



Contenidos

Presentación.....	4
Introducción.....	5
I Construcción de la estrategia de Gobierno Digital.....	7
1. Antecedentes.....	8
2. Objetivo.....	9
3. Fases de Desarrollo.....	9
II Análisis del Estado Actual de Gobierno Digital.....	11
1. Análisis de estrategias y políticas en Gobierno Digital.....	13
1.1 Plan de Acción Gobierno Digital 2008-2010.....	13
1.2 Análisis Leyes y reglamentos sobre las Tecnología de Información y Comunicación (TIC).....	15
1.3 Análisis de Organización de las TIC.....	16
1.3.1 Organización de las TIC a nivel del Estado Costarricense.....	16
1.3.2 Estructura de Gobierno Digital (DECRETO N° 36176-MP-PLAN 10 de octubre 2010).....	16
1.4 Análisis de Infraestructura TIC.....	17
1.5 Estado de la atención (Front Office) al público en Costa Rica.....	19
1.5.1 Disponibilidad de Servicios en línea.....	19
1.5.2 Participación ciudadana.....	20
1.6 Gestión de servicios internos administrativos en Costa Rica (Back Office).....	21
2. Necesidades de servicios e información del sector público y privado.....	22
3. Benchmarking mundial y regional de Gobierno Digital.....	23
3.1 Reporte de las Naciones Unidas: encuesta sobre E-Gobierno 2008-2010.....	23
3.1.1 Análisis de comparación: Costa Rica vs. México y Panamá.....	23
3.1.2 Análisis detallado de Costa Rica en valoración del reporte de la ONU.....	24
3.1.3 Estrategia para el mejoramiento de los indicadores globales.....	27
3.2 Caso de Corea.....	28
3.3 Caso de Chile.....	29
4. Resumen de conclusiones y oportunidades de mejora.....	29
III Modelo Futuro.....	37
1. Visión de Gobierno Digital.....	38



1.1	Visión.....	38
1.2	Misión.....	38
1.3	Imagen del futuro.....	38
2.	Áreas de acción, metas y proyectos.....	40
2.1	Objetivos y Estrategia.....	40
2.2	Metas, estrategias y proyectos.....	41
	2.2.1 Metas, estrategias y proyectos de Gobierno a Ciudadano (G2C).....	41
	2.2.2 Metas, estrategias y proyectos de Gobierno a Empresas (G2B).....	42
	2.2.3 Metas, estrategias y proyectos de Gobierno a Gobierno (G2G).....	43
	2.2.4 Metas, estrategias y proyectos- Infraestructura.....	45
IV	Estrategia de implementación.....	47
1.	Plan de acción según proyectos prioritarios.....	49
2.	Marco Legal.....	54
1.1	Promoción de la informatización.....	54
1.2	Promoción de la Industria TIC.....	55
1.3	Construcción de la Infraestructura TIC.....	56
3.	Organización.....	56
3.1	Comisión Intersectorial de Gobierno Digital.....	57
3.2	Comité Directivo de Gobierno Digital.....	58
3.3	Panel Consultivo.....	59
3.4	Comité Asesor.....	60
3.5	Comités de Revisión para Compras Públicas en Instituciones.....	60
3.6	Agencia Nacional de Info-comunicaciones.....	61
V	Recomendaciones para el éxito.....	65
1.	Recomendaciones para el éxito.....	66
1.1	Factor del fortalecimiento de la estructura organizativa.....	67
1.2	Factor de Medición.....	67
VI	Anexos.....	69
	Descripción de proyectos prioritarios.....	70
	Glosario.....	90