



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA



Gobiernos locales avanzan en equipamiento y servicios digitales

Prosic-UCR: Municipalidades mejoran en implementación y aplicación de la tecnología

La disponibilidad de plataformas digitales institucionales es uno de los grandes avances que han tenido los gobiernos locales en los últimos años. *Foto con fines ilustrativos.*

Mejorar la digitalización de algunos servicios es la tarea pendiente

22 ENE 2024 Ciencia y Tecnología

La mayoría de las **municipalidades del país comprendieron** en los últimos años **que debían mejorar diferentes temas tecnológicos** (conectividad, dispositivos, información, transparencia y tramitología, por ejemplo) para insertarse de una mejor manera en el mundo digital y, de paso, facilitar el servicio para la gente.

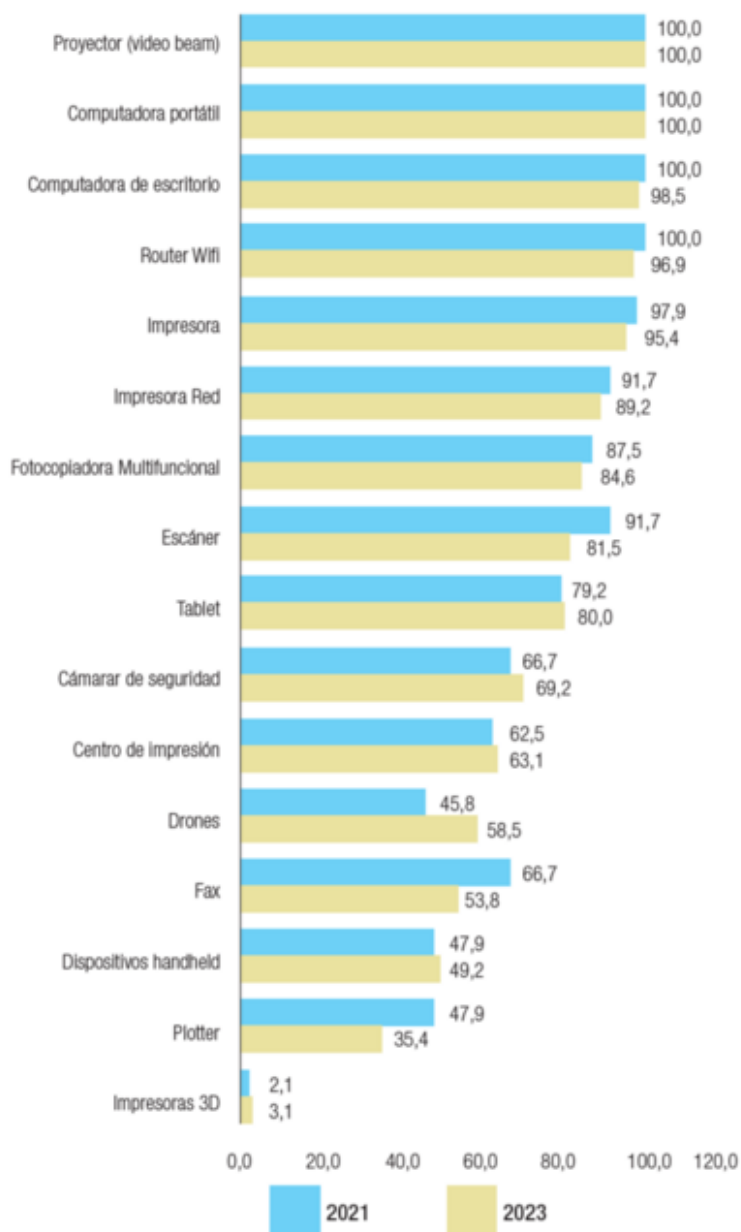
Esta es la principal conclusión que se extrae del Capítulo 3: **Acceso y uso de las TIC** (tecnologías de la información y la comunicación) **en gobiernos locales**, del [Informe Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento 2023](#), producido por el [Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento](#) (Prosic) de la Universidad de Costa Rica (UCR), y que fue presentado a finales del año pasado.

El Prosic realizó un **censo dirigido a todos los gobiernos locales del país**, sobre la implementación y el uso de la tecnología en estos espacios, entre junio y agosto del año

pasado. Del total de 84 cantones que hay en el país a la fecha, **se obtuvieron 65 respuestas** de 61 municipalidades y cuatro de concejos municipales de distrito.

Si se habla de equipamiento, **todos los gobiernos locales afirmaron contar con computadoras portátiles y con un proyector**. Además, casi todos afirmaron disponer de computadoras de escritorio (98,5 %) un router para internet inalámbrico (wifi, 97 %), impresoras (95,4 %) y fotocopiadoras multifuncionales (84,6 %), números muy similares al último censo, realizado en el 2021.

La mejora en la adquisición de dispositivos tecnológicos en municipalidades (2021 - 2023)



Fuente: Prosic

Donde sí se ve una **mejora** es en **dispositivos como cámaras de seguridad** en el cantón (69,2 %) y, **sobre todo, de drones** (pasó de 45,8 % a un 58,5 % entre 2021 y 2023). En este último caso, estos aparatos voladores se están utilizando principalmente para funciones de catastro (tres de cada cuatro), aunque también para la comunicación (dos de cada 10), gestión vial (16 %), seguridad (13 %) y emergencias (8 %).

Buena conexión

La **fibra óptica es el material con el cual se conectan casi todas las municipalidades del país** (97 % de las respuestas). De hecho, únicamente dos de las respuestas ([San Mateo](#) y [Turrubares](#)) afirmaron utilizar aún internet de cobre (cable módem) para acceder a la “red de redes”. Este es un **avance sustancial** si se observa que hace cinco años aún el 22 % de los gobiernos locales utilizaba internet de cobre, mientras que el 72 % había implementado ya la fibra óptica. Incluso, en aquel momento había instancias que seguían conectándose mediante “conexión punto a punto” o conexión por medio del teléfono celular.

Lo anterior ha llevado a mejorar también la velocidad de conexión. Así, **tres de cada cuatro gobiernos locales reportaron tener un acceso de 100 megabytes por segundo (Mbps)** o más, un 18,5 % señaló tener una conexión de entre 50 y 99 Mbps y solo un 6,2 % dijo que su conexión era de entre 10 y 49 Mbps. Esto también significa un **avance notable en la última década**, más si se toma en cuenta que para el 2016 no había ninguna municipalidad conectada a más de 100 Mbps y que la gran mayoría tenía velocidades de entre 10 y 49 Mbps (seis de cada 10). Incluso, un 16 % se conectaba a menos de 6 Mbps y un 22 % lo hacía desde 6 Mbps a menos de 10. Hoy, ambas velocidades son cosa del pasado.

Todo esto ha llevado a que el **92 % de los gobiernos locales afirme que la calidad del servicio de internet que recibe es “bueno o muy bueno”**, mientras solo cinco de ellos lo calificaron de “regular”: [Flores](#), [Jiménez](#), [Oreamuno](#), San Mateo y Turrubares.

Al respecto, el coordinador de Prosic, [Alejandro Amador Zamora](#), resaltó el avance que han mostrado las municipalidades en su calidad de conectividad, aunque también advirtió que es necesario **acompañar estas actualizaciones de capacitación digital** para el personal que trabaja en las instituciones de gobierno regional.

Alejandro Amador Zamora, coordinador de Prosic: importancia del progreso digital de municipalidades

Redes sociales y servicios

[Facebook](#) sigue siendo la **red social donde se puede encontrar a la totalidad de gobiernos locales participantes en la encuesta**. Además, el 72,3 % afirmó contar con un canal de [Youtube](#) (en el 2016 este porcentaje era de apenas un 31,7 %), el 69,3 % utiliza también [Whatsapp](#) como medio de comunicación con la ciudadanía y poco más de la mitad (55,4 %) tiene un perfil propio de [Instagram](#) (22,2 % hace ocho años).

Por su parte, [Twitter](#) (o X, como ha sido bautizada recientemente) **parece ya ir de caída**, pues mientras que en el 2021 el 35,4 % de municipalidades dijo tener un perfil en esa red social, para el año pasado este dato se redujo al 21,5 %. Llama la atención que el **13,8 % ya incursiona en [Tiktok](#)**, mientras que solo un 3,1 % tiene su espacio en [LinkedIn](#).

Sobre el uso de las **redes sociales** por parte de los gobiernos locales, Amador afirmó que estas son **una herramienta básica para que estas entidades puedan comunicarse con la ciudadanía** que vive en su cantón. Al mismo tiempo, destacó la exploración que realizan algunas de estas instancias en la red Tiktok, más enfocada en un público juvenil.

Alejandro Amador Zamora, coordinador de Prosic: uso de redes sociales en gobiernos locales

Ahora bien: ¿qué posibilidades brindan los gobiernos locales en sus plataformas digitales a las personas que son usuarias de sus servicios? Por ahora, y principalmente, la **posibilidad de pagar impuestos o servicios (entre el 92 % y el 67,7 %, según el rubro a cancelar)**. En cambio, trámites como **solicitudes o consultas sí se encuentran bastante rezagadas (67,7 % o menos, dependiendo del proceso)**.

A la vez, el 44,6 % permite a la ciudadanía acceder a información propia por medio de mecanismos de autenticación y **ocho de cada 10 ya implementó la opción del uso de firma digital** o de certificados digitales. Finalmente, 24 gobiernos locales (el 37 % de los que respondieron el sondeo) afirmó tener una aplicación para celular que ofrece la posibilidad de hacer diferentes pagos, además de por poner quejas, reportes de averías, movilidad urbana para personas con discapacidad visual, entre otras funciones.

Ya propiamente sobre temas relacionados con el área de gobierno abierto, en los sitios web **es posible encontrar datos abiertos en el 72 % de los casos**, pero solo uno de cada cuatro gobiernos locales menciona contar con alguna plataforma o aplicación para la participación ciudadana.

Entre la información disponible más comúnmente se encuentra todo lo relacionado con información del concejo municipal respectivo (actas y miembros), así como el plan estratégico municipal y el plan de gobierno del alcalde.

Para el coordinador de Prosic, el gobierno abierto en las municipalidades tiene aún mucho camino por delante, porque hay una **fuerte reticencia a lo interno de los gobiernos locales para brindar la información a la ciudadanía** por medio de una plataforma digital.

Alejandro Amador Zamora, coordinador de Prosic: disponibilidad de datos abiertos en municipalidades

Baja cantidad de profesionales en tecnologías de la información

El **punto negativo más evidente** dentro del Capítulo 3 en el informe del Prosic es la **escasa cantidad de profesionales en tecnologías de la información (TI) en las planillas municipales**. Así, ante el aumento en la adquisición y uso de tecnología, hay una evidente carencia de profesionales en esta área para capacitaciones, mantenimiento y operativización de tecnología, entre otras funciones.

De hecho, los resultados evidencian que **en seis gobiernos locales** (Jiménez, San Mateo, Turrubares, [León Cortés](#), [Tarrazú](#) y el [Concejo Municipal de Distrito de Cervantes](#)) **no tienen ni una sola persona en el área de TI**. Esto es el 9 % de la muestra. Mientras tanto, en tres de cada 10 tienen un único profesional en este campo, lo cual es, a todas luces, insuficiente para la gran cantidad de tareas (contabilizando las institucionales y las de servicio a la ciudadanía) que debe atender quien ocupe este puesto.

En cambio, **otros cantones tienen todo un departamento de informática en su municipalidad con bastantes plazas**, como [San José](#) (23 profesionales), [Cartago](#) (10), [San Carlos](#) (9) y [Heredia](#) y [Alajuela](#) (ambos con 8).

Con respecto a la **recarga laboral** (la cantidad de funcionariado municipal que debe ser atendido por cada individuo experto en TI) los municipios que tienen **mayor cantidad** son [San Rafael de Heredia](#) (donde **cada profesional de informática atiende a 160 empleados**), [Turrialba](#) y [San Ramón](#) (150 empleados por profesional de TI), [Upala](#) (128), [Osa](#) (125), San José (122) y [Parrita](#) (120). En el lado opuesto están la [Municipalidad de Río Cuarto](#) (23), el [Concejo Municipal del Distrito de Peñas Blancas](#) (25), [Bagaces](#) (30), [Grecia](#) (35), [Carrillo](#) (36), [Esparza](#) (38), y [Hojancha](#) y [Dota](#) (39).

En términos generales, Amador afirmó que la **poca presencia de profesionales en informática** en las municipalidades es una seria **limitante para la mejorar los procesos y los servicios** para las personas usuarias.

Alejandro Amador Zamora, coordinador de Prosic: recarga en el personal de TI de las municipalidades

Los gobiernos locales que fueron consultados para este estudio pero que no brindaron respuestas fueron Los Chiles y Poás (Alajuela) Alvarado y Tucurrique (Cartago); Cañas (Guanacaste); San Pablo y Santa Bárbara (Heredia); Limón, Matina y Talamanca (Limón); Buenos Aires, Corredores, Garabito, Montes de Oro, Monteverde, Quepos, Paquera y Lepanto (Puntarenas); y Goicoechea, Mora, Santa Ana y Coronado (San José).

Si usted desea consultar más detalles sobre este tema, puede acceder al Informe Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento 2023 de Prosic mediante este enlace: <http://ucr.cr/r/ownnyR>.



Uso de internet y tecnología móvil en la población impulsa actualización en gobiernos locales

A diciembre del año pasado, la [Superintendencia de Telecomunicaciones](#) reportaba la suscripción de **7 876 163 líneas de celulares en el país** (entre prepago y pospago). Esto es igual a **1,5 líneas por cada persona**, según el informe de Prosic. Además, casi el **96 % de la población tiene acceso a internet desde su dispositivo móvil**.

Para la coordinadora del [Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública](#) (Innovaap) de la UCR, [Allison Quesada Agüero](#), resulta completamente lógico que los gobiernos locales hayan invertido muchos recursos en tener **mejores servicios tecnológicos**, en vista de que casi todos sus habitantes disponen de un dispositivo móvil que les permite consultar, tramitar o interactuar con sus plataformas de información digital.

Al ser las municipalidades y demás instancias de gobernación regional los contactos más cercanos de la ciudadanía con el Estado, es **sumamente importante que las personas tengan cada vez más facilidades para cumplir con sus obligaciones**, o para informarse sobre temas relacionados con el lugar donde viven o con quienes administran su cantón, explicó Quesada.

Allison Quesada Agüero, coordinadora de Innovaap: razón de actualizar tecnología de municipalidades

No obstante, la experta también alertó que **no se debe abandonar la atención física y presencial para la gente**, pues es posible que haya personas que carecen de celular, que se resisten a utilizarlo, o bien, que no saben cómo usar la plataforma; es decir, que son **víctimas de la brecha digital**.

Pero, por otra parte, Quesada también manifestó que el **uso de estas tecnologías da la oportunidad de hacer trámites a distancia** para la ciudadanía que no puede acudir a su gobierno local por estar en horario laboral, por razones de salud o por mucha lejanía desde su hogar.

Allison Quesada Agüero, coordinadora de Innovaap: la brecha digital y el perfil tecnológico de habitantes

La coordinadora de Innovaap recalcó que las **municipalidades y demás instancias deben hacer un esfuerzo por conocer el uso que hace su población de la tecnología**, si necesitan alfabetización tecnológica, si la cobertura de la red es adecuada en todo el territorio, o hasta qué punto este tipo de personas desea utilizar sus medios digitales propios para acceder a los servicios que se ofrecen.



[Pablo Mora Vargas](#)
Periodista Oficina de Comunicación Institucional
pablo.moravargas@ucr.ac.cr

Etiquetas: [tecnología](#), [informática](#), [municipalidades](#), [gobiernos locales](#), [gobierno local](#), [municipalidad](#), [servicios](#), [redes sociales](#), [dispositivos](#), [conectividad](#).