importante rescatar Comunicación Sin Fronteras porque tiene el potencial para constituirse en una buena alternativa de incorporar las nuevas tecnologías como parte del ser ciudadano.

Adicionalmente, este trabajo permitirá mantener un seguimiento a la experiencia desde que se inicia y valorar con rigurosidad los éxitos y dificultades, y así – a través del tiempo- observar en qué medida una política de universalización de las nuevas tecnologías transforma la vida cotidiana de las comunidades y del país en general. Igualmente, podrá compararse con los impactos de las políticas de focalización impulsadas en otros países.

## 2. El contexto Costarricense

Sin ánimo de entrar en mucho detalle, se presenta una descripción básica de Costa Rica, país donde se desarrolla esta iniciativa.

Costa Rica es un país pequeño (51.000 Km), cuenta aproximadamente con 4 millones de habitantes con una importante trayectoria en la aplicación de políticas públicas enfocadas a la universalización de servicios, por ejemplo en sistemas de protección en materia de seguridad social y salud, y recientemente mostrando un fuerte interés en el impacto que las tecnologías de información y comunicación (TIC) puedan tener sobre el país.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Costa Rica ocupa la posición 43 en el Índice de Desarrollo Humano (IDH) en el plano internacional, que se calcula para un número de 173 países.

En el 2001, Costa Rica fue valorada por las Naciones Unidas como uno de los líderes potenciales en el área de las nuevas tecnologías. Esta clasificación se basó entre otras cosas en que el país tiene índices como los siguientes:

- Una esperanza de vida de 76 años,
- Una tasa de alfabetización de 95.6 %,
- Un 98 % de la población tiene acceso a agua potable
- Un 100% tiene acceso a la electricidad

- El desarrollo, hace 15 años, del Programa de Informática Educativa, que incorpora las nuevas tecnologías en el currículo escolar

También cabe destacar que, según este estudio, en Costa Rica el porcentaje de personas que viven por debajo de la línea de pobreza es del 20 %. Otra característica importante es que la electrificación, la telefonía y las telecomunicaciones son monopolio del Estado.

### 3. El estudio de caso

Este documento presenta entonces el estudio de caso de un programa de universalización de las nuevas tecnologías que se desarrolla entre los años 2001 y 2003, cuando se hace este estudio, en la República de Costa Rica. El documento está dividido en tres partes:

1. El modelo ideal: En este apartado, la Fundación Acceso presenta una propuesta de diseño del modelo ideal de un Programa como el propuesto, a partir del trabajo de investigación realizado.
2. La aplicación real: En esta segunda parte, se analiza cómo se encuentra funcionando este Programa en la realidad. Y se observa la diferencia entre lo ideal y lo que se encuentra en ejecución.
3. Conclusiones: En la última parte se detallan las condiciones para que una experiencia como esta sea exitosa.

El estudio de caso fue desarrollado a partir del análisis de la documentación existente sobre Comunicación Sin Fronteras, la realización de entrevistas a las personas responsables, a nivel nacional, de las instituciones que han establecido compromiso con este Programa.

Igualmente, se hizo un recorrido por todo el país, visitando 42 cantones del área urbana y rural, para tener conversaciones con los funcionarios locales de las bibliotecas públicas, oficinas de correos y municipalidades de cada uno de ellos. Se combinaron cantones urbanos y rurales de todas las provincias del país. En cada uno de estos cantones se realizaron, además, encuestas en la calle con personas de diferentes edades y género con respecto a la percepción que tienen de la Internet.

Se trabajó en las estadísticas y mensajes del servidor costarricense.cr y en las estadísticas nacionales de los diferentes cantones visitados.

Finalmente, este documento se acompaña de un CD donde se presenta la experiencia del Programa Comunicación Sin Fronteras por medio de una producción multimedia.

Este trabajo se integra a los “**Estudios de Caso**” de experiencias latinoamericanas de incorporación de las nuevas tecnologías que se construye con el apoyo del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) con el propósito de apoyar las decisiones sobre la incorporación de las nuevas tecnologías de los Estados Latinoamericanos.

## Capítulo Primero: El Modelo Ideal

Durante el proceso de realización de este trabajo, los (as) investigadores encontraron que existe mucha dispersión entre los diferentes actores, con respecto a la comprensión del Programa.

La Fundación Acceso contribuye, por medio de la realización de este estudio de caso, con el diseño del Programa. En este sentido, se recatan las diferentes expectativas, comprensiones e intereses de los diferentes actores involucrados, en todos los niveles, para proponer un modelo ideal del Programa Comunicación Sin Fronteras que se presenta a continuación.

### 1. Los componentes del Programa Comunicación Sin Fronteras: El diseño ideal.

**El objetivo principal del Programa Comunicación Sin Fronteras es el de incorporar las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los ciudadanos y las ciudadanas costarricenses.**

Con base en el trabajo desarrollado hasta la actualidad, se puede decir que este Programa está conformado por cinco componentes:

- 1) La creación de infraestructura para el acceso ciudadano a las nuevas tecnologías
- 2) La promoción y la educación ciudadana que estimulen el uso de las mismas
- 3) La inserción de las nuevas tecnologías en el ámbito institucional
- 4) La inserción de las nuevas tecnologías en la vida comunitaria
- 5) El desarrollo de un marco legal que permita institucionalizar esta política

A grandes rasgos, el desarrollo de estos componentes permitirán proveer un espacio virtual a cada ciudadano (a) costarricense, donde este(a) tenga gratuitamente una **cuenta de correo electrónico** asociada a su cédula de identidad y un **sitio Web personal**. Los y las costarricenses dispondrán, además, de **Puntos de Acceso Comunitarios** que estarán dispersos a través de todo el territorio nacional. Estos estarán incorporados en diferentes instituciones que ya tienen actividades en las poblaciones y que por consiguiente son parte de la vida comunitaria ( por ejemplo, la oficina de correo, la biblioteca pública, las instalaciones locales de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y las oficinas municipales). Igualmente, cada ciudadano (a) tendrá acceso por medio de un sitio

Web a **la información y los servicios estatales nacionales y locales** más importante.

La creación de esta infraestructura de plataforma de comunicación nacional se acompañara del desarrollo de procesos de inserción institucional y comunitaria.

Los **procesos de inserción institucional** incorporarán el punto de acceso comunitario como parte de las labores que la institución (correo, municipalidad, universidad, biblioteca) ya desarrolla en la comunidad.

Los **procesos de desarrollo comunitario** establecerán el rol que cada Punto de Acceso Comunitario desempeñará en la cotidianeidad de población. Cada uno de estos planes son específicos a la comunidad y se realizan participativamente en conjunto con los actores locales.

Paralelamente al desarrollo de esta infraestructura y de las actividades de inserción comunitaria e institucional, el Programa va a realizar una **campaña de sensibilización** en los medios masivos de comunicación para estimular al ciudadano costarricense a hacer uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Esta es una campaña dirigida a toda la ciudadanía e inicialmente se orienta al estímulo del uso del correo electrónico.

Estas acciones no estarían completas si no se acompañan del desarrollo de un **marco legal** que les permita institucionalizarse y funcionar dentro de la legalidad costarricense. Este atañe no solamente a los convenios interinstitucionales para la conformación del Programa, sino al funcionamiento de cada uno de los Puntos de Acceso Comunitarios.

Este ha sido un resumen de las acciones que conforman el modelo ideal de este Programa. Una mayor profundización en cada uno de los componentes se puede adquirir a continuación.

## **1.1 Infraestructura**

Hemos incluido en este componente tres aspectos que se relacionan con la conformación de las condiciones de infraestructura nacionales sobre las cuales estará funcionando el Programa. Estos son: el establecimiento del espacio virtual para cada costarricense, el establecimiento de los puntos de acceso comunitario y finalmente, el desarrollo de un sitio Web con información ciudadana.

- Un espacio en la red para cada ciudadano (a) costarricense.

Uno de los aspectos más interesantes del programa Comunicación Sin Fronteras es que se propone proveer de un espacio en la red para cada uno (a) de los (as) ciudadanos (as) costarricenses. Esto significa un correo electrónico personal y un espacio virtual para su sitio Web.

Este espacio virtual estará relacionado con la base de datos del registro civil, de tal forma que se pueda utilizar esta herramienta para la comunicación entre el Estado y el (la) ciudadano (a).

Para desarrollar este servicio se deberá contar con un “software” administrador de correo electrónico. La empresa estatal Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima (RACSA), se responsabiliza de mantener este servicio con calidad.

El funcionamiento de [costarricense.cr](http://costarricense.cr) estará sustentado en dos principios:

- **El principio de solidaridad y de redistribución de los recursos** que caracteriza los programas y proyectos nacionales con una filosofía de universalización. Actualmente, el ingreso de RACSA por venta de servicios Internet representa un 70% de sus ingresos totales. Este es comprado principalmente por empresas, y pobladores de clase media y alta de la sociedad costarricense. Estos ingresos se redistribuyen en servicios gratuitos, como [costarricense.cr](http://costarricense.cr) a los que puede acceder toda la población.
- **La responsabilidad social que tienen las instituciones estatales** como RACSA y el ICE de universalizar los servicios de electricidad, telefonía y actualmente las comunicaciones digitales. El hecho de que sean empresas estatales monopólicas ha garantizado una cobertura del 95% de electrificación y de 80% de telefonía en Costa Rica. Se espera que este mismo papel que han jugado ambas empresas en estos servicios se vea replicado en relación a las tecnologías de comunicación digital.

La posibilidad de que cada persona tenga un correo asignado abre muchas alternativas. Especialmente las que se refieren a la relación entre Estado y ciudadanía, basados en una identidad virtual. Estas van desde el voto electrónico, hasta los reportes de impuestos en línea. Esta sería también una excelente herramienta para el control y la participación ciudadana en las acciones del Estado.

Algunos ejemplos concretos de acciones que se pueden potenciar con esta aplicación son:

- ✓ Una excelente posibilidad para las pequeñas y medianas empresas de tener su propio sitio Web en un espacio que las identifique como costarricenses.

- ✓ En [costarricense.cr](http://costarricense.cr) se pretende que se articulen y conjuguen una serie de iniciativas que se desarrollan en Costa Rica y que han estado funcionando independientemente, sin relación entre ellas. Un ejemplo de esto es Infoagro, una iniciativa que pretende mantener la información necesaria para los productores agrícolas y pecuarios del país. Al ligar esta iniciativa con [costarricense.cr](http://costarricense.cr), se abre la posibilidad de que cada vez que se inicia una cuenta se pregunte por la actividad laboral del ciudadano (a). Si es trabajador agrícola se le propone recibir información sobre su actividad a nivel nacional e internacional. Si su respuesta es positiva, cada vez que el usuario entra a su correo, se desplegará en su página de presentación información actualizada de su actividad productiva, elaborado por Infoagro.
- ✓ [Costarricense.cr](http://costarricense.cr) tiene la potencialidad de personalizar la información para cada uno de los ciudadanos (as) de acuerdo a su actividad laboral, su lugar de residencia, su edad, su género, sus intereses culturales, etc. Por ejemplo, se ha pensado en la posibilidad que la página inicial de [costarricense.cr](http://costarricense.cr) refleje información del cantón y las instituciones locales donde habita cada ciudadano (a).
- ✓ Otra de las potencialidades de [Costarricense.cr](http://Costarricense.cr) es la de crear dominios institucionales. A cada uno de los empleados del Ministerio de Educación y el Ministerio de Cultura se le ha provisto de su propio correo electrónico basado en este servidor. Esto permitirá, en un futuro, mejorar la eficiencia de ambas instituciones, ya que muchos de los trámites y de las informaciones importantes se desarrollarán por este medio. Esto permitirá incluir a los funcionarios que se encuentran dispersos a través de todo el país como por ejemplo, los maestros de las escuelas rurales.
- ✓ Igualmente [costarricense.cr](http://costarricense.cr) podrá proveer a todos los estudiantes de las universidades públicas de su propio correo electrónico. Muchas de las universidades privadas, en el momento de la matrícula proveen automáticamente el correo electrónico al estudiante. En las universidades públicas no se está proveyendo este servicio, debido a los costos de mantener el hospedaje de un sistema de correo electrónico. [Costarricense.cr](http://Costarricense.cr) podría satisfacer esta necesidad.

- Un lugar donde acceder a las nuevas tecnologías en cada comunidad.

Se establecerán Puntos de Acceso Comunitario a lo largo del territorio nacional en espacios públicos que ya cumplen una función dentro de las comunidades. Se propone tener 187 Puntos en todo el territorio nacional. Cada uno de ellos con un promedio de tres máquinas con conexión en un espacio físico destinado exclusivamente para esto dentro de la institución hospedera.

Los espacios que se han previsto hasta este momento son las sedes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), las bibliotecas públicas, las municipalidades y las oficinas de correos.

Los Puntos de Acceso tendrá un año de conexión gratuita, durante este período la institución hospedera, junto con la comunidad, deberán definir las estrategias para el sostenimiento financiero del mismo. Podrán ingeniarse diferentes alternativas para desarrollar servicios en Punto de Acceso Comunitario, por medio del trabajo voluntario, de talleres de capacitación comunitaria, del uso de trabajos comunales estudiantiles o del apoyo de otras instituciones públicas o privadas de la comunidad, entre otras opciones.

Las instituciones locales, donde se instala el Punto de Acceso Comunitario, tienen la responsabilidad de albergarlo y de incorporarlo como parte de los servicios que ofrecen a la comunidad. Estas se responsabilizarán no solo del espacio físico y la seguridad del equipo, sino también de la atención de los y las usuarios (as). Además se pretende que se transformen los servicios que estas proveen por medio de la incorporación de las nuevas tecnologías.

Igualmente, estas instituciones locales serán responsables de los procesos de inserción dentro de las comunidades. Es decir, de organizar todas las actividades participativas relacionadas con la inserción de las nuevas tecnologías en la comunidad y de la organización de las poblaciones alrededor del Punto de Acceso Comunitario.

Los Puntos de Acceso Comunitario estarán abiertos para todos los habitantes de la comunidad, tendrán reglamentos de uso y funcionarán de acuerdo a los horarios de las instituciones hospederas. Se priorizarán las actividades que estas instituciones ya desarrollan en la comunidad, de tal manera que ahora puedan utilizar las nuevas tecnologías para proveer mejores servicios.

Son muchas las potencialidades y los beneficios que podría tener la dinámica comunitaria en el Punto de Acceso Comunitario. Entre otras se pueden mencionar:

- Mantener información sobre la situación del Cantón o la comunidad que sea útil para los mismos pobladores y para el público en general.
- Dirigir información y servicios de las instituciones públicas y privadas locales y nacionales a los ciudadanos de la comunidad.
- Tener una plataforma de información y comunicación para la micro, pequeñas y medianas empresas de la comunidad.
- Obtener experiencias y lecciones aprendidas de otras comunidades en las actividades similares a las que se realizan en la comunidad.
- Desarrollar procesos de creación de contenido local que estimule el rescate de la identidad, el intercambio de experiencia entre las poblaciones y ciudadanos y la puesta en línea de iniciativas locales.
- Las bibliotecas podrían proveer servicios de consulta en línea, especialmente para aquellas que disponen de colecciones pequeñas y desactualizadas.
- Los correos podrían ofrecer algunos de sus servicios por medios electrónicos.
- Las municipalidades podrían rendir cuentas al ciudadano de la comunidad a la que pertenecen con respecto a las actividades que se realizan con la recolección de impuestos. Igualmente podrían acceder a sus cuentas electrónicas para recordarles sus obligaciones o estimular su participación en las actividades locales.
- La UNED podría mejorar sus procesos de educación a distancia por medio de la utilización de servicios en línea adicionales a los que ya utiliza.

Todas estas potencialidades y muchas más son factibles con los Puntos de Acceso Comunitarios, pero estas actividades no se desarrollarán espontáneamente, depende de las prioridades y recursos que el Programa Comunicación Sin Fronteras destine al componente de inserción institucional y comunitaria.

- Un sitio web con información ciudadana.

En el servidor costarricense.cr se mantendrá la información pública ciudadana. Este será uno de los medios de comunicación más importantes entre la ciudadanía y el Estado.

La información ciudadana podrá estar organizada de acuerdo a los intereses del usuario(a), según su lugar de residencia, edad y género. Por lo que cada uno de los y las usuarios(as) tendrá un sitio web diferente, personalizado de acuerdo a sus intereses y necesidades.

Igualmente, en un futuro este espacio Web podrá constituirse en uno de un medio ideal para el control y la participación ciudadana en las políticas estatales.

Sin embargo, por ahora se observa el sitio Web como un medio de información y de oferta de servicios de las instituciones públicas hacia la ciudadanía.

## **1.2 Campaña de sensibilización**

Como complemento de la infraestructura del Programa Comunicación Sin Fronteras se propone desarrollar una campaña nacional de sensibilización orientada a estimular el uso de las nuevas tecnologías en el (la) ciudadano(a) costarricense.

Esta campaña enfatizará en el uso del correo electrónico, por medio del servidor costarricense.cr, ya que se ha considerado que por medio de este servicio se podrá ir desarrollando la cercanía del ciudadano con las nuevas tecnologías ya que este se incorpora con mayor facilidad en la vida cotidiana.

Es interesante destacar que se tratará de una campaña nacional masiva impulsada desde el Estado para sensibilización en el uso de las nuevas tecnologías. No se conoce otra experiencia en la región latinoamericana que tenga una propuesta de estímulo y capacitación masiva como la que se propone en este caso. Si esta se desarrolla permitirá:

- Convertirse en un buen medio para estimular el uso del correo electrónico.
- Enfocarse en el correo electrónico como el primer acercamiento a las nuevas tecnologías por parte de toda la ciudadanía y a partir de esto empezar a generar interés en habitantes sobre las ventajas y dificultades que les pueden ofrecer las nuevas tecnologías.

- Cubrir a poblaciones de todas las regiones, edades, géneros y condiciones sociales, económicas y culturales.

### **1.3 Marco Legal**

El trabajo en el marco legal es muy importante para lograr institucionalizar los acuerdos que ponen en funcionamiento dentro del marco del Programa.

Se tiene que legalizar el Programa como un acción pública, coordinada por el Estado, donde participan las diferentes entidades con determinadas responsabilidades. Además de que formalmente los niveles superiores de estas instituciones deben asumir sus compromisos con Comunicación Sin Fronteras.

Debido a que [costarricense.cr](http://costarricense.cr) es de interés público se debe formalizar y reglamentar el funcionamiento de este servidor, para que se mantenga como una plataforma de comunicación nacional de interés social.

También tiene que institucionalizarse la instalación del Punto de Acceso Comunitario dentro de una institución local, las responsabilidades y compromisos que se asumen, así como los beneficios que se obtienen.

Igualmente se tiene que legalizar las donaciones de equipo, el establecimiento de las conexiones y las responsabilidades individuales y compartidas de cada uno de los participantes.

Se deben establecer marcos de referencia para los acuerdos comunitarios con el Punto de Acceso, ya sea para actividades de capacitación, de sostenibilidad, de organización comunal, etc. De tal forma que se beneficie el proceso de apropiación de las nuevas tecnologías en la comunidad con acuerdos sanos y claros que beneficien las partes participantes.

Al establecer el marco legal para este Programa se irán abriendo las puertas y se va generando experiencia sobre la parte legal de la incorporación de las nuevas tecnologías en un país.

### **1.4 Inserción institucional**

Una de las características más importantes de este Programa es que está basado en entidades y organizaciones que ya tienen actividades comunitarias y que por consiguiente, ya están insertas dentro de las dinámicas locales y se espera que conozcan las necesidades e intereses de las poblaciones.

Esta es una ventaja importante, pero también representa un reto. Las instituciones ya tienen asignado un tipo de trabajo, con procedimientos,

tareas y recursos establecidos. Asumir la responsabilidad de un Punto de Acceso Comunitario implica necesariamente un cambio institucional muy importante. No solamente porque representa muchas tareas adicionales que no estaban programadas, como abrir un espacio físico adicional para el público, la seguridad del equipo, la atención de consultas del usuario, el seguimiento al mantenimiento del equipo, el cobro (en caso de que así sea definido), la relación con otras instituciones, entre otras cosas; sino también porque se propone que los propios servicios que ellas ya ofrecían a la comunidad sean mejorados por el uso de las nuevas tecnologías, implicando una nueva forma de hacer las cosas que tradicionalmente se han hecho.

Este Programa definitivamente no será exitoso si no existe un adecuado proceso de inserción institucional que contemple que:

- Exista un nivel de conocimiento, aceptación y compromiso por parte de los funcionarios locales de las diferentes instituciones (correos, municipalidades, bibliotecas y sedes universitarias).
- Se diseñe en conjunto con ellos el proceso de inserción en su trabajo, asignando recursos, tiempo y desarrollando procesos de transformación organizacional colectivos que beneficien a todas las partes.
- Se desarrollen procesos de capacitación en todas las áreas que requiera el Punto de Acceso Comunitario y no solamente en aspectos técnicos, sino sobre todo dándole énfasis a la relación con la comunidad.
- Se establezcan con las instituciones acuerdos muy claros con respecto a sus obligaciones y responsabilidades. Por ejemplo, al funcionamiento del equipo, los períodos de conexión gratuita, mantenimiento del equipo, la atención de usuarios, la organización comunitaria alrededor del Punto de Acceso y la sostenibilidad.

Sin una aceptación por parte de las instituciones a nivel nacional y a nivel local y sin compromiso por parte de los funcionarios de las instituciones locales es sumamente difícil que se logre éxito en este Programa.

Si se logra éxito en este componente, se tiene la potencialidad de:

- ✓ Mejorar los servicios que ofrecen las instituciones locales.
- ✓ Mejorar la relación entre comunidad e institución.
- ✓ Acercar mayor cantidad de ciudadanos a las instituciones locales.

- ✓ Lograr una mayor identificación del Punto de Acceso y por tanto de la institución como un recurso local.

## **1.5 Inserción comunitaria**

Otro aspecto clave para el éxito del Programa Comunicación Sin Fronteras es la inserción comunitaria. La inserción comunitaria está definida como el proceso por medio del cual se van incorporando las nuevas tecnologías dentro de la cotidianeidad de las comunidades, utilizando para ello la plataforma nacional de comunicación que se ha establecido en todos los otros componentes. Si se quiere, esta es la razón de ser del Programa Comunicación Sin Fronteras, es decir, el motivo por el cual todos los otros componentes fueron creados.

**Los Puntos de Acceso Comunitarios deben ser apropiados por la comunidades para garantizar que las nuevas tecnologías están jugando un papel transformador positivo de las condiciones de vida de las comunidades.**

Las comunidades en conjunto con la institución hospedera son las que tienen que definir el papel que el Punto de Acceso Comunitario y las nuevas tecnologías podrán desempeñar en la comunidad. Este es un proceso lento y cuidadoso donde deben participar los diferentes actores comunitarios. Sobre todo no debe reducirse a capacitaciones en el manejo de las nuevas tecnologías, aunque este es uno de los aspectos a tomar en cuenta.

No puede existir un único proceso de inserción comunitaria, ya que depende de los contextos y características específicas de cada una de ellas la forma en que este se desarrolle.

Aunque existen diferencias entre este Programa y las acciones impulsadas por el movimiento “somos telecentros”(www.somosteletocentros.org), liderado por la Fundación Chasquinet, existen muchas lecciones aprendidas y muchas experiencias positivas y negativas en este grupo que deben ser tomadas en cuenta para la ejecución de este componente.

La única manera de garantizar la sostenibilidad de los Puntos de Acceso es que haya existido un proceso de apropiación comunitaria de los mismos. La sostenibilidad no debe valorarse únicamente desde el punto de vista financiero, sino desde el punto de vista del significado que adquiere para las personas para las cuales fue creado.

Si se desarrollan buenos procesos comunitarios, tomando en cuenta todos los actores, se organizan las comunidades alrededor de los Puntos de Acceso y se hace un trabajo de conjugación de intereses entre la institución

hospedera y la comunidad este Programa podrá convertirse en una experiencia exitosa, sumamente valiosa. El reto mayor está en este punto.

## 2. Los principios que sustentan al Programa Comunicación Sin Fronteras en Costa Rica

Para acompañar este diseño ideal, se ha considerado necesario identificar los principios en los cuáles debe estar sustentado un Programa como el analizado. Se proponen los siguientes:

### 2.1 El acceso a las nuevas tecnologías son un derecho ciudadano

Se deben desarrollar acciones nacionales que propicien el acceso a las nuevas tecnologías como uno de los derechos de la ciudadanía, sin importar la condición económica, étnica, social, etaria o de género de cada una de las personas que conforman la población.

Se trata de un enfoque hacia la equidad que contrarresta el enfoque de las nuevas tecnologías como una herramienta para combatir la pobreza, que ha sido priorizado por muchos de los organismos internacionales y algunos Estados. En este caso el principio en el que se basa el Programa Comunicación Sin Fronteras está más bien orientado a propiciar la equidad en el acceso y el uso de las nuevas tecnologías.

### 2.2 El enfoque de las acciones del Estado debe estar orientado hacia la universalización

Partiendo de un enfoque de equidad, las acciones estatales, públicas y nacionales para el acceso y uso deben ser de carácter universal, es decir que cubran a todos los ciudadanos de una nación.

De tal forma que no exista una política orientada hacia determinado tipo de ciudadano que por sus características económicas, sociales, geográficas, de edad o de género, tengan que acceder y utilizar las nuevas tecnologías de una manera diferenciada a otras poblaciones.

### 2.3 Las instituciones públicas tienen el compromiso de redistribuir los recursos

Las instituciones públicas tienen un compromiso de redistribución de los recursos que se generan a partir de los servicios que estas mismas ofrecen. Este principio de redistribución se acompaña con el de solidaridad.

Haciendo un abordaje muy general, un ejemplo de la aplicación de este principio se mira en el caso de la salud en Costa Rica. Los y las costarricenses pagan periódicamente una cuota para la Caja Costarricense de Seguro Social que va de acuerdo a sus ingresos. Esto significa que la cuota varía dependiendo del nivel de ingresos de cada uno de ellos. Sin embargo, los servicios de seguridad social se ofrecen de una manera equitativa a todos y todas los (as) costarricenses. Los servicios de salud a los que puede acceder cada una de las personas afiliadas a la seguridad social, son iguales para todos y todas y no tienen relación con los ingresos o el monto de la cuota aportada.

Este principio que se ejemplifica en el caso de la salud es uno de los que fundamentan el programa Comunicación Sin Fronteras, pero en el caso de las nuevas tecnologías. Las instituciones estatales que proveen los servicios de telecomunicaciones reciben los recursos de los y las costarricenses que tienen posibilidades de pagar por los servicios de telecomunicaciones y los redistribuyen por medio de este Programa.

Es muy importante notar que la posibilidad de redistribución de los recursos y la aplicación del principio de solidaridad depende en gran medida del monopolio del Estado en el sector de telefonía, electrificación y telecomunicaciones. En caso contrario, los intereses privados privarían sobre los intereses públicos.

En Comunicación Sin Fronteras, se han conjugado los compromisos y las acciones de diversas instituciones públicas para cumplir con los principios de redistribución y solidaridad.

#### 2.4 Las nuevas tecnologías deben fortalecer los procesos locales

Las nuevas tecnologías deben contribuir con fortalecer las comunidades y los actores locales. Por este motivo un programa de universalización estará enfocado en la integración de las nuevas tecnologías en las actividades comunitarias en cada uno de los cantones del país.

Con el propósito de fortalecer lo local es que se ha pensado en incorporar los Puntos de Acceso Comunitario en instituciones que ya tienen una actividad local. Esto permitirá aprovechar esta relación entre institución y comunidad y favorecerá los procesos de apropiación de la tecnología porque se integran en actividades que ya tienen un significado para las poblaciones.

## 2.5 La apropiación de las tecnologías en una nación debe incluir a todos los sectores

La construcción de la apropiación social de las tecnologías debería ser un proceso conjunto y abierto, donde puedan participar todos los sectores de la sociedad. Los usos de las nuevas tecnologías y los cambios que se esperaría que estas produzcan en la sociedad deberían ser construidos en común.

Este Programa pretende integrar los diferentes actores de la sociedad costarricense para propiciar procesos participativos que definan cuál es el papel de las nuevas tecnologías en Costa Rica.

## 2.6 Se debe procurar aglutinar todas las iniciativas sobre nuevas tecnologías que se desarrollan en el país

En Costa Rica como en muchos otros de los países latinoamericanos existen múltiples iniciativas de diferentes tamaños y con diversos orígenes que pretenden incorporar las nuevas tecnologías. Uno de los principales problemas que tienen estas acciones es que están dispersas y aisladas unas de otras.

El Programa Comunicación Sin Fronteras, se constituye en una plataforma de comunicación nacional sobre la cual podrían funcionar las diversas iniciativas que se desarrollan en el país. Acciones de gobierno electrónico, gobierno local, banca nacional, control y participación ciudadana, rendimiento de cuentas, comercio electrónico, entre otras, funcionarán más fácilmente sobre la base de que cada ciudadano (a) dispone de una forma de comunicación electrónica y de una identidad virtual.

## 2.7 Hay que aprovechar la oportunidad que dan las nuevas tecnologías para mejorar la relación estado-ciudadanía

La relación entre Estado y ciudadanía debe mejorarse constantemente, tanto en lo que se refiere a rendimiento de cuentas y transparencia, como al control y participación ciudadana. Las nuevas tecnologías pueden jugar un rol fundamental en lograr este acercamiento, si se emprenden las acciones adecuadas.

## Capítulo Segundo: La situación real

Siempre existe una distancia entre el modelo ideal y la situación real de un programa estatal para mirar esta distancia. En este capítulo se presenta el estado actual de Comunicación Sin Fronteras. Es necesario recordar, como se indicó al principio, que este Programa está en proceso de ejecución, por lo que el estudio de caso se realiza en un momento intermedio.

Para presentar la situación real del Programa se expone primero el modelo institucional que se ha puesto en funcionamiento. Posteriormente se expone la situación de cada uno de los componentes.

### 1. El modelo institucional de ejecución del Programa Comunicación Sin Fronteras

El modelo institucional que sostiene este Programa está basado en entidades públicas que tienen un compromiso social con la apropiación de las nuevas tecnologías por parte de los y las ciudadanos (as) costarricenses. Como entidades públicas no tienen una finalidad lucrativa, sino de servicio y tienen bajo su responsabilidad funciones redistributivas y de solidaridad social.

En el “Convenio de Cooperación Interinstitucional en el Marco del Programa Comunicación Sin Fronteras” (2001) se establece la participación de las siguientes instituciones:

1. Banco Nacional de Costa Rica, uno de los más importantes bancos estatales, quien aportará en calidad de préstamo el equipo de cómputo y su mantenimiento para los 187 puntos de acceso comunitario.

Situación actual: El Banco Nacional de Costa Rica tiene disponible el equipo para los primeros Puntos de Acceso Comunitario. Está a la espera de que se indique cuando trasladarlos y hacia qué puntos.

2. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), empresa del Estado que tiene el monopolio de la electricidad y la telefonía, quien contribuirá con la solución y los costos de conectividad para brindar el servicio de correo electrónico gratuito, durante un año, en ciento ochenta y siete Puntos de Acceso Comunitario, de conformidad con las especificaciones y disponibilidad técnica que la institución determine. El ICE también diseñará mecanismos de cobro que se utilizarán posteriormente.

Situación actual: El ICE ha realizado el estudio en todos los Puntos de Acceso programados, determinando las dificultades y facilidades de conectividad. Está a la espera de que se le indique cuando y en qué orden activarlos.

3. Radiográfica Costarricense S.A (RACSA), empresa de prestación de servicios de telecomunicaciones para promover el desarrollo socioeconómico y tecnológico de clientes a nivel nacional e internacional, su dueño mayoritario es el Instituto Costarricense de Electricidad. RACSA hospedarán y administrarán el sitio [costarricense.cr](http://costarricense.cr) y brindará servicio de correo gratuito y espacio virtual a los y las ciudadanos costarricenses.

Situación actual: Hospeda y administra el servidor [costarricense.cr](http://costarricense.cr) que está en funcionamiento. Subcontrata la empresa nacional SINTER para el desarrollo y mantenimiento del software administrador de correo electrónico.

4. Correos de Costa Rica, entidad gubernamental a cargo del servicio de correos del país, quien proveerá las instalaciones de las oficinas cantonales y el personal para la instalación y atención de los Puntos de Acceso Comunitarios. Además se responsabilizará de la distribución de parte del material promocional y educativo del Programa y elaborará y diseñará en su imprenta parte del mismo.

Situación actual: Hay anuencia a desarrollar la experiencia en las oficinas de Correos, pero aún no hay mucho entusiasmo por la iniciativa a nivel nacional y a nivel local. Ya muchas oficinas de correo tuvieron la experiencia de hospedar un telecentro y esta no resultó exitosa, sobre todo por la poca claridad en los acuerdos. Esta situación ha producido escepticismo para esta nueva propuesta en los diferentes niveles de esta institución.

5. Ministerio de Cultura, quien proveerá las instalaciones de las bibliotecas públicas ubicadas en los cantones del país y el personal para la instalación y atención de los Puntos de Acceso Comunitario.

Situación actual: Hay anuencia y expectativa positiva para iniciar la instalación de Puntos de Acceso en las bibliotecas públicas. Siempre existe la preocupación por las nuevas tareas que implica, las necesidades de capacitación del personal, el espacio, entre otras cosas. Entre los y las funcionarios (as) de las bibliotecas se percibe el Punto de Acceso como una extensión de los servicios de la misma, lo cual puede producir el peligro de limitar las acciones del Punto de Acceso a los intereses institucionales. Sin embargo, hay interés a insertarse activamente dentro de la experiencia, lo cual es muy positivo.

6. Ministerio de Ciencia y Tecnología, quien tiene a cargo el diseño y el mantenimiento del sitio [www.costarricense.cr](http://www.costarricense.cr), enfatizando en todo lo referente a los servicios de gobierno digital.

Situación actual: El sitio [www.costarricense.cr](http://www.costarricense.cr) se encuentra activo y administrado desde el Ministerio de Ciencia y Tecnología. Aún no se han puesto en línea muchos servicios de gobierno digital.

7. Fundación Comisión Asesora de Alta tecnología (CAATEC), organismo no gubernamental quien tiene a cargo el diseño de una estrategia local para la promoción y el desarrollo de los Puntos de Acceso Comunitario, por medio de la construcción de Planes de Desarrollo Local. Además CAATEC tiene a cargo el seguimiento y la evaluación del Programa Comunicación Sin Fronteras.

Situación actual: No hay avances.

Posteriormente a la firma de este Convenio, se han ido adhiriendo otros actores a la iniciativa. Entre ellos uno muy importante es la Universidad Estatal a Distancia que ha ofrecido sus instalaciones regionales para la ubicación de Puntos de Acceso Comunitarios y para responsabilizarse de algunos de los aspectos de capacitación e inserción comunitaria.

La ejecución de este Programa ha estado basada en la voluntad política de estas instituciones y en los recursos que voluntariamente cada una de ellas ha estado dispuesta a designar para Comunicación Sin Fronteras. Aunque esto es muy importante, también es cierto que es difícil impulsar un Programa Nacional, únicamente basado en las buenas voluntades institucionales

## 2. La situación actual del Programa Comunicación Sin Fronteras

Una vez revisada la situación institucional, se presenta en este apartado la situación del Programa en el primer trimestre del año 2003. El análisis nos muestra que:

- Los compromisos adquiridos por cada una de las instituciones han sido cumplidos en su mayor parte.
- El componente [costarricense.cr](http://costarricense.cr) que contiene el correo para cada ciudadano (a), su espacio Web personal, el desarrollo y mejoramiento del software que administra este espacio se encuentra funcionando satisfactoriamente.
- La campaña de sensibilización está diseñada, los materiales terminados y algunos de los componentes de difusión ya han sido lanzados.
- Se han formalizado por medios legales varios de los convenios y contratos que apoyan este Programa.
- Los puntos de acceso comunitario no se han puesto en funcionamiento aún. Se ha decidido iniciar con 12 de ellos, sin embargo, ninguno está actualmente en funcionamiento.

- El componente de inserción institucional no ha sido priorizado dentro de Programa Comunicación Sin Fronteras. Se ha hablado únicamente de la necesidad de capacitar al personal de las instituciones locales
- El componente de inserción comunitaria ha sido reducido a la elaboración de un plan comunitario, pero aún no se ha diseñado ninguno.
- Los componentes de inserción comunitaria e inserción institucional no han sido priorizados y por consiguiente no se les han asignado recursos.
- Este Programa ha sido liderado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, sin embargo, aunque se encuentra inserto dentro del Plan Nacional de Desarrollo, como una de las acciones estratégicas de este gobierno, no ha recibido el apoyo y el impulso político que se requiere para hacer eficiente una iniciativa de esta magnitud. Esto ha implicado poco apoyo y muchas dificultades para poner en funcionamiento las acciones y la coordinación interinstitucional.
- Da la sensación de que cada una de las partes involucradas ha cumplido con su compromiso, pero que sin embargo, el Programa no ha tenido un arranque oficial porque no ha tenido todo el apoyo requerido, por lo que no termina de ponerse en funcionamiento real.

A continuación se vuelve a pasar por cada uno de los componentes, pero observando en qué situación se encuentran actualmente:

## **2.1 Infraestructura**

- Un espacio virtual para cada costarricense

Esta parte del componente de infraestructura se encuentra en funcionamiento. Cada costarricense tiene posibilidades de crear su propio correo electrónico en el servidor [costarricense.cr](http://costarricense.cr), desarrollar su Web personal y acceder al contenido de este sitio Web que está conformado por los servicios de la banca nacional y el Estado en línea.

Estos espacios se alojan en el servidor [costarricense.cr](http://costarricense.cr) que se hospeda y administra Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA), la empresa estatal que tiene el monopolio nacional de las telecomunicaciones. En la actualidad RACSA contrata los servicios de la empresa privada SINTER para el desarrollo y mantenimiento del sistema de información que respalda este espacio ciudadano en la red. Esta empresa ha desarrollado este servicio utilizando software nacional creado específicamente con este propósito, lo que disminuye los costos y genera ventajas para el mantenimiento, modificación y seguimiento del sistema.

Este servicio está en funcionamiento, con diferentes altibajos, desde el año 2001. Actualmente, 200.000 costarricenses hacen uso del servicio de correo electrónico y hay en línea 4000 sitios virtuales personales. Se crean cada mes un promedio de 4000 usuarios y tiene una dinámica de 500.000 entradas mensuales. Este volumen ha ido creciendo a través del tiempo.<sup>1</sup> Este espacio tienen las siguientes características:

- ✓ Cada costarricense puede tener su propia cuenta personal, ligada a su número de cédula, con el acrónimo @costarricense.cr
- ✓ Cada costarricense puede tener su sitio virtual personal. Este se desarrolla en “Word para Windows” y se sube automáticamente a la red. De la misma manera se puede mantener actualizada la información.
- ✓ Cada costarricense tiene derecho a 5 megabytes para almacenar información y a 2 megabytes para cada mensaje.
- ✓ Es un espacio que se aloja en un servidor costarricense, lo que evita el tránsito hacia otros servidores internacionales que ofrecen un servicio similar como yahoo o hotmail, reduciendo así el costo del servicio.
- ✓ No es un espacio comercial. Es un espacio nacional, que ubicado dentro del Programa Comunicación Sin Fronteras, ha ido esforzándose por crear una identidad costarricense en la red.
- ✓ Por el mismo motivo indicado anteriormente es un espacio donde se controla el spam<sup>2</sup> y los virus.
- ✓ El espacio ciudadano está ligado a la base de datos del registro civil. Esto tiene muchas potencialidades, algunas que se están aprovechando actualmente, como la de elaborar estadísticas por edades, género o ubicación geográfica; o la de enviar información específica a determinados grupos, por ejemplo, a los mayores de edad para que vayan a votar o a los adolescentes y jóvenes para que participen en las discusiones nacionales sobre la Ley de la Persona Joven. También tiene potencialidades que no se están aún aprovechando, como enviar información masiva por tipo de actividad laboral del usuario, o información relacionada con su lugar de residencia. Sin embargo, son aspectos que hay que tomar en cuenta como una de las principales ventajas de tener una plataforma de comunicación nacional.

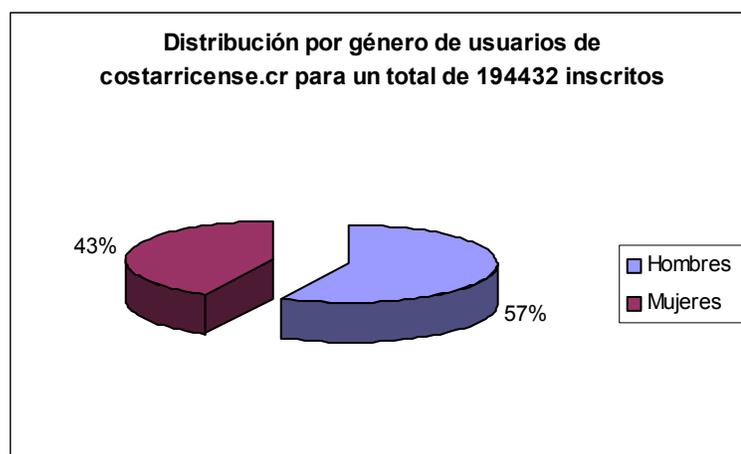
---

<sup>1</sup> Datos obtenidos del análisis de las estadísticas.

<sup>2</sup> Propaganda en la red

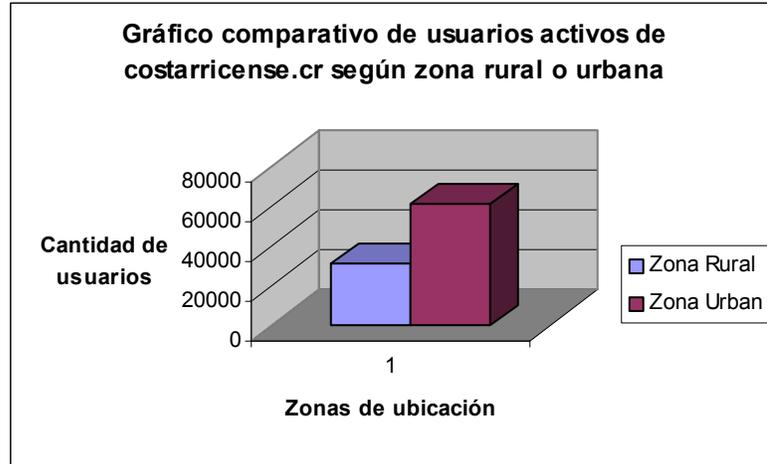
- ✓ Es un servicio creado con tecnología nacional, esto permite la actualización permanente, el desarrollo de sistemas de información y servicios a la medida de las necesidades, un proceso de mejora continuo, respaldos y estadísticas permanentes.
- ✓ Hay un control para que los mensajes que ingresan para la totalidad de los usuarios o para un grupo de ellos sean de interés social y que no sean comerciales.
- ✓ Hay una protección de la privacidad de los usuarios del servidor costarricense.cr.
- ✓ Costarricense.cr tiene la potencialidad de personalizar la información para cada uno (a) de los (as) ciudadanos (as) de acuerdo a su actividad laboral, su lugar de residencia, su edad, su género, sus intereses culturales, etc.

Un análisis de las estadísticas que provee el servidor permite hacer las observaciones que se presentan más adelante. Estas presentan datos de comportamiento que son muy comunes en todos los países latinoamericanos.

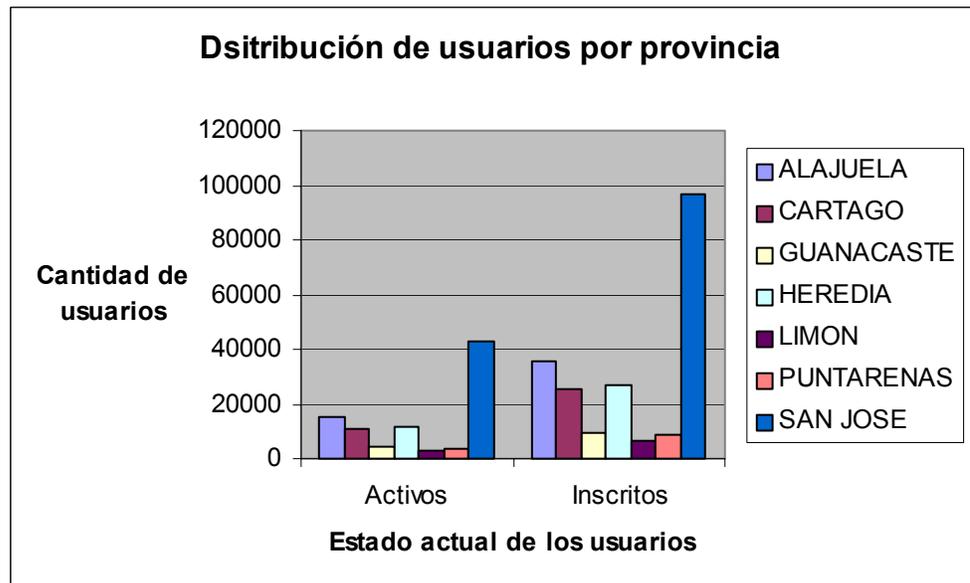


- ✓ El servidor costarricense.cr lo utilizan más hombres que mujeres. La población total de Costa Rica es de 4 millones de habitantes, un 51% de sus habitantes son mujeres y un 49% hombres.
- ✓ Casi 200.000 usuarios acceden al servidor costarricense.cr, representando un 5% de a población total del país.

- ✓ De los 200.000 usuarios inscritos, permanecen activos solamente 92.028.

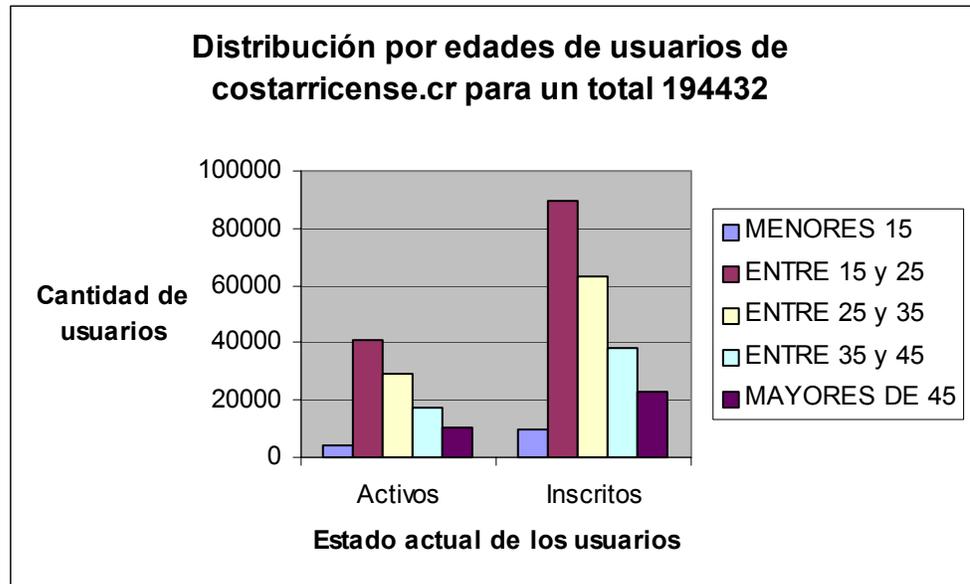


- ✓ De los usuarios activos, un 33% (31.189) provienen de zonas rurales, mientras que un 66% (60.839) pertenece a la zona urbana.



- ✓ Guanacaste, Puntarenas y Limón son las provincias costeras, con un menor índice de desarrollo social. Son también las provincias que tienen menos usuarios del servidor costarricense.cr. Cartago,

San José, Alajuela y Heredia, aunque tienen amplias zonas rurales, son las provincias que integran el Gran Área Metropolitana y también las que tienen mayores números de usuarios.



- ✓ Los usuarios entre los 15 y 25 años son los principales usuarios de esta plataforma, seguidos de los de 25 a 35.
- ✓ Es importante observar nuevamente la diferencia existente entre los usuarios inscritos y los usuarios activos. Este es un fenómeno que se produce en todos los servicios que se desarrollan en la Internet, pero sería interesante conocer los motivos por los cuales se deja de utilizar este servidor.

Se esperaría que con la entrada en funcionamiento del Programa Comunicación Sin Fronteras las tendencias que presentan estas estadísticas empiecen a cambiar. De tal forma que se produzcan un mayor uso de las tecnologías en poblaciones del área rural y entre las mujeres, por ejemplo.

- **Los Puntos de Acceso Comunitario**

Se ha planeado la puesta en marcha de 187 Puntos de Acceso Comunitario que se encuentran distribuidos en todos los cantones del país. Cuando se concluyó este trabajo, aún no se encontraba en funcionamiento ninguno de ellos. Se iniciaría con la instalación de 12 puntos de acceso comunitario, incluyendo 6 bibliotecas públicas y algunas

sedes de la Universidad Estatal a Distancia pocos meses después de la conclusión de este estudio de caso.

El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) ha hecho una valoración de la situación de conectividad en los puntos de acceso comunitario que se han planificado. Solamente 14 de los 187 tienen actualmente problemas para la conexión<sup>3</sup>.

El Banco Nacional de Costa Rica, quien es el responsable del equipo de cómputo, tiene las computadoras disponibles para la instalación de los primeros puntos.

Aún resta definir los espacios y el mobiliario que ocupará el punto de acceso en algunas de las instituciones que se han seleccionado como primer grupo.

## **2.2 La inserción institucional**

Este es un aspecto que no ha sido priorizado a través del proceso del Programa Comunicación Sin Fronteras. En la indagación, se ha hecho evidente que los funcionarios de las instituciones locales donde se van instalar los Puntos de Acceso no conocen bien la iniciativa y tienen muchas inquietudes al respecto. Entre ellas, quién va a asumir la responsabilidad del Punto de Acceso, qué capacitación va a recibir y quien la va a impartir, en qué sentido se van a transformar las funciones que actualmente desarrollan los funcionarios y la institución en general, cuáles son los acuerdos en relación con el equipo, la seguridad del mismo, el mantenimiento y la sostenibilidad.

El Programa no ha elaborado las consecuencias positivas y negativas relacionadas con la inserción de los Puntos de Acceso en estas instituciones locales. Este debería ser un proceso que se realice en forma participativa. La posibilidad de tenerlos y administrarlos resulta interesante para los funcionarios consultados, sin embargo, consideran que deben ser tomados en cuenta y que tienen que estar claramente definidos todos los términos.

## **2.3 La inserción comunitaria**

Actualmente, la inserción comunitaria está concebida como la elaboración de un plan comunitario para el Punto de Acceso. Este plan de acceso deberá ser elaborado por las personas responsables del mismo en la institución local en conjunto con diferentes actores de la comunidad. En el momento de conclusión de este trabajo no se había iniciado ningún proceso en este sentido.

---

<sup>3</sup> Estudio de Factibilidad de Accesos elaborado por el ICE

La inserción comunitaria y el proceso que se va a llevar a cabo para realizarla es sumamente importante para facilitar los procesos de apropiación de las nuevas tecnologías en las comunidades y a criterio de los(as) autores de este análisis conlleva mucho más trabajo que la elaboración de un Plan. A este componente no se le han asignado recursos a través del desarrollo del Programa.

## **2.4 El marco legal**

Existe un avance importante en términos del establecimiento de un marco legal para el funcionamiento de este Programa. Se aprobó por parte de la Contraloría General de la República el “Convenio Marco” donde se regulan las principales relaciones interinstitucionales que le dan soporte. Basadas en este convenio, cada una de las instituciones participantes definió en sus juntas directivas el apoyo a este Programa como una de sus prioridades.

Se han elaborado regulaciones para el uso de los Puntos de Acceso y para las relaciones institucionales entre las instituciones a cargo de los mismos y el ICE, el Banco Nacional y Radiográfica Costarricense. También se han regulado los servicios del servidor [costarricense.cr](http://costarricense.cr).

## **2.5 La campaña de sensibilización**

El material para la campaña de sensibilización está preparado, pero la campaña no ha sido lanzada aún.

Se han elaborado aerogramas, sellos, tarjetas telefónicas, un billete para la lotería nacional, instructivos para ser enviados junto con los recibos telefónicos, se ha puesto en funcionamiento el número de ayuda 800-NAVEGAR y diseñado una campaña masiva para radio y televisión.

En el desarrollo de la campaña han contribuido la empresa de publicidad Garnier S.A., la imprenta de Correos de Costa Rica, la imprenta del ICE y la Junta de Protección Social de Costa Rica. El ICE se ha comprometido a distribuir material de esta campaña junto con los recibos telefónicos.

Esta es una campaña masiva en radio, prensa y televisión que da a conocer, estimula y educa a los ciudadanos costarricenses sobre el uso del correo electrónico, como medio de acercamiento a las nuevas tecnologías. Aunque ya se encuentra diseñada faltan los recursos para hacerla efectiva.

Como puede deducirse de lo expuesto hasta el momento, hay una distancia entre el modelo ideal diseñado a partir de la comprensión de los actores involucrados y lo que se encuentra en ejecución.

En la siguiente tabla se presenta un resumen comparativo del modelo ideal y la situación real del Programa Comunicación Sin Fronteras, basado en sus componentes.

<b>Componentes</b>	<b>Modelo Ideal</b>	<b>Situación Real</b>
Infraestructura	Cada costarricense tienen un espacio virtual. Existen a través de todo el territorio nacional Puntos de Acceso Comunitario donde la población puede utilizar las nuevas tecnologías. Además está funcionando un sitio Web del gobierno que se utiliza para el rendimiento de cuentas, el control ciudadano y el mejoramiento de los servicios del Estado.	<p>El espacio virtual para cada costarricense se encuentra en funcionamiento.</p> <p>Aún no se han puesto en marcha los Puntos de Acceso Comunitario, se va a iniciar pronto las primeras experiencias en 12 instituciones.</p> <p>El sitio Web del Estado asociado a Comunicación Sin Fronteras no está funcionando aún.</p>
Marco Legal	Se han establecido legalmente las leyes, los acuerdos y los convenios interinstitucionales para el funcionamiento de este Programa que involucra muchas organizaciones e instituciones.	<p>Se ha legalizado el convenio marco del Programa donde se institucionaliza la responsabilidad de cada una de las instituciones participantes.</p> <p>Se ha incorporado este Programa en el Plan Nacional de Desarrollo como una de las acciones estratégicas.</p> <p>Cada una de las Juntas Directivas de las instituciones participantes ha acordado el apoyo al Programa como prioritario.</p> <p>Se han elaborado reglamentos para los espacios virtual como <a href="http://costarricense.cr">costarricense.cr</a> y para los espacios físicos como los Puntos de Acceso.</p>

<b>Componentes</b>	<b>Modelo Ideal</b>	<b>Situación Real</b>
Campaña de sensibilización	Durante un período de tiempo se promoverá el uso del correo electrónico entre toda la población del país por medio de una campaña de sensibilización hacia el uso de la misma y de acciones de capacitación a nivel masivo. Se mantendrá el apoyo a los usuarios de todo el país por medio de líneas telefónicas de ayuda.	La campaña se ha diseñado y los materiales están terminados. Aún no se ha realizado la campaña.
Inserción institucional	Se han diseñado en conjunto con las instituciones locales los nuevos servicios que estas proveerán a las poblaciones y la relación del Punto de Acceso con la comunidad. Se tiene un compromiso de los funcionarios y una claridad y aceptación en la transformación de su trabajo.	No se ha priorizado este aspecto. Solamente se ha mencionado la necesidad de la capacitación del personal de las instituciones.
Inserción comunitaria	Se ha trabajado en conjunto con los actores locales para definir lo que desean que sea su Punto de Acceso. Se han detectado las necesidades, los intereses, los recursos que se requieren y se ha creado una dinámica comunitaria alrededor del Punto de Acceso.	No se ha priorizado hasta el momento este aspecto.  Se ha indicado la necesidad de crear Planes de Desarrollo Comunitarios, pero aún no se ha hecho ninguna experiencia de este tipo.

## Capítulo Tercero: Conclusiones

La Fundación Acceso considera que ha sido importante rescatar la experiencia de Comunicación Sin Fronteras por medio de este estudio de caso. Este Programa se encuentra, a criterio de los (as) investigadores (as) en un punto crítico, donde puede continuar y convertirse en una experiencia interesante de la cual se pueden extraer lecciones para adoptarla a otros países de la región, o puede concluir en este momento después de haber invertido muchos esfuerzos y recursos.

La resolución de este punto crítico va a depender, en gran medida, del apoyo político de alto nivel que reciba este Programa en Costa Rica y de la importancia que se le dé a nivel gubernamental al área de nuevas tecnologías.

Con el trabajo realizado, la Fundación Acceso espera contribuir con una mejor comprensión de este Programa de Universalización de las Nuevas Tecnologías que está poco definido formalmente a pesar de que se encuentra en marcha. Igualmente, se espera que el presente estudio de caso sea útil para el seguimiento de la experiencia a través de los próximos años, de tal forma que se puedan rescatar las lecciones aprendidas a partir del mismo momento en que este inicia. Esta es una oportunidad muy importante, ya que por lo general, los programas y proyectos no tienen un análisis en el momento inicial y posteriormente, cuando se desea hacer su seguimiento o evaluación, no se tiene un escenario con el cuál comparar.

En este apartado, se resumirán las condiciones que, según el análisis realizado, se deben tomar en cuenta para lograr que un Programa como este sea exitoso. También se hace un primer aporte con respecto a los criterios de seguimiento que sería interesante utilizar para valorar el alcance del propósito final de Comunicación Sin Fronteras.

Con el desarrollo de este trabajo se ha aprendido que para desarrollar un Programa Nacional de Universalización de las Nuevas Tecnologías hay que tomar en cuenta:

- El apoyo político y el liderazgo activo por parte del Estado, quien debe coordinar las acciones de los actores participantes, sean estas instituciones públicas, empresa privada, organizaciones de la sociedad civil, gobiernos locales, comunidades y entidades locales.
- El proceso de construcción de un Programa Nacional de esta magnitud, debe ser participativo e inclusivo desde su diseño, y debe contemplar todos los actores. Entre otras cosas, esto permitirá una apropiación de la iniciativa por parte de todos las entidades e individuos involucrados (as).

- Todos los involucrados deben tener claridad en cuanto al propósito final del mismo, que es en este caso el de incorporar las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los y las costarricenses. Este es un programa nacional donde participa una gran diversidad de actores con diferentes intereses que pueden ser conjugados, pero debe existir claridad para todos los participantes que las energías deben estar enfocadas a la consecución del objetivo final.
- Un reto que enfrenta un programa nacional como el estudiado es el de convertirse en política estatal, de tal manera que trascienda los diferentes gobiernos. Es frecuente en la experiencia de la región que las iniciativas estatales tengan la misma duración que el período gubernamental. En Comunicación Sin Fronteras se han planeado sus acciones con un énfasis en el corto plazo, es recomendable que programas nacionales de similar magnitud tengan una visión de más largo alcance.
- Otro reto importante que enfrenta un programa de universalización de las nuevas tecnologías como el analizado es el de proponer una forma de utilización de la tecnología para contribuir con la construcción de la equidad. En general, las políticas estatales que se impulsan y que son apoyadas por los organismos internacionales están más bien enfocadas en el uso de las nuevas tecnologías para reducir la pobreza.
- La coordinación interinstitucional, la relación entre los diferentes niveles de actores (locales y nacionales), la mezcla de intereses, la claridad en los acuerdos, responsabilidades y beneficios son todos aspectos que conforman un programa nacional. Su gestión es delicada y requiere habilidades, capacidades y recursos.
- Indudablemente programas nacionales como Comunicación Sin Fronteras requieren de muchos recursos. Es importante aprovechar la posibilidad que tienen las instituciones de aportar de sus propios recursos para la construcción de una iniciativa nacional como esta, pero también existe la necesidad de asignar recursos propios para tener mayor flexibilidad en las acciones. Para esto se requiere destinar recursos del Estado y buscar recursos externos.
- Otro aspecto que se enfrenta en un programa de esta magnitud es una transformación cultural. El objetivo principal del programa está justamente relacionado con la cultura: “incorporar las nuevas tecnologías en la vida cotidiana”. Esto implica un cambio no solamente a nivel individual y comunitario, sino también a nivel institucional. Hay una transformación en las instituciones de los procesos, las tareas y las formas de trabajo en general.

- Es necesario trascender el componente de infraestructura de un Programa Nacional de esta magnitud. Un buen ejemplo de esto es [costarricense.cr](http://costarricense.cr), donde existen todas las condiciones para que toda la ciudadanía disponga de su espacio virtual, pero no es suficiente con que existan las herramientas técnicas, se hacen indispensables los procesos de apropiación.
- El hecho de que se incorporen los Puntos de Acceso Comunitario en instituciones locales que están insertas en la comunidad tiene ventajas y desventajas. Entre los beneficios se encuentran aspectos como la identificación y el conocimiento de la comunidad y sus pobladores, el mejoramiento potencial de los servicios que estas ofrecen y la facilidad para apropiarse de las nuevas tecnologías ya que estas tienen usos concretos. Entre las dificultades que se pueden presentar es que las instituciones locales quieran utilizar los Puntos de Acceso únicamente para sus propias actividades, que no existan suficientes recursos y que el Punto de Acceso represente una carga adicional de trabajo para el personal.
- En relación con el funcionamiento de los Puntos de Acceso Comunitario los hallazgos están fuertemente relacionados con las lecciones aprendidas del movimiento somos telecentros ([www.somosteletcentros.org](http://www.somosteletcentros.org)) sobre aspectos como la capacitación, la seguridad, el mantenimiento del equipo, la sostenibilidad, la apropiación de las nuevas tecnologías. Por lo que al lector interesado en profundizar en estos aspectos de los Puntos de Acceso se le recomienda consultar el sitio Web de este movimiento.

Si este Programa se desarrollara exitosamente, contribuiría con el acceso equitativo, el uso con sentido y la apropiación social de las nuevas tecnologías.

Para concluir y tomando en cuenta únicamente el seguimiento del objetivo último de este Programa, se presenta a continuación una primera propuesta de los aspectos que sería interesante observar en adelante para dar seguimiento al cumplimiento de este objetivo.

<b>Objetivo: “Incorporar las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los y las costarricenses”</b>		
<b>Categoría</b>	<b>Interrogante de evaluación</b>	<b>Ejemplos de aspectos a observar (o indicadores)</b>
<b>Acceso equitativo</b>	¿En qué medida el Programa está facilitando el acceso a las nuevas tecnologías para poblaciones que tenían más dificultades para utilizarlas?	<p>Cambios en el acceso a las nuevas tecnologías para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres</li> <li>• Poblaciones del área rural</li> <li>• Jóvenes</li> <li>• Adultos mayores</li> </ul> <p>El conocimiento técnico representa cada vez un obstáculo menor para el uso de las nuevas tecnologías en las comunidades.</p>
<b>Usos con sentido</b>	¿Es posible concluir que existe una relación entre la ejecución del Programa y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades?	<p>Mejoramiento de los servicios que las instituciones locales brindan a la población</p> <p>Se ha mejorado la participación ciudadana en las decisiones de los gobiernos locales y los gobiernos nacionales.</p> <p>Las poblaciones han incrementado la producción de contenido donde exponen sus puntos de vista e intereses.</p> <p>Las comunidades se han organizado e intercambian experiencias con otras comunidades para encontrar soluciones a su necesidades.</p> <p>Se han facilitado los trámites y la gestión en las instituciones que sirven a a las poblaciones</p>

<p><b>Apropiación social</b></p>	<p>¿En qué sentido el Programa ha permitido que las comunidades se apropien de las tecnologías y las transformen para su propio beneficio?</p>	<p>El Punto de Acceso Comunitario se ha adecuado a los idiosincrasias de las comunidades</p> <p>Hay una gran diversidad en la gestión, las actividades que se realizan, la apariencia, las opciones de sostenibilidad en los Puntos de Acceso Comunitario.</p> <p>El Punto de Acceso Comunitario es sostenible</p> <p>Se han organizado grupos comunitarios alrededor de los Puntos de Acceso</p> <p>Se han incrementado las aplicaciones en línea para el servicio de la comunidad</p>
----------------------------------	--	---