

Jairo Vargas Agüero

Ciudadanía digital. Competencias digitales para la participación ciudadana joven en Costa Rica

Director/es

Bueno De La Fuente, Gema
Agustín Lacruz, María Carmen

<http://zaguan.unizar.es/collection/Tesis>



Universidad de Zaragoza
Servicio de Publicaciones

ISSN 2254-7606

Tesis Doctoral

CIUDADANÍA DIGITAL. COMPETENCIAS
DIGITALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
JOVEN EN COSTA RICA

Autor

Jairo Vargas Agüero

Director/es

Bueno De La Fuente, Gema
Agustín Lacruz, María Carmen

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
Escuela de Doctorado

Programa de Doctorado en Información y Comunicación

2023

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
PROGRAMA DE DOCTORADO EN INFORMACION Y COMUNICACION
DEPARTAMENTO: CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN E HISTORIA DE LA CIENCIA

CIUDADANIA DIGITAL

COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA
PARTICIPACIÓN CIUDADANA JOVEN EN
COSTA RICA

JAIRO VARGAS AGÜERO

DIRECTORAS: DRA. MARIA DEL CARMEN AGUSTIN LACRUZ Y DRA. GEMA BUENO DE LA FUENTE



Universidad
Zaragoza

2023



Universidad
Zaragoza

Facultad de Filosofía y Letras

Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia

Programa de Doctorado en información y Comunicación

Ciudadanía digital

Competencias digitales para la participación ciudadana joven en Costa Rica

Tesis para optar por el grado de doctor

Autor:

Jairo Vargas Agüero

Directoras: Dra. María del Carmen Agustín Lacruz y Dra. Gema Bueno de la Fuente

Zaragoza, 2023

Dedicatoria

A los chicos y chicas de los Centros Cívicos, que por años y años me asombraron con su gran capacidad de maravillarse, aún con las cosas más pequeñas y simples. ¡Qué sean siempre el centro, sobre el cual, giren todas las políticas y las metodologías del Estado!...

Agradecimientos

A mis directoras de tesis, M. Carmen y Gema, por su paciencia, por su sabiduría y por su gran generosidad al compartir su conocimiento para que este documento finalmente vea la luz. Esto que hoy ofrezco es resultado de su cariño y profesionalismo. Gracias por ser parte de esta reflexión que adquirió poco a poco forma de la mano de su mirada tan atenta y cuidadosa.

A mi familia, por saberme esperar, por ser siempre sostén y mi apoyo para alcanzar los sueños que se han ido transformando poco a poco en metas alcanzadas. Gracias por este amor que me sostiene siempre por un espacio seguro, por acompañarme a lo largo de tantos caminos...

...incluido este.

A mis amigas, por el humor, la paciencia y los consejos que hacen los esfuerzos más livianos... gracias por estar. Gracias por elegirme, como las he elegido yo, por ir creciendo y descubriendo juntas los nuevos retos y caminos...

...En un contexto de necesidades ilimitadas frente a recursos cada vez más limitados, se hace necesario priorizar a las poblaciones en mayor condición de vulnerabilidad; frente a eso, el mandato de no dejar a nadie atrás de los Objetivos de Desarrollo Sostenible realmente toma sentido. ¿A qué velocidad entonces se debe avanzar en el camino del desarrollo tecnológico?... a la velocidad del más lento... porque en el progreso humano, no se debe, ni se puede, dejar a nadie atrás...

El autor

Tabla de contenidos

1.	Planteamiento de la investigación: Ruta del viaje	23
1.1.	Justificación de la tesis: Razón del viaje	23
1.1.1.	Objeto de la tesis	24
1.1.2.	Sobre los alcances y limitaciones de la investigación	25
1.2.	La pregunta de investigación y los objetivos: El destino del viaje	28
1.2.1.	Objetivo general y específicos	29
1.3.	Estado de la cuestión y marco metodológico	30
1.3.1.	Tipo de metodología	33
1.3.1.1.	Fuentes de información	34
1.3.1.2.	Sujetos de información: Los Centros Comunitarios Inteligentes, CECI	34
1.4.	Estructura de la memoria: El recorrido	38
1.4.1.	Primera parte, preparando el viaje	38
1.4.2.	Segunda parte, inicio de la travesía	39
2.	Perspectivas teóricas y legales: Comprender el destino	41
2.1.	Información y sociedad	41
2.1.1.	Medios y el proceso informativo	46
2.1.2.	El derecho a la información	51
2.2.	Estructura jurídica costarricense	52
2.2.1.	Libertades públicas	56
2.2.1.1.	Libertades públicas por las convenciones internacionales	58
2.2.2.	Protecciones legales asociadas a procesos de información y comunicación	59
2.2.2.1.	Intimidad, vida privada e información	60
2.2.2.2.	El honor	61
2.2.2.3.	Injurias, calumnias y difamación	62
2.2.2.4.	Rectificación y respuesta	63

2.2.3.	Otras leyes asociadas	64
2.3.	Sobre jurisprudencia asociada a la libertad de expresión e internet	66
2.3.1.	El acceso a internet	69
2.4.	Reflexiones sobre aspectos teóricos y normativos	74
3.	Personas nativas digitales: Los habitantes del nuevo mundo	75
3.1.	La ciudadanía digital: La nueva frontera	75
3.1.1.	Importancia de la ciudadanía	76
3.1.2.	Surgimiento de la ciudadanía digital	78
3.1.3.	Gobierno abierto y gobierno digital: Sobre su gobernanza	79
3.1.4.	Migración: Desplazamientos forzosos y transformación digital	82
3.2.	Brecha digital, ¿la nueva condición de vulnerabilidad?	85
3.2.1.	La tercera brecha digital, las competencias digitales	86
3.3.	Las personas nativas digitales: Originarios de un nuevo hábitat	87
3.3.1.	Las personas nativas digitales en otras esferas del mundo digital	89
3.3.2.	Participación y libertad de expresión en un nuevo mundo digital	93
3.3.3.	La Espiral del Silencio y la cultura de la cancelación	95
3.3.4.	La teoría de los dos pasos y el rol de los influencers	97
3.4.	Alfabetización digital para una mejor participación	100
3.4.1.	La crisis de la alfabetización digital en Costa Rica	106
4.	Tercera brecha, las competencias digitales: Las desigualdades	115
4.1.	Inequidades en los ecosistemas digitales	115
4.1.1.	La tercera brecha y las competencias digitales	116
4.1.2.	De capacidades, habilidades y competencias	118
4.2.	Competencias y habilidades digitales	121
4.2.1.	Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía	123
4.2.2.	El DigComp 2.2.	124

4.2.3.	Áreas y competencias digitales	125
4.2.3.1.	Área 1: Búsqueda y gestión de información y datos	126
4.2.3.2.	Área 2: Comunicación y colaboración	127
4.2.3.3.	Área 3: Creación de contenidos digitales	131
4.2.3.4.	Área 4: Seguridad digital	132
4.2.3.5.	Área 5: Resolución de problemas	133
4.3.	Competencia: Participación ciudadana a través de tecnologías digitales	136
4.4.	Retos y avances en materia de competencias digitales	145
5.	Explorando los nuevos escenarios digitales: la Costa Rica digital	149
5.1.	Explorando tierras digitales	149
5.1.1.	El contexto de la Costa Rica digital del 2018	151
5.1.2.	Protección de datos, opinión pública y participación electoral	152
5.1.3.	Los protagonistas del contexto digital del 2018	158
5.1.3.1.	Las candidaturas digitales presidenciales	158
5.1.3.2.	La sociedad costarricense digital del 2018	162
5.1.3.3.	Movimiento social digital, Coalición Costa Rica	165
5.1.3.4.	Los Centros Cívicos por la Paz en el 2018	168
5.1.3.5.	Centros Cívicos por la Paz y sus Centros Comunitarios Inteligentes	168
5.2.	El contexto de la Costa Rica digital del 2020	178
5.2.1.	Los protagonistas del contexto digital del 2020	181
5.2.2.	Los Centros Cívicos por la Paz en el 2020	190
5.2.3.	La oferta programática digital de los Centros Cívicos por la Paz en el 2020	191
5.2.4.	Programa Centros Cívicos Conectados	194
5.2.5.	Centros Comunitarios Inteligentes en tiempos de Covid-19	196
5.3.	El 2021, el 2022 y el 2023, redes sociales costarricenses cargadas de odio	198
5.3.1.	Principales hallazgos	203
5.3.2.	Sobre algunos detonadores	204

6.	Experiencias vividas y aprendizajes aprendidos del recorrido	207
6.1.	Identificación de elementos del camino	207
6.2.	Sobre los hitos	207
6.3.	Sobre las tablas	208
6.3.1.	Sobre el dónde	211
6.3.2.	Sobre el quién	216
6.3.3.	Sobre el cómo	220
6.3.4.	Sobre el qué	229
6.4.	Sistematización general de aprendizajes integrales por aplicar (AI)	234
7.	Modelo para el diseño de una oferta programática	239
7.1	Construcción de puentes de acceso en los nuevos ecosistemas digitales	239
7.1.2.	Sistematización de experiencias y aprendizajes, para una nueva ruta	240
7.2.	Una política pública de alfabetización digital	244
7.2.1.	Una nueva propuesta de ruta	246
7.2.2.	Plan de Acción de la Política	244
7.3.	Modelo para el diseño de oferta programática digital	250
7.3.1.	La población meta del Modelo	251
7.3.2.	El Modelo y la definición de su oferta programática	252
7.3.2.1.	Los enfoques del Modelo	253
7.3.2.2.	Los supuestos operativos y las implicaciones del Modelo	254
7.4.	Los elementos claves del Modelo	258
7.5.	El registro, monitoreo y evaluación del modelo (SRME)	265
7.5.1	Recabar información de la operación y de los procesos	265
7.6.	Estructura de operación	268
8.	El Modelo y su aplicación en los CECI de los CCP	270
8.1.	Antecedentes e introducción al modelo	270

8. 2.	¿Quiénes se beneficiarán con este Modelo?	272
8.2.1.	Área de influencia	273
8.3.	El marco referencial del Modelo	275
8.3.1.	Enfoques	275
8.3.1.1.	Enfoque de derechos humanos	275
8.3.1.2.	Enfoque de juventudes	275
8.3.1.3.	Perspectiva de género	275
8.3.1.4.	Enfoque contextual de vida	276
8.3.1.5.	Paradigma de diversidad	276
8.3.1.6.	Perspectiva geosocial	276
8.3.2.	Supuestos operativos	277
8.3.2.1.	Visión inclusiva	277
8.3.2.2.	Participación multisectorial	277
8.3.2.3.	Trabajo en red	277
8.3.2.4.	Partes interesadas	278
8.3.2.5.	Alianzas público-privadas	278
8.3.2.6.	Evaluación de procesos y resultados	278
8.3.2.7.	Implicaciones éticas, metodológicas y operativas del presente modelo	279
8.4.	Elementos clave	282
8.4.1.	Una Oferta de procesos en materia de competencias digitales dentro del CECI	282
8.4.2.	La habilitación y gestión de un CECI seguro e inclusivo	286
8.4.3.	Un sistema de articulación en servicio a la Oferta	287
8.4.4.	Un programa de extensión comunitaria Sin Paredes	288
8.4.5.	Un método de aprendizaje basado en procesos y proyectos	288
8.5.	Sistema de registro, monitoreo y evaluación (SRME)	290
8.6.	Estructura de operación	292

9.	Después del recorrido: los resultados y las conclusiones	295
9.1.	Resultados de la investigación	295
9.1.1.	Una metodología para analizar contextos	295
9.1.2.	Un Modelo para el diseño de procesos de competencias digitales	296
9.1.3.	El Modelo aplicado en un escenario en particular	296
9.2.	Conclusiones del recorrido	297
9.3.	Líneas a desarrollar: siguientes destinos	299
9.3.1.	Impulsar una Política Pública de Alfabetización Digital	299
9.3.2.	Desarrollar una red de instituciones alrededor de un plan de acción	299
9.3.3.	Crear un reglamento de trabajo que permita prácticas interinstitucionales	300
9.3.4.	Desarrollar instrumentos estandarizados del presente Modelo	300
9.3.5.	Replicar el modelo en otros CECI	300
	Bibliografía	302

Índice de figuras

Figura 1 Planteamiento tríptico de datos-información-comunicación	46
Figura 2 El proceso informativo según Harold Lasswell	49
Figura 3 El Estado costarricense	53
Figura 4 Pirámide de Kelsen, adaptación a la realidad costarricense	55
Figura 5 Tipos de estructuras, la centralizada, la descentralizada y la distribuida	77
Figura 6 Áreas temáticas del Plan de Acción de Estado Abierto 2019-2022	82
Figura 7 Factores fundamentales de la brecha digital de acuerdo con UNESCO	87
Figura 8 Pirámide de las necesidades de Maslow	91
Figura 9 Pirámide de las necesidades de Maslow en contextos digitales	92
Figura 10 Factores claves para la alfabetización digital según las Naciones Unidas	104
Figura 11 Objetivos de la Política en Tecnologías de la Información del MEP 2020	109
Figura 12 Clasificación de las distintas brechas digitales	116
Figura 13 Condiciones para el desarrollo de competencias	119
Figura 14 Compilación de algunas conceptualizaciones frente al término competencia	120
Figura 15 Áreas de competencia DigComp 2.2.	125
Figura 16 Modelo de referencia conceptual DigComp 2.2.	135
Figura 17 Competencia central y competencias periféricas de la presente investigación	142
Figura 18 Proceso de análisis de caso	151
Figura 19 Resumen de la Ley No. 8968	153
Figura 20 Resultados por cantón, segunda vuelta de elecciones costarricenses del 2018	161
Figura 21 Distribución de los Centros Cívicos por la Paz, Costa Rica	168
Figura 22 Centros Cívicos por la Paz y brechas digitales en el 2018	172
Figura 23 Centros Comunitarios Inteligentes de los Centros Cívicos por la Paz, 2018	177
Figura 24 Hogares en CR conectados y con tenencia de teléfonos móviles, 2020	181
Figura 25 Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades fisiológicas	183
Figura 26 Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades de seguridad	184

Figura 27 Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades de amor	185
Figura 28 Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades de autoestima	186
Figura 29 Contextos digitales CR durante el Covid-19, necesidades de autorrealización	187
Figura 30 Necesidades y plataformas digitales protagonistas en CR en el Covid-19	188
Figura 31 Centros Cívicos por la Paz y brechas digitales en el 2020	196
Figura 32 Centros Comunitarios Inteligentes de los CCP en el 2020	197
Figura 33 Mensajes de odio: tipos	199
Figura 34 Discursos de odio en redes sociales costarricenses	202
Figura 35 Componentes del tejido del relato	210
Figura 36 Infografía: Proceso de elaboración de las tablas de aprendizajes aprendidas	210
Figura 37 Infografía: Línea de tiempo ¿Dónde lo hicieron?	211
Figura 38 Infografía: Línea de tiempo ¿Quiénes lo hicieron?	216
Figura 39 Infografía: Línea de tiempo ¿Cómo lo hicieron?	221
Figura 40 Infografía: Línea de tiempo ¿Qué dijeron?	230
Figura 41 Ruta de construcción de la propuesta del Modelo	241
Figura 42 Aprendizajes integrales agrupados en fases y relacionados con elementos	243
Figura 43 Estructura de una política pública	248
Figura 44 Estructura de un plan de acción dentro de una política pública	250
Figura 45 Infográfico de población meta	252
Figura 46 Infográfico de marco referencial	258
Figura 47 Infográfico de oferta del Modelo	261
Figura 48 Infografía de aprendizaje basado en procesos y proyectos	264
Figura 49 El modelo	267
Figura 50 Proceso con sentido de red y bajo un sistema unificado	269
Figura 51 Marco referencial para la construcción de oferta programática en un CECI	279
Figura 52 Infográfico de la Oferta de un CECI	285
Figura 53 El CECI en un rol de tercer espacio de aprendizaje	286
Figura 54 Proceso con sentido de red y bajo un sistema unificado	287

Figura 55 Metáfora entre proyecto tecnológico y proyecto de vida	289
Figura 56 Estructura del SRME	291
Figura 57 Proceso con sentido de red y bajo un sistema unificado	293

Índice de tablas

Tabla 1 Regulaciones asociadas a la información y comunicación en CR	65
Tabla 2 Resoluciones asociadas al internet y a la comunicación en CR	68
Tabla 3 Principios de gobierno abierto según el Decreto Ejecutivo N°43525	81
Tabla 4 Criterios en torno al Proyecto de Ley Programa de Alfabetización Digital	111
Tabla 5 Competencia 2.3. Participación ciudadana a través de tecnologías digitales	137
Tabla 6 Cantidad de likes en Facebook de los candidatos a inicio de campaña	162
Tabla 7 Relación Reglamento Coalición Costa Rica y competencias digitales	166
Tabla 8 Hallazgos y conclusiones de evaluación del programa de los CECI en el 2018	174
Tabla 9 Relación niveles de necesidades durante la pandemia y competencias digitales	189
Tabla 10 Cantidad de procesos formativos y de matrícula en CCP	193
Tabla 11 Conceptos del Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación	200
Tabla 12 ¿Dónde lo hicieron?: experiencias y aprendizajes	212
Tabla 13 ¿Quiénes lo hicieron?: experiencias y aprendizajes	217
Tabla 14 ¿Cómo lo hicieron?: experiencias y aprendizajes	221
Tabla 15 ¿Qué dijeron?: experiencias y aprendizajes	230
Tabla 16 Supuestos operativos	255
Tabla 17 Implicaciones éticas, metodológicas y operativas	256
Tabla 18 Ejes temáticos del modelo	259
Tabla 19 Criterios para definir el área de influencia de los CECI	274
Tabla 20 Implicaciones éticas, metodológicas y operativas	280
Tabla 21 Ejes temáticos del CECI	282

PRIMERA PARTE

Capítulo 1

Planteamiento de la investigación: Ruta del viaje

Definir el camino de una investigación consiste en plantear de una manera clara y precisa el problema de investigación, sus preguntas más relevantes, los objetivos y la justificación del proceso; lo anterior, en búsqueda de una exactitud en lo que realmente se quiere investigar, ya sea por su relevancia o pertinencia. En este apartado, en otras palabras, se expone el recorrido que se busca trazar, el qué, el cómo, el cuándo, el dónde y claramente, con quiénes.

1.1. Justificación de la tesis: Razón del viaje

La comunicación es por naturaleza intercambio, involucra un emisor y un receptor, y entre ellos, múltiples reacciones. Esta ciencia, es el instrumento base para la generación de participaciones reales en cualquier escenario de la vida, y es por lo anterior, que dicha área de conocimiento ha sido históricamente, un campo de interés público y de estudio de otras disciplinas como la psicología, la sociología, la antropología y la lingüística, pues es un fenómeno muy amplio, muy complejo y que involucra múltiples aspectos sociales, culturales y psicológicos

La presente investigación ha pretendido abordar el campo de la comunicación desde su rol como plataforma estratégica para la gobernanza y la convivencia ciudadana, ambos conceptos entendidos como un conjunto de interacciones y de acuerdos verticales y/o horizontales que se dan dentro de un país, las cuales se desarrollan de una manera dinámica y constante para poder generar así, conexiones, oportunidades y soluciones colectivas.

Posterior a la recién pandemia, dichos procesos de intercambio migraron velozmente a la esfera digital, los cabildos, los espacios de rendición de cuentas, los tradicionales debates políticos, han cedido el espacio a múltiples Tik Toks, a grupos de Whatsapp y de Telegram, a los *posts* en Facebook y a las largas cadenas o *hilos* del antiguo Twitter, conocido ahora como X.

Dicho planteamiento, justifica claramente la relevancia de abordar estas interacciones desde la esfera de la digitalización; asunto que, por su rapidez de crecimiento, constante innovación y todavía, poca investigación, desde hace tiempo atrás está solicitando con urgencia, el fortalecimiento de distintas capacidades, habilidades y competencias digitales dentro de la ciudadanía para así, aprovechar todo su potencial.

1.1.1. Objeto de la tesis

Entendiendo que, en su mayoría, el espacio de participación y de debate público se ha digitalizado, para el desarrollo del presente trabajo se ha decidido dirigir todos los esfuerzos en el análisis de la línea investigativa *Ciudadanía digital: Competencias digitales para la participación ciudadana joven en Costa Rica*.

Siendo que se trata de un tema de gran vigencia y el cual se encuentra en constante evolución, resulta fundamental demarcar el mismo para efectos de la investigación y para la obtención de resultados concretos. Es por eso por lo que se decide analizar el asunto desde el marco costarricense, y a la vez, se busca proponer oportunidades de mejora frente al tema, desde las plataformas de acción que ofrecen los Centros Cívicos por la Paz (CCP) y sus Centros Comunitarios Inteligentes (CECI).

Estos espacios han nacido en el marco de la rectoría del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y, en muchos lugares, en compañía del Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI) del Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), acuerdo de articulación interinstitucional que tiene como mandato, promover el desarrollo mediante la alfabetización digital de las personas usuarias. Desde esta perspectiva, la investigación se centra en los siguientes tópicos:

- Investigar el desarrollo del concepto de ciudadanía digital para así obtener una idea de la evolución del término.
- Analizar las necesidades de las personas nativas digitales y estudiar los conceptos de capacidades, habilidades y competencias digitales bajo un enfoque de juventudes, para así conocer tendencias, teorías y avances en su comprensión.

- Realizar un análisis que permita identificar relaciones entre lo anterior y las actuales participaciones ciudadanas digitales de las personas costarricenses, a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- Proponer un modelo para el diseño de oferta programática en los CECI, que ayude a fortalecer competencias digitales en servicio a la participación ciudadana.

En síntesis, se espera a partir de lo investigado, aportar una visión sobre el concepto de ciudadanía digital, no solo a los estudiosos, sino que sea de alto valor a las instituciones y organizaciones comunitarias y políticas para así, robustecer competencias digitales para la construcción de opiniones y participaciones ciudadanas jóvenes más sólidas. Así mismo, se espera ofrecer propuestas concretas para el fortalecimiento de la programática de los CECI de los CCP, que se caractericen por ser factibles y fácilmente replicables.

1.1.2. Sobre los alcances y limitaciones de la investigación

Se parte de la premisa de que la participación informada genera cambio social; por lo anterior, la investigación ha puesto énfasis más allá del acceso y uso de herramientas digitales, al rol de las competencias digitales frente al uso de las nuevas plataformas de información y comunicación, las anteriores, necesarias en estos nuevos escenarios de participación.

Se ha seleccionado a Costa Rica como escenario de trabajo, ya que el investigador al vivir en dicho territorio posee elementos importantes que pueden sumar al análisis del proceso; además, el tema es relevante ya que la nación costarricense posee una alta y creciente penetración de Internet en comparación con el resto de los países de la región latinoamericana. Todo evidencia que, en su mayoría, las personas que están en dicho territorio, aprenden, dialogan y buscan lo que les interesa en Internet como una primera opción.

Lo expuesto, sumado a los procesos democráticos del país, los cuales han sido identificados históricamente por su gran madurez y por su fuerte enfoque en derechos humanos, permite hacer un buen análisis entre los diversos componentes que interesan en el estudio.

El presente trabajo, pone una particular atención en las juventudes por tres razones:

- Por su volumen, ya que a partir de la Tercer Encuesta Nacional de Juventudes de Costa Rica realizada en el 2018, se logra visualizar que este grupo etario representa a un 34,8% de la población costarricense (MCJ, 2023); se hace necesario aclarar que para el presente proceso, se hará énfasis en jóvenes mayores de edad, en particular por tener mayores herramientas para ejercer su participación ciudadana, empezando por su derecho al sufragio u otros derechos o deberes que por su condición de edad, deben obligatoriamente de asumir.
- Por ser un grupo estratégico, pues tienen una gran habilidad de incorporar cambios en su estilo de vida, así como, de multiplicar aprendizajes y dinámicas de participación.
- Porque dicho grupo posee una alta exposición a los distintos factores de riesgo detonadores de la desinformación e ingobernabilidad digital, situaciones que, por condiciones de la segunda razón, son altamente peligrosas.

Frente los tópicos de interés del investigador planteados y frente a las limitaciones expuestas anteriormente, se propone abordar las siguientes líneas:

- **Perspectivas teóricas y legales frente al concepto de ciudadanía digital.** Es claro que estamos en una época de cambios significativos, en este contexto, el concepto de sociedad de la información, entendido como la incorporación de las TIC en las relaciones sociales, culturales y económicas de los países (Sánchez, González, Sánchez, 2012), da paso a la incorporación del concepto de sociedad del conocimiento lo cual se refiere a la información, y a su acceso, como una importante herramienta para producir conocimiento (Balderas, 2009).

Aquí, las interrogantes más importantes que surgen y que resultan de una síntesis del documento *La Pregunta para la Sociedad Civil*, son: ¿Quién genera y posee la información y el conocimiento? ¿de qué manera difundir ese conocimiento? y finalmente, ¿qué limita y facilita el uso de ese conocimiento? (Movimientos.org, 2003).

- **Personas nativas digitales y su rol en estos nuevos contextos.** Como ya se ha mencionado, la tecnología se ha convertido en una herramienta para construir puentes. Es evidente como, en cada día transcurrido, una conversación digitalizada se transforma en algo bastante familiar entre las personas interlocutoras, sobre todo, si estas son jóvenes.

Dentro de esta cotidianidad tecnológica, es importante aclarar que un ciudadano digital va más allá de un programa de gobierno abierto y gobierno digital tradicional, la ciudadanía digital involucra recorridos bidireccionales y defiende el derecho al acceso a las tecnologías de información y comunicación, al desarrollo de las habilidades necesarias para su uso, al acceso a la información en línea de forma segura, así como el derecho a la participación a través de los distintos medios tecnológicos (Fundación UNAM, 2013).

Sin embargo, frente a esta gran gama de herramientas y de posibilidades tecnológicas ¿se puede identificar en la actualidad algunas necesidades, intereses, hábitos, capacidades o dinámicas dentro de las personas ciudadanas jóvenes, para poder participar en sociedad? ¿Cuál es el estado de sus competencias digitales? ¿Se pueden describir de alguna forma?

- **Participación ciudadana digital.** Lo anterior, se hace relevante en estos nuevos contextos digitales, para así plantear no solo el acceso a derechos sino, a la generación de modelos funcionales para el desarrollo de propuestas o ideas, que puedan ayudar al fortalecimiento de una opinión y de una colaboración digital mucho más efectiva, robusteciendo de esta forma, los principios de la democracia y de la gobernabilidad. Estos tiempos modernos exigen definitivamente una profunda revisión sociopolítica, como bien apunta un viejo slogan identificado por David de Ugarte en su *libro El Poder de las Redes*, “Tras toda arquitectura informacional, se esconde una estructura de poder” (Ugarte, 2007, p.7). Por lo tanto, se hace relevante entender que nos encontramos en el abandono de una democracia representativa y que nos dirigimos hacia el fortalecimiento de una democracia participativa (Piña, s.f.); lo anterior parte

de la premisa que, si la ciudadanía en efecto es un derecho, esta debe ser el derecho a participar plenamente en la sociedad (MINEDU, 2013).

Esta promoción de ciudadanía no es otra cosa que la búsqueda de las condiciones óptimas para que las personas puedan sentirse igualmente valoradas y tomadas en cuenta en las tomas de decisión, es frente a este mandato donde las competencias digitales para hacer uso de las nuevas plataformas llegan a ser vitales no solo por los espacios de acceso a la información, interacción o expresión que pueden ofrecer, sino por la posibilidad de colaboración ciudadana que se puede aprovechar (Morgado, 2011).

Acá, algunas preguntas fundamentales son ¿Cómo participan las personas ciudadanas actualmente en este mundo digital? ¿Dichas participaciones son igualitarias?, frente a esta última pregunta, la atención a las capacidades, habilidades y competencias digitales se hace fundamental.

1.2. La pregunta de investigación y los objetivos: El destino del viaje

Se parte de la hipótesis que actualmente en Costa Rica no existe suficiente desarrollo de competencias digitales para hacer un buen uso de las potencialidades de las TIC e incentivar la participación ciudadana de personas jóvenes a través de ellas. A lo anterior, se le suma la realidad que las personas jóvenes muestran muy poco interés de participar en dichos procesos de participación, como se logra identificar en la Tercera Encuesta Nacional de Juventudes (MCJ, 2018).

Como si fuera poco, las instituciones instaladas para su representación, a saber, *Comités Cantonales de la Persona Joven*, se constituyen en el único mecanismo institucional estipulado por ley de participación, lo cual presenta distintos inconvenientes tales como, la presencia de rangos de edad muy amplios (12 a 35 años), requisitos de pertenencia a un grupo comunitario u organización formal y por lo tanto, tener redes y grupos de contactos ya instalados y sumamente estrechos. El escenario de participación digital surge frente a lo anterior, como una alternativa mucho más inclusiva.

En el marco de la investigación, interesa analizar como problema las competencias digitales que podrían favorecer una participación ciudadana juvenil desde las TIC. Para lo anterior, se parte de la siguiente pregunta general de investigación: *¿Cómo fortalecer competencias digitales que favorezcan la participación ciudadana costarricense joven?*

Dicha pregunta general, requiere ser abordada con otras interrogantes seleccionadas cuidadosamente, y que permiten un acercamiento a su resolución. Entre las preguntas específicas que se plantean se encuentran:

- ¿Cómo se ejerce la ciudadanía en estos contextos de transformación digital?
- ¿Cuáles son las necesidades comunicacionales en estos contextos digitales de las personas nativas digitales?
- ¿Cuáles son las desigualdades que se viven en estos entornos digitales?
- ¿Cuáles son las experiencias vividas en la materia en los últimos años?
- ¿Cuál sería un modelo idóneo para el fortalecimiento de competencias digitales en servicio a la participación ciudadana?

A partir de la pregunta de investigación planteada, se procede a la generación del objetivo general que orienta los esfuerzos del diagnóstico, acompañado de sus correspondientes objetivos específicos.

1.2.1. Objetivo general y específicos:

El objetivo general que se propone para esta investigación es *analizar las competencias digitales que favorezcan a una participación ciudadana joven en Costa Rica*. Como objetivos específicos se plantean:

- Identificar aprendizajes estratégicos en el contexto de la ciudadanía digital costarricense.
- Proponer un modelo idóneo para el fortalecimiento de competencias digitales en servicio a la participación ciudadana joven.

1.3. Estado de la cuestión y marco metodológico

En relación con el tema, existen muchas discusiones y muchos estudios a profundidad que abarcan el análisis de la migración de una sociedad de la información a una sociedad del conocimiento, incluso diferentes agencias de las Naciones Unidas han desarrollado distintos planteamientos que trascienden al concepto del acceso a la información al uso de esa información. Documentos canónicos del mundo de la comunicación y de las ciencias sociales, también se suman al tema, en conjunto con diferentes informes académicos y políticos que se han realizado sobre el asunto.

De igual forma, en el caso del concepto de ciudadanía, existen conocidos textos y teorías sobre el término, sin embargo, a diferencia de los anteriores, dichas teorías tienen muchísima más madurez que los conceptos de sociedad de conocimiento y/o sociedad de la información, los cuales apenas en 1976, surgen como una idea defendida por Daniel Bell (Bell, 1976). Términos hermanos como, democracia, convivencia y participación, han sido ampliamente discutidos, sin embargo, al incorporar a la investigación lecturas y enfoques digitales en servicio a la comunicación, a la ciudadanía y a la participación ciudadana, no existe tanta teoría identificada, pues el tema de las tecnologías de la información y de la comunicación y la gestión de las competencias digitales, es relativamente joven; pero, además, muy cambiante.

Lo anterior ha generado que mucho del conocimiento existente sea, sistematizaciones de experiencias y una gran cantidad de lecciones aprendidas de distintos procesos en el mundo digital. Sin embargo, podemos decir que el tema no es nuevo y se logra identificar elementos importantes que permiten acercarse a la teorización; se hace necesario resaltar frente al asunto, la propuesta europea DigComp 2.2., la cual se posiciona como una referencia protagónica y estratégica para la presente investigación.

Ahora bien, vale la pena resaltar que los hallazgos documentales para el 2019, se orientaban más hacia la educación o el periodismo digital, algunas propuestas de gobiernos abiertos o gobiernos digitales, y finalmente, propuestas para la seguridad ciudadana en un entorno

digital. Por lo anterior, existían pocos acercamientos en el análisis de competencias digitales orientadas específicamente al fortalecimiento de la participación ciudadana digital.

Sin embargo, la reciente pandemia impulsó la teorización y las políticas públicas nacionales e internacionales al respecto, ya existen importantes planteamientos frente al asunto, tanto en los *Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ONU)* como en el *Marco Europeo de Competencias Digitales DIGCOMP*. Es por esta convergencia de situaciones, que se hace tan relevante, la presente investigación.

La participación y convivencia ciudadana, como lo hemos expresado, no escapa del alcance de las cambiantes tecnologías de la información y comunicación. En Costa Rica, el alto uso de computadoras fijas, computadoras portátiles, teléfonos inteligentes, medios sociales y un sin número de aplicaciones nos demuestran, la gran necesidad de una sociedad costarricense de mantenerse en contacto por esas vías. Todo esto ocurre en la denominada esfera digital, en la que cada usuario es un productor de contenidos, o a lo que llama Alejandro Formanchuck, autor argentino, como un *prosumidor* (Formanchuck, 2010) y donde las comunicaciones digitales han dado voz, y, por lo tanto, poder, a todas las personas.

El debate, sin embargo, vuelve hacia las distintas preguntas ya planteadas en esta investigación; ya que, ahora que todas las personas tienen medios para expresarse de la forma que desean, ¿quién es realmente escuchado en un mundo de sobre comunicación? ¿Existe diferencias o niveles de participación en los medios sociales?

Frente a esto, lo que conocemos como las *redes* han llegado a desempeñar un papel de filtros de información, o de lo que conceptualizamos en el mundo de la comunicación social como *gatekeepers* (Seitel, 2002), dejando a los usuarios en cierto control de lo que quieren ver, oír o hablar, incluyendo claramente los temas de interés público.

Tal como lo expresa el informe del 2018 del *Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento (PROSIC)* de la Universidad de Costa Rica (UCR), “lo político ha crecido para ser un nuevo tema de debate entre los estudiosos (Castells, 2009, 2011; Ceron, 2017; Ceron, Curini, Iaco y Porro, 2014, Lilleker y Koc-Michalska, 2016; Martin, 2014; Newlands, 2013;

Vráblíková, 2014; Zúñiga, Copeland y Bimber, 2014) para una real comprensión de los medios sociales insertos en un escenario hoy día, sumamente tecnológico” (PROSIC, 2018, p.237).

Partiendo de este paradigma, las competencias digitales en servicio a la interacción ciudadana se plantean en Costa Rica como áreas sumamente interesantes de analizar, sobre todo, a partir de los recientes fenómenos sociales y digitales generados por los últimos procesos electorales. Para comprender lo anterior, se hace necesario recordar que Costa Rica se destaca por ser un país con una de las democracias de más larga historia y estructuralmente, de las más sólidas de América Latina.

Sin embargo, en el camino de esa democracia, nunca ha habido tantas computadoras y tantas líneas de teléfonos y, la ausencia de la alfabetización digital en algunos sectores del país sumado a eso ha generado muchos problemas. Mientras que una gran mayoría de teléfonos inteligentes y suscripciones a Internet se concentran en los sectores urbanos, la cobertura en las zonas rurales no creció de la misma forma antes de la pandemia; ya que menos de la mitad de los hogares rurales no tenían una conexión a Internet para el 2016 (PROSIC, 2018).

Esto deja al país en ese momento, con una amplia y significativa brecha digital, lo cual no es otra cosa que el resultado de políticas poco efectivas, que provocaron la existencia de dos realidades digitales costarricenses bastante distintas, y, por lo tanto, dos escenarios de desarrollo de capacidades, habilidades y competencias digitales para la participación, muy distintos también.

Este contexto, es importante teniendo en cuenta las dinámicas de participación política que se han desarrollado en los últimos años, las cuales se han caracterizado, por un sector bastante importante de la población inserto en medios sociales, transformándose estos, en las principales plataformas de consumo de contenidos (PROSIC, 2018).

En otras palabras, se presenta un segmento de la población que tiende a crecer (de manera distinta) y que busca su información directamente de muros de Facebook o de Instagram, con acceso y competencias distintas.

Esta brecha fue determinante frente a las recientes y atípicas campañas electorales, las cuales, se desarrollaron desde un plano virtual y un plano físico. Lo anterior, fue destacado en el análisis de las elecciones 2018 por parte de la Universidad de Costa Rica (PROSIC, 2018).

Las diferenciaciones de los territorios urbanos y rurales, o, en otras palabras, los territorios con mayor acceso y menor acceso a internet presentaron sus particularidades desde el plano virtual en dicho proceso electoral, identificando distintos niveles de discusión, tendientes por lo general, a la polarización de las personas usuarias. Dicha situación, significó discusiones políticas muy dispares, con poca o incorrecta información, de muy escaso fondo, con poca trascendencia y/o con un débil nivel de disertación. Lo anterior funciona como ejemplo, pero es solo la punta de un iceberg muy grande llamado participación ciudadana digital, la cual involucra no solo espacios electorales, sino, todas las áreas de la vida cotidiana costarricense.

1.3.1. Tipo de metodología

Tomando en consideración los objetivos planteados, la investigación es *cualitativa*. Haciendo referencia a este tipo de enfoque de investigación, Barrantes explica que la investigación cualitativa es aquella que “estudia, especialmente, los significados de las acciones humanas y de la vida social. Utiliza la metodología interpretativa (etnografía, fenomenología, interaccionismo simbólico, etc.) Su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento.” (Barrantes, 2012, p. 65).

Así mismo, el estudio se enmarca como una investigación de *diseño no experimental*, puesto que en la misma no se procederá en forma alguna a la manipulación de variables, siendo que el objetivo es describir y elaborar un diagnóstico alrededor de la temática en cuestión (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

La investigación además es *descriptiva*, puesto que pretende establecer las características de los nuevos contextos digitales, de las personas nativas digitales, de sus competencias digitales y de los tipos de participación ciudadana que se dan en el espectro digital. La

propuesta para poder atender dicha pretensión se orienta al desarrollo de un *estudio de caso* (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

El proceso anteriormente descrito, se acompaña de un *estudio de la bibliografía o de la documentación existente* lo cual, permite responder las preguntas de la presente investigación a partir de fuentes primarias y secundarias (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

Finalmente se utiliza como herramienta de investigación la *observación participante*, dicha técnica es una estrategia que se compone por tres fases, participación, observación e interrogación (Hernández, Fernández y Baptista, 1998). Se hace necesario exponer que el investigador pudo desarrollar dicha observación sistemática, a lo largo de todo el proceso de análisis del presente estudio.

1.3.1.1. Fuentes de información

La investigación propuesta se desarrolla, como ya se mencionó, a partir de la revisión literaria exhaustiva de fuentes primarias y de fuentes secundarias.

Así, se recurre a diferentes recursos bibliográficos y documentales para el desarrollo del marco legal, teórico y situacional, a partir de la técnica de revisión documental y de la elaboración de fichas resumen de investigación. Las fuentes serán divididas según una estructura escalonada temática y se incorporarán en el documento a partir de criterios tales como, autoridad del autor, fuente de la publicación, fecha de la publicación, relevancia frente al tema y objetividad.

1.3.1.2. Sujetos de información: Los Centros Comunitarios Inteligentes, CECI

A partir de los objetivos de la investigación propuesta, la unidad de análisis está conformada por los Centros Comunitarios Inteligentes activos en los Centros Cívicos por la Paz.

Los CECI son una red nacional de centros comunitarios inteligentes ubicados en distintos puntos del territorio nacional. Son conformados de manera simple, por un laboratorio equipado con computadoras de última tecnología, ofreciendo así, diversos servicios a las y

los habitantes, lo anterior, permite la promoción del desarrollo socioeconómico de todas las regiones del país mediante la alfabetización digital (MICITT 2023).

Tal como lo expone el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el programa busca fortalecer el empoderamiento tecnológico por medio del acceso al conocimiento, la información, la creatividad y la capacidad para incorporarse en escenarios *on line*.

Su oferta consiste en generar capacitación básica en el uso de Internet, aplicaciones, correo electrónico, idiomas, cursos virtuales, entre otros temas que permitan insertarse en la sociedad del conocimiento, dicha oferta por lo general es ofrecida por funcionarios institucionales, estudiantes universitarios, voluntarios y miembros de la comunidad intervenida.

Se hace relevante exponer que los CECI, son considerados instrumentos de escalamiento (MICITT 2023) que buscan generar oportunidades y promover la participación cívica. Frente a lo anterior, se nota claramente la oportunidad de potencializarlos como una herramienta para la construcción de una ciudadanía digital joven con mayores capacidades para participar.

Según se plantea el programa, responden a la necesidad de proporcionar a la población acceso a los recursos tecnológicos, con el fin de disminuir las desigualdades. En ellos las computadoras y las TIC están disponibles para todos los miembros de la comunidad, en un ambiente que apoya el aprendizaje y mejora la oportunidad de acceso (MICITT, 2023).

El objetivo general que orienta al programa busca desarrollar la infraestructura y el contenido necesario para el establecimiento de una red de Centros Comunitarios Inteligentes en distintos puntos del país, destinados a mejorar el conocimiento y manejo de las TIC (CECI, 2023).

A lo anterior, se le suma otros mandatos tales como, a. la promoción de la inserción de las TIC en puntos estratégicos, integrar esfuerzos interinstitucionales, b. gestionar el acceso de los ciudadanos a numerosas fuentes de información nacional e internacional, así como a servicios relacionados con las tecnologías de información que faciliten su labor cotidiana y

disminuyan la brecha digital, c. agilizar los procesos de los servicios que prestan las distintas instituciones, d. incrementar las oportunidades de participación de la población mediante servicios de comunicación, e. aumentar las habilidades de los jóvenes en el buen y sano uso de las computadoras, Internet y correo electrónico, entre otros (CECI, 2023).

Es fácil distinguir por lo tanto, la cercanía que posee dicho programa con las orientaciones de la presente investigación, pues de manera general, se encuentran en el deseo de construcción de nuevas instancias de promoción que fomenten el desarrollo de comunidades virtuales jóvenes, generando herramientas para la transferencia del conocimiento, fortaleciendo mecanismos para la universalización del acceso, ofreciendo medios para la expansión de una cultura digital y finalmente, otorgando elementos para la inserción en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Desde su puesta en marcha en el 2007, el proyecto de los CECI ha sido visto con gran esperanza por aquellos que están destinados a ser sus beneficiarios. Lo anterior, debido a la oportunidad del acceso y al uso de tecnologías que históricamente han sido poco accesibles en algunas zonas.

No obstante, el camino de estos laboratorios no ha sido sencillo, desde su instalación física como su gestión programática han tenido diversos problemas para su óptimo desempeño. Por un lado, la falta de programación estratégica, de recursos e incluso las diversidades territoriales y administrativas de cada uno de los laboratorios, han sido obstáculos en la correcta operación, así como en su gerencia, su seguimiento y su evaluación.

Según el Informe 2018 de la PROSIC, el número de CECI en operación es de doscientos laboratorios, habiendo existido a partir del 2015, un proceso de revaloración del proyecto que condujo a una reducción en el número de centros en operación en comparación a los años anteriores (PROSIC, 2018).

Dicha acción surge de la necesidad de maximizar recursos, fortalecer casos exitosos y de resolver aquellos espacios que no lograron equilibrar la oferta y demanda. Las etapas de profundización de cada CECI se orientan a instalación de equipos, instalación de oferta

básica, hasta llegar finalmente a cursos con mayor profundización, sin embargo, no hay hoy en día mucha sistematicidad del proceso en general (PROSIC, 2018).

Los CECI existen en su mayoría en la zona central del país, es importante resaltar que las provincias costeras y fronterizas cuentan con el programa, sin embargo, no se identifica que la distribución de este coincida con las necesidades de cada región. Se valora, al menos inicialmente, que es necesario incentivar la apertura de más centros en las regiones donde estos se perciban más necesarios y donde su impacto social sea mucho más notorio.

Los CECI son equipados por el MICITT, mientras que el espacio físico, la seguridad e incluso la disponibilidad de instructores corren por cuenta de la organización administradora de los laboratorios. En algunas instancias, y desde el marco de interés de este trabajo, dicho programa se gestiona desde los CCP en coordinación con el SINABI, lo anterior expone que la labor del MICITT no es asistencialista, sino simplemente habilitadora de los espacios.

Esto significa que, en gran medida, depende de las personas a cargo de cada CECI tener un plan de oferta que pueda cubrir las expectativas territoriales. Sin embargo, frente a lo anterior, aún queda un gran vacío entre la instalación, la gestión y la fiscalización de los programas, procesos y servicios.

Si bien hay ejemplos de buenas prácticas en relación con el programa y con las contrapartidas de este, existe una variedad de casos donde los contextos sociales influyen en la gestión de manera negativa.

El MICITT tiene claro que su labor no puede quedarse en una condición solamente habilitadora, pues el impacto de sus recursos y el cumplimiento de indicadores estratégicos queda en dependencia de otras instancias. Por lo anterior, la institucionalidad busca fortalecer a los distintos administradores de los espacios, para transformar a estos, en entes auto sostenibles y relativamente autónomos.

Queda solamente por aclarar que, si bien existen muchos CECI operando en Costa Rica, se decide trabajar en los siete CECI de los siete Centros Cívicos por la Paz, pues estos últimos como programa, se orientan de manera específica a población joven, al fortalecimiento de

los principios de la democracia y de la convivencia ciudadana y poseen una estructura administrativa clara y sostenida, que permite avanzar en materia de nuevas propuestas y metodologías con el fin de fortalecer competencias digitales ciudadanas.

1.4. Estructura de la memoria: El recorrido

En síntesis, la memoria está compuesta por dos grandes partes que contiene nueve capítulos en total, la primera parte corresponde a un levantamiento de elementos conceptuales y jurídicos, que proporciona una identificación y comprensión de una terminología básica y esencial, para poder comprender a profundidad el fenómeno en estudio, desarrollando así distintas relaciones y análisis que se tomarán en consideración, en el momento de desarrollar el estudio de caso.

Por otro lado, la segunda parte, corresponde a un camino claramente relacionado al anterior pero distinto, ya que implica la ejecución del estudio de caso, y por lo tanto la narración de las experiencias vividas de una Costa Rica digital entre los años 2018 y 2023, relato que, gracias a una metodología construida específicamente para este proceso de investigación, permite levantar diferentes e importantes aprendizajes integrales que se utilizarán luego, para la generación de nuevas propuestas.

1.4.1. Primera parte, preparando el viaje

El primer capítulo es una introducción que incluye la delimitación del objeto del estudio, objetivos, preguntas de investigación, marco metodológico, estado de la cuestión y estructura de la memoria.

El segundo capítulo incluye perspectivas teóricas, tales como información y sociedad, el derecho a la información, libertades públicas, participación ciudadana, ciudadanía digital, entre otras, así como, una gran diversidad de instrumentos jurídicos esenciales para comprender el contexto del tema desde un ámbito de derechos y deberes.

El tercer capítulo describe desde la teoría, a las personas nativas digitales, los procesos de migración digital frente al apagón analógico, escenarios de acción de las personas nómadas

digitales y de las personas nativas digitales y sus interacciones entre sí, lo anterior como preludeo de la convivencia digital en la cual se participa actualmente.

El cuarto capítulo, se centra en las desigualdades o brechas que existen dentro de dichos ecosistemas digitales, analizando las brechas de acceso, las brechas de uso, pero dando particular importancia a las brechas de impacto, referidas para esta investigación como, la carencia o debilitamiento de competencias digitales ciudadanas, elemento central del presente documento.

1.4.2. Segunda parte, inicio de la travesía

El quinto capítulo describe las nuevas sociedades digitales durante los tiempos de Covid-19, en específico, se seleccionó dos años antes y dos años después de la pandemia para poder analizar la evolución del rol de las tecnologías y de las participaciones ciudadanas antes y después de ese momento histórico.

En este capítulo, se desarrolla el estudio de caso en Costa Rica, esto, por las razones ya mencionadas al inicio de este documento; por lo tanto, desde esa limitación geográfica, se relata con suficiente detalle, los nuevos contextos digitales ciudadanos a partir de cuatro elementos clave: los protagonistas, los escenarios, las acciones y los mensajes realizados durante el período en estudio.

En el sexto capítulo, se hace un levantamiento exhaustivo de experiencias vividas durante el relato anterior, de tal forma que, a partir de una metodología construida específicamente para este apartado, se logra identificar una amplia variedad de hitos estratégicos, los cuales se desagregaron en distintas experiencias, razones por las cuales se dieron las situaciones, aprendizajes identificados durante el proceso y la definición temporal en que ocurrieron cada uno de los eventos; la sección culmina con la identificación de algunos aprendizajes integrales que son el resultado de una combinación de todos los elementos anteriores.

En el séptimo capítulo, se desarrolla una propuesta llamada *Modelo para el diseño de una oferta programática para la participación ciudadana a través de tecnologías digitales*, el cual recoge todos los aprendizajes integrales del capítulo anterior.

Si bien el apartado plantea la necesidad de elementos estratégicos como la elaboración de políticas públicas y de planes de trabajo, pone particular atención a las formas de elaborar programas, procesos y servicios en materia de competencias digitales orientadas a población joven, incluyendo un marco referencial, enfoques y componentes e instrumentos de apoyo para la implementación de dicha oferta.

El octavo capítulo, busca poner en práctica la propuesta elaborada y se plantea un Modelo aplicado en los Centros Comunitarios Inteligentes de los Centros Cívicos por la Paz, considerando sus realidades políticas y técnicas y sus posibilidades de gestión.

Finalmente, el noveno capítulo, plantea los resultados del proceso investigativo, las conclusiones generales del recorrido y los siguientes pasos que se podrían desarrollar, luego del presente esfuerzo académico.

Capítulo 2

Perspectivas teóricas y legales: Comprender el destino

El entender el ordenamiento jurídico y los conceptos básicos de la información y de la comunicación, dentro de su proceso migratorio a los nuevos ecosistemas digitales, se hace vital para poder sugerir propuestas para el fortalecimiento de las competencias digitales en servicio de nuevos espacios de mayores y mejores intercambios entre las personas ciudadanas, lo anterior, fin máximo de la presente investigación.

En primera instancia, se analiza elementos claves sobre la información y su rol en el desarrollo de las sociedades, además, se profundiza alrededor de los medios de comunicación y sus correspondientes procesos informativos; lo cual, de manera obligatoria, nos orienta a entender el derecho de la información, el derecho a la información, la libertad de expresión y sus distintas limitaciones frente a las libertades públicas.

Finalmente, se analizan algunas leyes asociadas al tema, pero en particular las asociadas a contextos digitales, tales como el derecho al acceso al internet y los avances frente al tema, en materia jurisprudencial.

2.1. Información y sociedad

La búsqueda y la recepción de información han sido procesos continuos y bastante esenciales para el desarrollo de todas las personas a lo largo de la historia. Antes de entrar a analizar las características de la legislación costarricense sobre este asunto, conviene analizar el fenómeno de la información, la comunicación y sus distintos impactos en estas nuevas realidades.

El libro, *Derecho a la Información* de Enrique Villalobos, plantea de una manera clara como en la actualidad, la información ha llegado a consolidarse como una de las materias primas más importantes del desarrollo de la sociedad. El autor coloca a dicho elemento, como un componente vital en la toma de decisiones, pues todas las personas ciudadanas reciben diariamente datos e informaciones indispensables para su cotidianeidad, según expresa, se

hace difícil concebir la vida en libertad y en democracia sin ese elemento para desarrollarla. El presente siglo se ha caracterizado por un mayor acceso a esa información en todos los órdenes de la vida; por lo tanto, conviene precisar qué se entiende por información, ya que nos encontramos ante un vocablo con distintos significados (Villalobos, 2020).

Desde el punto de vista de la ciencia informativa, Brajnovic define la información como:

“...el conjunto de las formas, condiciones y actuaciones para notificar o hacer saber - individual o públicamente- los elementos de conocimientos, de hechos, de sucesos, de actividades y proyectos, de datos históricos o previsibles, todo ello mediante un lenguaje adecuado y comunicable, utilizando palabras o signos, señales y símbolos, expresados directamente o a través de los conductos y sistemas aptos para este fin, como son los medios de comunicación social o de cualquier otro medio o procedimiento instrumental o especulativo” (Brajnovic, 1991, p.36).

Con el asombroso avance de la tecnología, las personas ciudadanas de todas las naciones, en específico las democráticas, han multiplicado las posibilidades de buscar, recibir y difundir esas informaciones, nuestro planeta se ha convertido en una enorme comunidad con abundantes conexiones donde se ha puesto la información, la educación, la cultura y otros temas, al alcance de casi todas las personas.

Sin embargo, la concentración de medios en pocas manos y el control de la información, por variadas razones, podrían atentar contra ese ideal democrático y de acceso universal, el cual busca distribuir de manera justa y accesible, a toda clase de informaciones en servicio personal y del colectivo.

Solo para dar unos ejemplos, es ya conocido el control de información e incluso, de la incorporación de formas de convivencia que realiza Facebook o Twitter en las vidas de las personas, el documental *El dilema de las redes sociales*, expone claramente los efectos del uso indiscriminado y poco reflexivo de las plataformas digitales, las cuales incrementan los niveles de polarización, provocación o enfrentamiento entre sus usuarios (Orlowski, 2020).

Lo anterior, resultado de diversas estrategias que no buscan otra cosa más que mantener por más tiempo conectados a las y los consumidores de sus contenidos, “... si nadie le ofrece un producto, entonces el producto es usted” (Orlowski, 2020, 9’45).

Costa Rica no está exenta de lo anterior, de manera local tantos sus canales, sus radioemisoras, así como sus medios impresos, cada vez se reducen más, llegando así a muy pocas manos, generando diversos filtros para el acceso a los datos, e incorporando los contenidos de interés público que desean instalar ya se por medio de mecanismos tradicionales o también, por medio de mecanismos digitales.

Si bien, existen medios alternativos y algunos ejercicios de periodismo ciudadano ofrecidos por las mismas herramientas digitales y los nuevos contextos de interacción, aún la *supremacía de los medios*, desde sus diversas plataformas, desde sus líneas editoriales y desde sus intereses particulares, siguen teniendo un gran protagonismo en el territorio costarricense.

Lo anterior es peligroso, existen diversas teorías que fundamentan la protección del pluralismo informativo en las sociedades democráticas. Por citar algunas, podemos mencionar la teoría de la *agenda setting*, la cual Cándido Monzón la define como el proceso de transferencia que se da desde la agenda de los medios a la agenda del público; entrega de manera general, un poder al medio de comunicación de instalar temas, mensajes o incluso frases fuerzas en la cabeza de los consumidores de contenidos, si bien no le da la capacidad a los y las ciudadanas de que pensar, si te define en que deben y pueden pensar, definiendo así, un menú muy corto de temas de interés en el *top mind* ciudadano (Monzón, 1987).

Una segunda teoría que se plantea es el enfoque del *network society*, que puede entenderse como el estudio del surgimiento de una nueva estructura social basada en la información, en la cual el poder de los *mass media* puede ser determinante para la construcción de la cotidianidad social.

“En ese sentido, se advierte que el poder de los medios de comunicación puede determinar paradigmas culturales, e incluso, contribuir a desarrollar

desigualdades sociales, basadas en el acceso, control y manejo de la información como fuente de poder” (Delgado, 2016, p.41).

Una tercera teoría, es el enfoque de la *public sphere*, cuya definición se puede resumir en lo siguiente:

“Resumiendo, el enfoque de la esfera pública es útil para analizar a) el grado de participación de los distintos sectores sociales en el debate público; b) de qué manera los medios llegan a los distintos públicos; c) en qué medida existen grupos sociales que intervienen en espacios discursivos paralelos donde circulan contra los discursos” (Konrad Adenauer Stiftung, 2008, pág. 162).

Sumando a las teorías se encuentra la teoría de la *aguja hipodérmica*, la cual plantea las características de una sociedad de masas, marcadas por un total control de los medios de comunicación. Plantea que la manipulación es posible y real a través de los medios. Laswell mencionado por Monzón, expone que es posible crear un mensaje tan fuerte que se inyecte en la piel de la ciudadanía. Según esta teoría, entre el emisor y el receptor, o entre el estímulo y la respuesta, no hay ninguna intermediación que impida conseguir los objetivos, hay una relación directa de causa-efecto, lo cual resulta algo simplemente matemático (Monzón, 1987).

Sin embargo, ¿los medios tienen tanto poder? ¿Somos solo un rebaño que consume lo que los medios de comunicación nos ofrecen según sus intereses? Es importante evidenciar que dicho poder o protagonismo es deslegitimado por otras posturas, como la teoría de los *usos y gratificaciones*. “La teoría expone que, en vez de preguntarse que hacen los medios con la audiencia, se pregunta que hace la audiencia con los medios. Este enfoque entiende que los miembros de la audiencia son activos y que estos utilizan a los medios según sus intereses, necesidades y motivaciones” (Monzón, 1987, p.129).

De tal forma, los medios ofrecen solamente los contenidos que las personas les solicitan, depositando la responsabilidad de la agenda mediática en las personas ciudadanas.

Al parecer la discusión es amplia, por lo tanto, conviene preguntarse sobre cuál es el papel que cumplen los medios de comunicación social y los periodistas y/o generadores de contenido como propagadores de información en estos tiempos.

En la presente investigación, interesa analizar esa función; sin embargo, para ello se cree conveniente que este marco teórico, atienda en forma general, lo que se conoce como la sociedad de la información y a los diversos enfoques que se les dan a los mensajes informativos, pues esto nos proporcionará un marco de referencia inicial para el análisis.

Villalobos menciona que la necesidad de contar con información importante para la toma de decisiones es evidenciable desde las primeras sociedades humanas organizadas. Igualmente, se destaca otro fenómeno: la información estaba y está ligada al poder, los jefes de la tribu, los sacerdotes y los consejos de ancianos necesitaban de ella para discutir y tomar acuerdos. Como consecuencia de lo anterior, las decisiones adoptadas debían comunicarse a los súbditos por medio de discursos, cartas y mensajeros (Villalobos, 2000).

Este planteamiento tríptico de datos-información-comunicación (entendiendo a los datos como los contenidos verbales y no verbales en disposición, a la información como datos útiles para la toma de decisiones, y finalmente, a la comunicación como una información en servicio que permite retroalimentación por parte de las audiencias) resultó imprescindible para la supervivencia de las sociedades en cuanto a la organización política, religiosa, económica y militar durante muchos siglos (Villalobos, 2000).

A continuación, se presenta en la figura 1, la estructura del tríptico de datos, información y comunicación y su correspondiente correlación en la construcción de los procesos informativos, evidenciando claramente así, que la comunicación, contiene a la información y esta, contiene a los datos.

Figura 1

Planteamiento tríptico de datos-información-comunicación



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Este fenómeno informativo en el que unos pocos controlaban toda la información fue evolucionando y cambiando desde que Gutenberg desarrolló la imprenta en 1450, facilitando así la distribución de contenidos. A partir de ese momento, el poder político y religioso, en sus diversas formas, trató de mantener control de la información, ejerciendo situaciones de censura previa, lo anterior durante los siglos XVI, XVII y XVIII (Villalobos, 2000).

Según lo plantea el mismo autor, las empresas informativas que surgieron después de la II Guerra Mundial tuvieron escenarios bastante prometedores en su momento, entendiendo poco a poco que el derecho humano a la información fue y es la clave hoy día para el desarrollo de las naciones, reconociéndolo como el instrumento esencial para que los profesionales del mundo de la comunicación puedan cumplir con el deber de dar a cada uno de sus distintos públicos, la información que requieren (Villalobos, 2000).

Si embargo, la desinformación y dicho fenómeno de *fake news*, no es algo exclusivo de los medios de comunicación, pues tanto líderes formales como informales en la actualidad, aportan mucho frente al tema gracias a las nuevas posibilidades tecnológicas de distribuir contenido y opinión, lo anterior bajo su rol de generadores de contenido.

2.1.1. Medios y el proceso informativo

Los medios de comunicación, siendo muy simplistas claramente, se utilizan de manera general para informar, para formar y para entretener a sus públicos, lo cual es valioso, pero

no es todo. Sin embargo, a partir de la experiencia del investigador, los medios de comunicación también contienen ciertos riesgos, los cuales se hace relevante puntualizar:

- Sensacionalismo: Los medios de comunicación a veces exageran o aumentan el tono de las noticias y de sus contenidos, en general para provocar sensacionalismo o *amarillismo*, el cual resulta en muchas ocasiones sumamente atractivo a las audiencias y por lo tanto, de un alto valor comercial.
- Manipulación: Los medios pueden ser utilizados para manipular la opinión ciudadana y promover agendas políticas y empresariales por medio de sus grandes posibilidades de alcance, no son pocos los casos que se han presentado en este tema, no se puede olvidar que los medios son empresas y responden a intereses puntuales, los cuales en muchas ocasiones son económicos.
- Violación de la privacidad: En muchas ocasiones dichas plataformas invaden la privacidad de las personas al publicar información personal sin su consentimiento, lo anterior, desde el contexto digital, es cada vez más difícil de monitorear y de resolver.
- Desinformación: Definitivamente pueden generar información falsa, inexacta o incluso, manipulada, lo que puede confundir a la gente en sus procesos de búsqueda de contenidos y por lo tanto, tener graves consecuencias en la construcción de sus decisiones personales y colectivas, lo anterior es peligroso pues se da usualmente frente a temas de alta importancia local o nacional.
- Exposición a contenido inapropiado: Los medios pueden exponer a las personas ciudadanas, especialmente a las personas menores de edad, a contenido no deseado, como violencia, hábitos no saludables, sexualidad temprana, imágenes impactantes o lenguaje no apropiado, afectando el bien superior del menor.
- Adicción: Los medios de comunicación, sobre todo los medios de comunicación digitales pueden ser en muchas ocasiones adictivos en la población, y se usan en muchas ocasiones como una forma de evitar la interacción social o de hacer a un lado las realidades buenas o malas que se están viviendo.
- Impacto en la salud mental: Dicha afectación proviene del anterior riesgo, el uso excesivo de los medios de comunicación puede tener un impacto en la salud mental,

aumentando considerablemente la ansiedad, depresión, paranoias y trastornos del sueño, lo anterior resultado de la excesiva sobre comunicación.

Durante los cursos introductorios de las escuelas de periodismo, es usual, distinguir en sus contenidos las funciones de los medios de comunicación, las cuales tradicionalmente se agrupan en los mandatos de informar, educar y entretener, frente a eso se amplía:

“Si bien es cierto que, para el siglo XXI, la función de los medios de comunicación sigue siendo básicamente la misma. Es decir, informar, entretener y educar entre otras. Para nadie es un secreto que, dados los avances tecnológicos el mundo de la comunicación cambia de manera abrupta y constante, tiene así que adaptarse a nuevas exigencias y estructuras. Como, por ejemplo, crear páginas web, redes sociales y aplicaciones móviles” (Euroinnova, 2023, p.14)

Sin embargo, en el presente capítulo, se hará constantemente énfasis en la función de informar. En última instancia, la función de informar de los medios de comunicación contribuye a hacer *visible lo invisible*, a la promoción de la transparencia, la democracia y la libertad de expresión en la sociedad.

Lo anterior lo realiza por medio de sus procesos informativos, Dovifat se refiere a esto como: "El proceso que abarca desde la emisión hasta la recepción es lo que denominamos proceso informativo; pero solo será informativo si cumple una condición básica: realizarse en público. Sin pasar por el camino de lo público no existe ningún proceso informativo" (Dovifat, 1980, p. 24)

Esa caracterización ofrecida por el autor conduce entonces a revisar un poco el concepto de lo público; ya que la información que intercambian las personas puede ser pública o privada dependiendo en gran medida de los instrumentos y de los fines que se utilicen para efectuarla, por lo tanto, se hace relevante analizar el proceso de la transmisión de datos, información y comunicación.

Estos medios y estas rutas, más que herramientas son procesos cuya caracterización no es otra cosa que la conocida fórmula del proceso lineal de la información: "¿quién?, ¿dice qué?, ¿en qué canal?, ¿a quién? y ¿con qué efecto?" (Laswell, 1948), la anterior, planteada

hace muchos años por Lasswell y utilizada popularmente en múltiples salas de redacción, agencias de relaciones públicas y en salones de clase universitarias.

En términos generales, el emisor es la fuente, el comunicador, el sujeto que toma la iniciativa de comunicar algo, ese algo es el mensaje, la información. Los canales que se emplean para transmitir la información suelen ser masivos (prensa, radio, televisión, medios sociales, entre otros) y el sujeto o los sujetos que reciben la información, se constituyen en las y los receptores. Los anteriores, conocidos en el nuevo modelo de comunicación como *perceptores*, realizando así un acento en su capacidad de percibir contenidos desde sus contextos y lecturas personales.

El efecto o los fines que se busca dependerá de la intención de los mensajes, pueden ser meramente informativos o buscar una reacción, respuesta o cambio de conducta, como sería en el caso de la publicidad o de la propaganda.

Figura 2

El proceso informativo según Harold Lasswell

Paradigma de Laswell



Fuente: Elaboración propia, 2023.

En diversas teorías de comunicación de masas también se habla de la etapa final del proceso, que consiste en la retroalimentación, es decir, la respuesta o *feedback* que ofrece

el perceptor al emisor por los mensajes recibidos. Y no se puede olvidar por supuesto al ruido, que, si bien no se encuentra dentro de la ruta informativa, si se encuentra presente alrededor de todo el proceso, generando elementos o condiciones de distorsión del mensaje.

Sin embargo, es bueno saber que, a este proceso, que usualmente se le asigna el adjetivo lineal, tiene distintos momentos asimétricos, como así lo evidencian los últimos dos elementos expuestos, llamados retroalimentación y ruido, que inciden sobre todo en la interpretación y en la reacción que el perceptor hace ante los mensajes dando un efecto circular a la teoría.

En realidad, es difícil entender hoy día los procesos comunicacionales desde los enfoques de la escuela matemática de la comunicación, ya que como procesos humanos, incorporan múltiples factores y puntos de presión durante la transmisión del mensaje, dejando de lado la metáfora del *telégrafo* de Shannon y adoptando fácilmente la metáfora de Yves Winkin, de entender a la comunicación como una *gran orquesta*, donde muchos elementos intervienen a la vez, comunicando al mismo tiempo y sin estar aislados uno del otro (Schneider, 2005).

Esa lectura que el perceptor realiza, como se mencionó someramente, es influida por sus estados de ánimo, su condición sociocultural y las connotaciones que establezca con los significados de las cosas y claramente; temas que de manera posterior se profundizará más, a sus capacidades, habilidades y competencias personales.

Ahora bien, no se debe olvidar que la información pública es tema de sumo interés en esta recopilación teórica. Por lo tanto, se toma el concepto de público planteado por el mismo Dovifat el cual lo entiende como: “una multitud ilimitada y anónima de hombres (aislados o reunidos) que son asequibles, en conjunto, a la comunicación” (Dovifat, 1980, p.24).

En relación con el contenido de esta investigación, se utilizará dicha acepción de público, porque ésta significa la posibilidad de comunicarse con una cantidad anónima de personas, ésta es la primera condición de toda información: que haya al menos un oyente o lector

(Villalobos, 2020), y en este caso se sumará, a los medios que llegan a muchas personas; los anteriores conocidos como medios masivos ya sean tradicionales o digitales.

Asegurar la información pública es una libertad democrática, y como tal, está *blindada* constitucionalmente en Costa Rica. En esta libertad se sostiene cualquier libertad pública, ya sea en su aspecto de publicar o de informar (libertad de expresión, libertad de información), de enseñar (libertad de enseñanza), de opinar (libertad de opinión), de pedir (libertad de petición) o de reunirse o manifestarse (libertad de reunión).

2.1.2. El derecho a la información

El ejercicio informativo que menciona Villalobos, el cual se mueve desde la censura previa hasta los alcances actuales de participación y acceso a la información por parte de la ciudadanía, ha tomado mucho esfuerzo y tiempo en madurar, desde que las primeras constituciones *consagraron* inicialmente las libertades de pensamiento, de opinión y de expresión.

Vale la pena recordar, que fue en 1789, en París, donde se proclamó la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano. El artículo 10 señala puntualmente: "Nadie debe ser inquietado por sus opiniones, incluso religiosas, siempre que su manifestación no altere el orden público establecido por la ley" (Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, 1789, art.10).

En el artículo 11 de dicho documento menciona: "La libre comunicación de los pensamientos y de las opiniones es uno de los derechos más preciosos del hombre; todo ciudadano puede pues, hablar, escribir, imprimir libremente, a reserva de responder del abuso de esta libertad en los casos determinados por la ley" (Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, 1789, art.11).

Trasladando el tema a escenarios costarricenses, la Constitución Política de Costa Rica de 1949, recoge algunos elementos de la Carta Magna de 1871, en lo que se refiere específicamente a las libertades ya señaladas. Se hace necesario, por lo tanto, destacar que

nuestro país está fuertemente caracterizado por un régimen informativo de responsabilidad social, que sostiene que:

“La prensa cumple una función social y, por lo tanto, el Estado debe de establecer ciertas reglas mínimas para su correcto funcionamiento, por medio de leyes especiales.

En la mayoría de las naciones occidentales se ha consagrado el principio de que las libertades de pensamiento y de expresión están en el vértice de los derechos fundamentales de los ciudadanos; sin embargo, también se han establecido el principio de que las añejas concepciones liberales en favor del individuo deben ceder su autonomía a ultranza en favor de la sociedad, por lo que se han establecido límites, o fijado un nivel de complementariedad con otros derechos en los mismos textos constitucionales, a las libertades individuales, como la libertad de expresión y de información” (Villalobos, 2000, pp. 49-50).

A partir de notas del curso de Legislación de Medios de la carrera de Relaciones Públicas de la Universidad Autónoma de Centroamérica, se recopilan algunas frases fuertes que nos invitan a romper algunos paradigmas tradicionalmente instalados frente al tema y que vale la pena para la presente investigación, ponerlos en servicio para la oportuna reflexión:

“la información es un acto de justicia, la información es una función pública, la información es para hacer comunidad, la información no es de Masas, la información no es solo de los periodistas, el informador no trabaja para la empresa sino para la información, la información no puede ser limitada” (UACA, 2022, diapositiva 30).

2.2. Estructura jurídica costarricense

Entiéndase el derecho como el conjunto de principios y normas, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad. El derecho se caracteriza por ser normativo, bilateral, coercible, con una pretensión de inviolabilidad, además se manifiesta como un sistema y posee constantemente una proyección de justicia (UACA, 2022, diapositiva 4).

El entorno en el que dicho conjunto de normas se mueve es el Estado, el cual es una forma de organización social, que cuenta con diversas instituciones que regulan la vida de un grupo de personas en el marco de un territorio con límites claramente definidos.

En el caso de Costa Rica, la distribución política es provincial, y aunque existen 82 gobiernos locales, los deberes y derechos en lo general, así como las responsabilidades de las instituciones públicas, son para todos y todas. Se administra por medio de cuatro poderes; el poder ejecutivo, el cual está conformado por el presidente de la República, sus dos vicepresidentes y su gabinete, conocidos como las y los ministros de gobierno, su principal mandato es ejecutar las leyes.

Por su parte, el poder legislativo está conformado por los diputados y el poder judicial está conformado por la Corte Suprema de Justicia, la cual a su vez está constituida por cuatro salas. Vale la pena aclarar que muchos temas de esta investigación descansan y se resuelven en la Sala Constitucional. En la figura 3, se muestra la estructura del estado costarricense.

Figura 3

El Estado costarricense



Fuente: Elaboración propia, 2023.

La Constitución Política de Costa Rica es la ley más importante del país y fue en 1949, como un nuevo proyecto de la Segunda República, resultado de las crisis políticas que vivió el país durante 1948.

Isela López propone en su ponencia, *El Imperio del derecho*, un acercamiento a la pirámide de Kelsen como un instrumento útil para la comprensión de esta materia, exponiendo que:

“La pirámide de Kelsen, es un método jurídico estricto, mediante el cual quiere eliminar toda influencia psicológica, sociológica y teológica en la construcción jurídica, y acotar la misión de la ciencia del derecho al estudio exclusivo de las formas normativas posibles y a las conexiones esenciales entre las mismas” (Lopez, s.f. p.1).

Para sumar a lo anterior, la pirámide kelseniana que se presenta a continuación, adaptada claro está a la realidad costarricense, evidencia como nuestra ley fundamental se deja acompañar, de manera jerarquizada, con otros instrumentos como los tratados internacionales y las normas de la comunidad centroamericana, las leyes, los decretos que reglamentan las leyes, los decretos de los otros supremos poderes en la materia de su competencia, los reglamentos, los estatutos y reglamentos de los entes descentralizados, y finalmente, las demás normas subordinadas a los reglamentos.

Aunque en la mayoría de los países la norma máxima es la Constitución Política, en Costa Rica es distinto y se tiene por resolución del Tribunal Constitucional, la particularidad de rango *supra* a los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, siempre y cuando estos amplíen una mayor tutela a derechos o a alguna otra garantía establecida en nuestra constitución, lo anterior, con la finalidad de operacionalizar el principio protector de aplicar, la ley más favorable para la persona ciudadana.

Nuestro sistema jurídico, se deja permear de otras fuentes del derecho como la costumbre o la jurisprudencia, las anteriores, relevantes para definir sentencias y a la vez, alimentar los instrumentos legales.

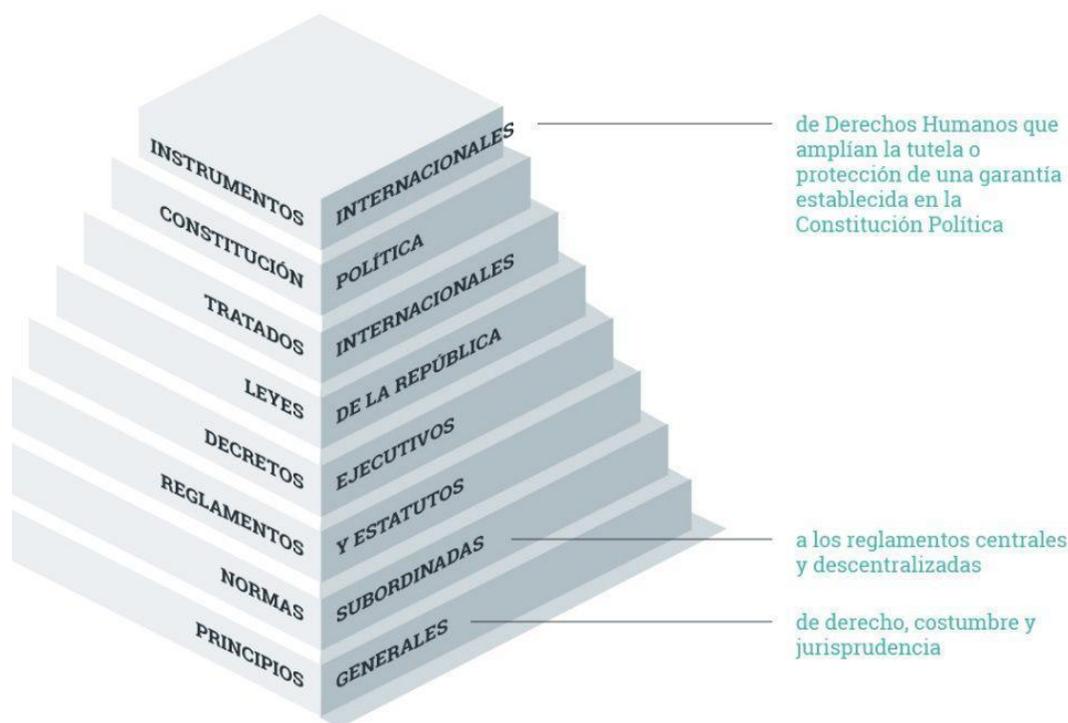
En lo que atañe al valor de la jurisprudencia, el Dr. Víctor Eduardo Orozco Solano, en su artículo, *La jurisprudencia como fuente del derecho: Caso Costa Rica*, plantea que, en el caso de este país, dicha fuente es relevante ya que:

“...como fuente no escrita del ordenamiento jurídico, es preciso tener en consideración lo contemplado por el artículo 9º del Código Civil que, al efecto, estipula:

“Artículo 9.- La jurisprudencia contribuirá a informar el ordenamiento jurídico con la doctrina que, de modo reiterado, establezcan las salas de casación de la Corte Suprema de Justicia y la Corte Plena al aplicar la ley, la costumbre y los principios generales del Derecho” (Orozco, 2017, p.225).

Figura 4

Pirámide de Kelsen, adaptación a la realidad costarricense



Fuente: Delfino, 2022.

2.2.1. Libertades públicas

A continuación, se realizará un estudio sobre las libertades públicas de la Constitución Política de Costa Rica, así como de los derechos humanos consagrados en diversas convenciones y algunas leyes especiales que guardan una relación estrecha con temas de la presente investigación.

Según Villalobos, las libertades públicas forman parte de los derechos fundamentales, y se definen como “las facultades y situaciones jurídicas de carácter subjetivo, reconocidas y tuteladas por el ordenamiento jurídico, cuya finalidad es garantizar esferas de autonomía subjetivas” (Villalobos, 2000, p.65).

Villalobos, menciona a Hernández y amplía frente al tema lo siguiente: “...son aquellas que el poder estatal reconoce y protege, aunque se ejerciten en el ámbito de las relaciones privadas (como sería el caso de la libertad para contraer matrimonio), con el fin de proteger los tradicionales derechos de libertad, lo que la doctrina norteamericana califica como "civil rights", (Villalobos, 2000, p.65).

En términos generales, el derecho que las cobija como materia, puede ser entendido en dos sentidos: como *derecho subjetivo*, que es definido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos como la facultad de hacer o de exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor, y el *derecho objetivo*, el conjunto de principios, preceptos y reglas a que están sometidas las relaciones humanas en toda sociedad civil y que a cuya observancia, pueden ser exigidos por los individuos por la fuerza (IDH, s.f.).

A lo anterior se suma los derechos humanos, Hernández los entiende como “exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humanas, las cuales deben ser reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional” es frente a estos grandes conceptos sobre los cuales las libertades públicas deben ser entendidas (Hernández, 1990, p. 36).

Las anteriores, se originaron en las revoluciones americana y francesa, otorgando en su momento y gracias a múltiples luchas, diferentes concesiones frente al acceso y a la tutela de derechos de las personas ciudadanas.

Las libertades públicas las podemos clasificar de manera general y según lo expresa la Constitución Política de Costa Rica, en tres grandes grupos, a saber: los derechos y garantías individuales, los derechos y garantías sociales y los derechos y libertades políticas (Constitución Política de Costa Rica, 1949).

- **El primer grupo: los derechos y las garantías individuales**

De manera específica, los derechos y garantías individuales de los costarricenses pertenecientes al primer grupo, están consagrados en el Título IV, Capítulo Único de la Constitución, artículos 20 al 49.

La libertad individual abarca cuatro aspectos: primero, las libertades de las personas físicas; bajo esta línea, podemos ubicar las libertades básicas que garantizan una esfera mínima de autodeterminación del individuo como; la libertad física y la prohibición de la esclavitud, la inviolabilidad de la vida humana, la libertad de tránsito, la seguridad individual, el derecho a la intimidad (Constitución Política de Costa Rica, 1949).

Sumando a lo anterior, encontramos en segunda posición, a las libertades individuales de ejercicio colectivo; bajo esta categoría clasificamos las libertades que se ejercen, en forma colectiva, o ante otras instancias.

Pertenecen a este grupo; la libertad de asociación, la libertad de reunión, la libertad de petición, individual o colectiva, la libertad de acceso a la información de los departamentos administrativos con fines de información sobre los asuntos de interés público, la libertad de pensamiento, la libertad de opinión, la libertad de prensa, la libertad de enseñanza y la libertad religiosa. Finalmente, pero no menos importantes, encontramos en tercer lugar, a los derechos y libertades económicas (Constitución Política de Costa Rica, 1949).

- **El segundo y tercer grupo: los derechos y garantías sociales, los derechos y libertades políticas**

Por otro lado, el segundo grupo referente a los derechos y garantías sociales se abordan a partir del reconocimiento de la libertad de trabajo y del derecho al trabajo; los derechos concernientes a las condiciones de trabajo y las libertades sindicales (Constitución Política de Costa Rica, 1949).

El tercer grupo, los derechos y libertades políticas, se refieren a tres categorías específicas: el derecho de voto, el derecho de formación de partidos políticos y a la elegibilidad (Constitución Política de Costa Rica, 1949).

2.2.1.1. Libertades públicas por las convenciones internacionales

A continuación, analizaremos la regulación constitucional frente a la recepción de las convenciones internacionales, realizando para dicho fin, una síntesis del artículo del doctor Rodolfo Saborío titulado, *El bloque de libertades públicas en Costa Rica*.

En primera instancia, es necesario aclarar que el primer párrafo del artículo 7 de la Constitución dispone que los tratados públicos, las convenciones internacionales y los concordatos debidamente aprobados por la Asamblea Legislativa tienen, a partir de su promulgación o del día que ellos precisen, una autoridad superior a las leyes (Saborío, s.f.).

Corresponde al presidente, juntamente con los ministros respectivos a los temas en cuestión, concluir los diferentes acuerdos, tratados públicos y concordatos, así como promulgarlos y aplicarlos luego de su aprobación por la Asamblea (Constitución Política de Costa Rica, 1949).

Saborío menciona que, gracias al proceso anterior, Costa Rica posee un gran número de instrumentos internacionales relacionados a los derechos humanos (Saborío, s.f.). Claramente, por sus efectos, la Convención Americana de Derechos Humanos es el más importante entre ellos, esta convención fue firmada en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969, y entró en vigor el 18 de julio de 1978, las disposiciones de esta convención que vienen a completar el bloque de libertades públicas son las siguientes:

- El derecho a la vida está reconocido desde el momento de la concepción.
- Las personas acusadas en un proceso penal deberán, desde el momento de su detención, permanecer separadas de las personas condenadas y deberán ser objeto de un tratamiento apropiado a su estatus de personas no condenadas
- Los menores sometidos al procedimiento penal serán separados de los adultos y juzgados por tribunales especializados. Serán tratados de acuerdo con su condición de menores.
- La finalidad de las penas privativas de libertad será la reforma y la readaptación social de los prisioneros.
- Toda persona detenida tiene derecho de ser informada de las razones de su detención, y será informada rápidamente de los cargos acumulados contra ella
- Toda persona acusada de un crimen tiene derecho de ser considerada inocente hasta que sea demostrado lo contrario de conformidad con la ley.
- La aceptación de los hechos por parte del inculpaado no es válida en caso de haber sido obtenida por la fuerza.
- En caso de que una ley posterior a la comisión del delito prevea la imposición de una pena menos severa, el condenado podrá disfrutar de la reforma.
- El derecho a ser indemnizado cuando se ha sido condenado en virtud de una sentencia definitiva dictada como consecuencia de un error judicial.
- El derecho de rectificación y respuesta.
- Igualdad de derechos para los hijos extramatrimoniales y los nacidos dentro del vínculo matrimonial.
- El derecho a un nombre (Convención Americana de Derechos Humanos, 1969).

2.2.2. Protecciones legales asociadas a procesos de información y comunicación

Frente a lo analizado, se desea destacar algunas protecciones legales que tienen un alto protagonismo en el tema de la presente investigación, analizaremos conceptos como intimidad, vida privada e información, el honor y las injurias, calumnias y difamación y finalmente, el derecho a la rectificación y respuesta, expuesto en la Convención Americana de Derechos Humanos recién analizada.

2.2.2.1. Intimidad, vida privada e información

El Diccionario del Panhispánico del Español Jurídico define el derecho a la intimidad como, “el derecho que tiene todo individuo de disfrutar de un espacio propio y secreto para desarrollar una vida personal y familiar, plena y libre, descartado tanto del conocimiento como del entrometimiento de terceros” (DEPJ, 2017), dicho derecho se encuentra en una reforma constitucional del artículo 24, que señala en su primer párrafo: "Se garantiza el derecho a la intimidad y a la libertad y el secreto de las comunicaciones" (Constitución Política de Costa Rica, 1949, art.24).

Dicho tema también se encuentra contemplado en la Convención de Derechos Humanos, llamada también, Pacto de San José, que en su artículo 11 señala:

“1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.

2. Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación.

3. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques.” (Convención Americana de Derechos Humanos, 1978, art.11)

En la práctica del ejercicio diario de la generación de contenidos, los informantes se ven enfrentados continuamente a esos límites de la libertad de información, a saber, la vida privada y la intimidad de las y los ciudadanos.

El problema está en conocer cuáles son los límites de lo que se puede informar y de lo que no se puede ni se debe informar, para así no cometer delitos. Villalobos menciona a González Gaitano, el cual señala:

“Que intimidad y vida privada se distinguen lo confirma otro hecho de experiencia: se puede recortar el espacio de vida privada de una persona hasta el límite, hasta suprimirlo sin que se destruya la persona, le queda el refugio inaccesible de su intimidad; en cambio si se destruye la intimidad la persona se

volatiliza. Este hecho de experiencia está preñado de consecuencias prácticas para la actividad informativa. En efecto, se puede informar de la vida privada sin que ésta se destruya, en cambio la intimidad se resiste a la información” (Villalobos, 2000, p.203).

Una de las definiciones de intimidad identificadas en la presente investigación, la cual atiende el tema de manera simple pero práctica, es la del juez norteamericano Cooley, al decir que el derecho a la intimidad es el “derecho a ser dejado en paz, *the right to be let alone*”, según cita Villalobos a Urabayen (Villalobos, 2000 p.203). En general reconoce que existe un ámbito de la vida de cada persona que solamente le incumbe a esta y que queda reservado para los demás. Esto es consecuencia de la individualidad, de la autonomía y de la libertad propias de las personas, lo anterior es tutelado en Costa Rica por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes desde años atrás.

2.2.2.2. El honor

El Diccionario Panhispánico del Español Jurídico define también el derecho al honor como derecho a actuar ya sea administrativa o judicialmente contra quien profiera expresiones de hechos falsos que atenten contra la consideración social e individual de una persona (DEPJ, 2017).

El artículo 28 de la Constitución Política de Costa Rica señala: "Nadie puede ser inquietado ni perseguido por la manifestación de sus opiniones ni por acto alguno que no infrinja la ley..." (Constitución Política de Costa Rica, 1949, art. 28).

De tal manera que, además de proteger la libertad de pensamiento y de opinión, se especifica que no se debe infringir la ley y que no se debe dañar la moral, el orden público o a terceras personas; dicho en otras palabras, esta libertad de pensamiento y de opinión no puede desarrollarse libre de sus correspondientes responsabilidades y por lo tanto, tiene claros límites.

En la legislación se cuentan los delitos contra el honor, que comprenden las injurias, las calumnias y la difamación de personas y están regulados por distintos recursos, tales como

el Código Penal y por la Ley de Jurisdicción Constitucional que establece también el derecho de respuesta y rectificación, como otro de los límites a los posibles abusos en el amplio ejercicio de la libertad de expresión.

2.2.2.3. Injurias, calumnias y difamación

Según lo anterior, el honor es el bien jurídico protegido por las normas que sancionan los delitos de injurias, calumnias y difamación, contenidos en el Título II del Código Penal (Código Penal de Costa Rica, 1970).

De manera general, el Código plantea que la injuria es un agravio de obra o de palabra contra el honor de una persona. La calumnia es una falsa acusación de un delito, hecha contra una persona, esto para causar daño, mientras que por otro lado la difamación es la divulgación de hechos o de cosas que afectan la reputación de una persona. El Código Penal de Costa Rica expresa frente a lo anterior:

‘El artículo 145. Será reprimido con diez a cincuenta días multa el que ofendiere de palabra o de hecho en su dignidad o decoro a una persona, sea en su presencia, sea por medio de una comunicación dirigida a ella. La pena sea de quince a setenta y cinco días multa si la ofensa fue inferida en público.

Artículo 146. Será reprimido con veinte a sesenta días multa el que deshonrara a otro o propagare especies idóneas para afectar su reputación.

Artículo 147. Será sancionado con cincuenta a ciento cincuenta días multa el que atribuya falsamente a una persona la comisión de un hecho delictivo."

Artículo 152: "Será reprimido como autor de estas, el que publicare o reprodujere, por cualquier medio ofensas al honor inferidas por otros". (Código Penal de Costa Rica, 1970, art. 145, 146, 147, 152)

Este último artículo podría entenderse, sobre todo por los profesionales de la comunicación, como una importante limitación a la libertad de expresión en Costa Rica, ya que un informante al hacer una entrevista puede verse afectado por citar información de

terceras personas, que en su concepto personal o profesional tal vez no son agraviantes, pero sí lo son para los interesados.

Sin embargo, tomando en cuenta el alcance de una publicación, se entiende claramente el cuidado frente a lo anterior, porque dicha apreciación violenta o *no violenta* puede afectar la integridad de la persona lastimada, si lo anterior no se protege podría quedar definitivamente expuesta a ser lesionada y que el ataque sea viralizado directa o indirectamente, dicha situación puede tener resultados sumamente negativos para la persona afectada, tomando en cuenta el alcance y poderío de las actuales redes sociales.

El Código incluye la publicación de ofensas a la memoria de un difunto con expresiones de tipo injuriosas o difamatorias, este derecho puede ser accionado por el cónyuge, hijos, padres, nietos y hermanos consanguíneos del muerto (Código Penal de Costa Rica, 1970).

En vista de todo lo anterior, el Código Penal tiene un artículo muy importante que equilibra el alcance de las anteriores limitaciones, pues el 151 de manera puntual excluye de delito la publicación de *juicios críticos*, lo que facilita en gran medida la generación de diversas secciones de crítica, de sátira y de humor en los distintos medios o en prensa, programas de televisión, programas radiales, entre otros medios de comunicación.

El artículo 151 explica que "No son punibles como ofensa al honor los juicios desfavorables de la crítica literaria, artística, histórica, científica o profesional; el concepto desfavorable expresado en cumplimiento de un deber o ejerciendo un derecho siempre que el modo de proceder, no demuestren un propósito ofensivo" (Código Penal de Costa Rica, 1970, art.151)

2.2.2.4. Rectificación y respuesta

Pasó mucho tiempo desde que se suscribió la Convención Americana de Derechos Humanos, para que las personas ciudadanas contaran con el derecho de rectificación y respuesta (Villalobos, 2000). En efecto, este derecho forma parte de la ley de la Jurisdicción Constitucional N. 7135 del 19 de octubre de 1989, que regula o el funcionamiento de la Sala IV Constitucional:

“El recurso de amparo garantiza el derecho de rectificación o respuesta que se deriva de los artículos de la Constitución Política y 14 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, a toda persona afectada por informaciones inexactas o agraviantes emitidas en su perjuicio, por medios de difusión que se dirijan al público en general, y consecuentemente para efectuar por el mismo órgano de difusión su rectificación o respuesta en las condiciones que establece la ley. En ningún caso la rectificación o la respuesta eximirá de otras responsabilidades legales en que se hubiere incurrido”. (ley de la Jurisdicción Constitucional, 1989, art. 66)

La Convención Americana sobre Derechos Humanos, establece que toda persona que se sienta afectada por informaciones *inexactas o agraviantes* emitidas en su contra a través de medios de comunicación tiene el derecho a su rectificación o respuesta en las condiciones que establezca la Ley (Convención Americana de Derechos Humanos, 1969).

En Costa Rica, la forma en que deben proceder las personas afectadas por esta situación se expone claramente en las leyes, indicando que el interesado deberá formular la correspondiente solicitud por escrito dirigida al dueño o director de la empresa de comunicación, dentro de cinco días naturales posteriores a la publicación que se propone rectificar (Delgado, 2018). En el proceso, si los ofendidos fueran una o más personas las afectadas, el derecho podrá ser ejercido por cualquiera de ellas.

La rectificación o respuesta deberá publicarse en condiciones equivalentes a las de la publicación que se está solicitando rectificar. Ello dentro de los tres días siguientes a la recepción de la solicitud, lo anterior si se trata de publicaciones diarias, o en la siguiente emisión del medio cuando la frecuencia de publicación sea distinta. Si el medio se niega a realizar la rectificación entonces el afectado puede interponer un Recurso de Amparo. (Delgado, 2018).

2.2.3. Otras leyes asociadas

A continuación, se presenta un resumen sobre la normativa vigente en Costa Rica en materia de comunicación social que se utilizará posiblemente a lo largo de esta

investigación, en la cual se incluyen temas tales como, la libertad de expresión e información, la publicidad, los espectáculos públicos, la radiodifusión, las telecomunicaciones, la propiedad intelectual y la protección de datos.

Tabla 1

Regulaciones asociadas a la información y comunicación en CR

Tipo	Nombre	Fecha
Ley	Ley de Imprenta	1872 y sus reformas
Ley	Ley de Radio (Servicios Inalámbricos)	1954 y sus reformas
Ley	Ley Orgánica del Colegio de Periodistas de Costa Rica	1969 y sus reformas
Reglamento	Ley del Timbre del Colegio de Periodistas	1974 y sus reformas
Normativa	Publicidad programas artísticos producción nacional	1969 y sus reformas
Normativa	Regula Propaganda que Utilice la Imagen de la Mujer	1998 y sus reformas
Reglamento	Ley de Control a Propaganda con Imagen de la Mujer	1980 y sus reformas
Normativa	Regula Medios de Difusión y Agencias de Publicidad	1978 y sus reformas
Reglamento	Inscripción Registro Medios Difusión y Agencias Publicidad	1980 y sus reformas
Ley	Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos	1982 y sus reformas
Ley	Ley de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos	1994 y sus reformas
Reglamento	Reglamento a la Ley General de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos	1998 y sus reformas

Normativa	Elimina Discriminación Racial en Educación y Medios de Comunicación	1997 y sus reformas
Ley	Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos	2000 y sus reformas
Reglamento	Reglamento de la Ley de Marcas y otros Signos Distintivos	2002 y sus reformas
Ley	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural (SINART)	2003 y sus reformas
Reglamento	Reglamento al inciso c) del artículo 19 de la Ley N° 8346	2006 y sus reformas
Declaración	Declara el 1° de setiembre “Día de la libertad de expresión”	2006
Ley	Ley General de Telecomunicaciones	2008 y sus reformas
Reglamento	Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones	2008 y sus reformas
Normativa	Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales	2011 y sus reformas
Reglamento	Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales	2014 y sus reformas
Ley	Ley para hacer efectiva la Educación Estatal a Distancia por medios de Comunicación Televisiva y Radiofónica N° 8684	2008 y sus reformas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del PROLEDI, 2023.

2.3. Sobre jurisprudencia asociada a la libertad de expresión e internet

La Relatoría Especial del *Sistema Interamericano de Derechos Humanos* en su informe *Libertad de Expresión e Internet*, el anterior mencionado por Boza, señaló que el potencial de Internet para el derecho a la libertad de expresión se debe principalmente a la naturaleza interactiva, a su velocidad y al alcance global a bajo costo y a sus principios de diseño descentralizado y abierto (Boza, 2018).

El Programa institucional para la libertad de expresión, derecho a la información y opinión pública (PROLEDI) expone que:

“en la medida en que el entorno digital ofrece el espacio para promover el intercambio de información y opiniones, su configuración y arquitectura resultan relevantes. Internet se ha desarrollado a partir de determinados principios de diseño, cuya aplicación ha propiciado y permitido que el ambiente en línea sea un espacio descentralizado, abierto y neutral” (Boza, 2018).

La Relatoría en mención, expone algunos principios generales de protección del derecho a la libertad de pensamiento y expresión en el entorno digital. Estos principios buscan de manera general, facilitar el camino con el fin de lograr el pleno ejercicio de derechos. Los principios que plantea en su documento son:

“...incluyen el acceso en igualdad de condiciones, el pluralismo, la no discriminación y la privacidad. En todo caso, es importante indicar que todas las medidas que puedan de una u otra manera afectar el acceso y uso de Internet deben interpretarse a la luz de la primacía del derecho a la libertad de expresión, sobre todo en lo que respecta a los discursos especialmente protegidos en los términos del artículo 13 de la Convención Americana”. (Boza, 2018)

Se hace necesario evidenciar que el tema ha conllevado muchas luchas, generando así precedentes internacionales que reconocen el acceso a Internet y a la banda ancha, como un derecho fundamental en la vida de las personas para hacer pleno ejercicio de su ciudadanía y claramente en estos contextos, de su ciudadanía digital, esto debe ser resuelto ya sea mediante reformas constitucionales, desarrollo de nuevas leyes o incluso por la misma jurisprudencia, la cual, al menos en el territorio costarricense tiene un alto valor como fuente.

Curiosamente Costa Rica es de los primeros países en la región que, mediante jurisprudencia, declaró el acceso a Internet como un derecho fundamental de las personas. En la resolución N. 10627-2010 del 18 de junio de 2010, la Sala Constitucional declaró con lugar, un recurso de amparo interpuesto por una persona a quien el Instituto Costarricense

de Electricidad de Costa Rica (ICE) le negó el servicio de Internet (Sala Constitucional, resolución N. 10627-2010)

Tabla 2

Resoluciones asociadas al internet y a la comunicación en CR

Resolución	Número
Internet y derechos a la información y la comunicación	Res. N. 2010-010627
Derecho de acceso a las nuevas tecnologías	Res. N. 2010-012790
Derecho de acceso a Internet	Res. N. 2011-004142
Derecho a las telecomunicaciones e infraestructura	Res. N. 2011-015763
Libertad de expresión y cuentas institucionales en redes sociales	Res. N. 2012-016882
Acceso a la información pública en Internet	Res. N. 2014 000531
Derecho de acceso a Internet y tarifa por descarga de datos	Res.N.2014-16365
Libertad de expresión y derecho de rectificación en redes sociales	Res. N. 2015-008472
Derecho de acceso a Internet y política de uso justo	Res. N. 2017011212
Propaganda político-electoral difundida por Internet	Res. N. 0978-E8-2009
Uso de Internet para información oficial durante la campaña electoral	Res. N. 5490-2009, Res. N. 5491-E7-2009, Res. N. 4524-E8-2017

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Miranda, 2021.

Existen una serie de criterios jurisprudenciales visualizados en la tabla 2, en los que se ha tutelado este derecho, atendiendo la brecha digital y lo que en distintas resoluciones se expone como, la *info-exclusión*, la inconstitucionalidad de las restricciones a la accesibilidad, el ejercicio de la libertad de expresión en internet, la accesibilidad a favor de comunidades rurales, entre otros (Miranda, 2021). Todo lo anterior ha sido ampliamente analizado por

Miranda Bonilla en su artículo *El derecho de acceso a internet en la jurisprudencia de la sala constitucional de Costa Rica*.

2.3.1. El acceso a internet

Entre los instrumentos que han contribuido a la evolución de nuestra sociedad, el internet ocupa una posición trascendental. Desde ahí, cada ciudadana y ciudadano puede interactuar, expresar o colaborar, participando e intercambiando conocimiento e informaciones.

Según Miranda, mencionando a Nannipieri, el internet puede ser analizado “desde tres planos: el primero de ellos es el acceso a la red, que constituye un prius lógico respecto de los otros dos; el ejercicio de las libertades y derechos en esa red, y la governance de esa red” (Miranda, 2021).

El uso de internet es imprescindible para la libertad de expresión y para el acceso a la información, es un elemento vital en materia de acceso a derechos, entre ellos, el de expresarse y participar en sociedad. El internet es considerado en múltiples ocasiones como un elemento de una nueva canasta básica de la ciudadanía, lo anterior fuertemente potenciado por la reciente pandemia. Ya menciona al respecto Daniel Cabrera en su artículo, *Tecnologías, imaginarios y nuevas narrativas*:

“La pandemia del Covid-19 ha arrojado a una gran parte de la sociedad mundial a una vida digital. Todos encerrados con pantallas cuya principal función es la profilaxis social: el contacto sin-tacto, la interacción sin cuerpo. Educación y trabajo, afectos y sexo, diálogos e información, de un día para otro, se ha convertido en una actividad social a-corporal.” (Altieri, 2020)

El acceso a internet es hoy considerado como una plataforma básica para el ejercicio de los derechos humanos, democratiza el conocimiento, facilita la participación de las y los ciudadanos, fomenta la transparencia en la gestión pública, permite el ejercicio de la libertad de expresión, pensamiento y acceso a información. La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el 2011, declaró el acceso a internet como

un derecho humano, lo anterior por ser una herramienta que favorece el crecimiento y el progreso de la sociedad (Le Rue, 2011).

Boza amplía el tema y expone que, el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas ha emitido resoluciones en las que no solo manifiesta la importancia del tema, sino también la necesidad de tomar medidas para reducir la brecha digital; sumando a este mandato, países como Francia y Finlandia han reconocido el acceso a internet como un derecho fundamental para el desarrollo de sus poblaciones (Boza, 2018).

El acceso a internet, según artículo de Miranda, tiene una serie de principios dentro de los que se destaca: acceso, pluralismo, no discriminación y privacidad (Miranda, 2021). La accesibilidad en mención obliga a pensar en tres tipos de medidas: las acciones positivas para el cierre de la brecha digital, o a lo que nos referiremos posteriormente en este documento a *brechas digitales*; los esfuerzos para asegurar infraestructura y para garantizar que los servicios tengan acceso universal; así como medidas para prohibir el bloqueo o la limitación al acceso de internet o incluso parte de esta (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2013).

Ahora bien, lo anterior debemos de relacionarlo con nuestro tema en atención, pues de nada sirve el acceso si no va acompañado de las suficientes herramientas para generar impacto, frente a esto, se podría inferir que las competencias digitales y sus respectivos planes de fortalecimiento deben de estar presentes frente a los diferentes tipos de ideas, decisiones o medidas a desarrollar.

Diferentes sentencias en Costa Rica han ampliado el tema; para citar algunas, tenemos la sentencia número 2010-10627 y su posición frente al derecho a la comunicación, donde se reconoce dicho derecho derivado de los derechos a la libertad de expresión, información, y acceso a internet (Sala Constitucional, resolución N. 2010-10627) .

Esta sentencia reconoce el acceso a internet como derecho humano. El recurso de amparo surge de un reclamo donde el proveedor público niega la instalación del servicio, bajo el argumento, que la residencia se ubicaba en un barrio marginal y, posteriormente, de que existían diferentes problemas de infraestructura.

Miranda, destaca la sentencia número 12790-2010, la cual reafirma el acceso a internet como un derecho fundamental utilizando para ello, lo que llaman los expertos en derecho como, derecho comparado. Se cita así, por lo tanto, un precedente extranjero, la sentencia No. 2009-580 DC de 10 de junio de 2009 del Conseil Constitutionnel que reconoció como un *derecho básico* el acceso a internet, al desprenderse según lo plantea el autor, directamente de lo dispuesto en el artículo 11 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789 (Miranda, 2021).

El mismo artículo, identifica la sentencia N. 2011-8408, la habla sobre la brecha digital y la lo que denomina dentro de su narrativa como, *info-exclusión*:

“En el tema de acceso a las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento (TIC’s), dentro del contexto de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, surge un reto para todos los países, el cual radica en la brecha digital, como una manifestación específica de las tradicionales diferencias sociales y económicas que existen en todo conglomerado social y entre sus diversos segmentos de población. La brecha digital consiste en que existen personas en la Sociedad de la Información y del Conocimiento en situación de franca desventaja, por cuanto, no tienen acceso a las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento o, teniéndolo, enfrentan serias dificultades para su utilización plena, como el caso de las personas que no son “info- nativos”. La brecha digital afecta, sensiblemente, a los grupos sociales vulnerables por carecer de recursos económicos o en tradicional desventaja tales como comunidades indígenas, discapacitados, adultos mayores, mujeres, jóvenes y niños en estado de pobreza, micro y pequeños empresarios. Asimismo, la brecha digital puede profundizar en ciertos países por virtud de la falta de penetración de la Internet de banda ancha, el subdesarrollo de la infraestructura en telecomunicaciones, la ausencia de políticas públicas para liderar y desarrollar plenamente el gobierno digital o electrónico, la carencia de políticas públicas de solidaridad digital o de inclusión digital, la carencia de centros comunales para el uso de las nuevas tecnologías, etc., aspectos todos

que le resultan imputables al Estado, en sentido amplio, y no a las personas. La brecha digital es una novedosa forma de infracción del principio y derecho a la igualdad (artículos 33 constitucional y 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos) y, como tal, genera un fenómeno que se ha denominado la “info- exclusión”. (Sala Constitucional, resolución N. 2011-8408).

Dentro del mismo recorrido que hace el autor, se expone la sentencia N. 2017-11212 la cual plantea la inconstitucionalidad de las restricciones a la accesibilidad contenidas en la política de uso justo, ampliando sobre las obligaciones del Estado frente al acceso y demás elementos que permitan su progresiva mejora. Frente a lo anterior, se hace relevante identificar que el desarrollo de capacidades, habilidades y competencias digitales se hace necesario y obligatorio (Miranda, 2021).

“Esta obligación no solo implica que se debe proteger a las personas frente a amenazas que busquen limitar injustificadamente dicho derecho, sino que conlleva también la obligación del Estado de velar por su progresivo crecimiento y mejoramiento, así como la implementación de nuevas tecnologías que potencien el derecho de acceso a Internet. En el ámbito nacional, gran parte de la responsabilidad por el desarrollo de Internet recae en la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)” (Sala Constitucional, resolución N. 11212, 2017).

En particular, en la sentencia número 16882, 2012 se indicó lo siguiente frente al tema de libertad de expresión y frente a un caso de comentarios en la cuenta de Twitter de la casa Presidencial de Costa Rica:

“(...) el reto que enfrenta la Administración Pública, con la aparición de nuevas tecnologías y espacios que, aunque de origen privado, son utilizados por las autoridades con el fin de publicitar información de naturaleza pública e interactuar con los administrados. En ese sentido, la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TICs), no solo implica una gestión pública eficiente, mediante la expansión de servicios públicos digitales, sino también la utilización, por parte de las administraciones públicas, de cuentas

institucionales en redes sociales y medios abiertos de información, destinados a agilizar la propagación y divulgación de información a los ciudadanos y promover su adherencia, a causas y temas sociales. Ahora bien, en ese espacio digital, no sólo cabe hablar de una extensión de los principios que rigen el libre acceso a la información de carácter público, que consta físicamente en las dependencias administrativas, sino también, de una prolongación de los principios que protegen la libertad de expresión de los administrados, no en los medios de comunicación físicos o tradicionales, sino en los presentes en ese mundo cibernético. (...) Entiéndase entonces, que la libertad de expresión se aplica a la red, del mismo modo que a todos los medios de comunicación, de forma tal que resultan inaceptables aquellas restricciones que excedan la limitación básica de respeto al orden público, la moral y las buenas costumbres, así como a derechos personalísimos de terceros. Así las cosas, en tanto el principio de libertad de expresión permea las manifestaciones que se efectúen en el ámbito digital, no se justifica que la Administración discrimine entre quienes tienen acceso como M.A.S amigos, usuarios o seguidores en sus cuentas oficiales en redes sociales o medios abiertos de comunicación, como son, respectivamente, la red Facebook y Twitter. Conforme al artículo 13.2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, lo anterior no obsta las responsabilidades ulteriores, que deben estar expresamente fijadas por la ley y ser necesarias para asegurar: a) el respeto a los derechos o a la reputación de los demás, o b) la protección de la seguridad nacional, el orden público o la salud o la moral públicas” (Sala Constitucional, resolución N. 16882, 2012).

Existen muchos ejemplos identificados en el artículo, *El derecho de acceso a internet en la jurisprudencia de la sala constitucional de Costa Rica*, sin embargo lo anterior es suficiente para demostrar que existen numerosos elementos jurídicos que se desprenden de acuerdos internacionales, constitucionales y jurisprudenciales para defender la tesis de que el acceso a internet y al desarrollo de las competencias digitales orientadas al acceso a la información, libertad de expresión, libertad de pensamiento y garantías del derecho a la intimidad y el

honor, se transforma en un tema fundamental para construir sociedades más democráticas y con mayores habilidades para construir una nueva y más robusta convivencia digital.

2.4. Reflexiones sobre aspectos teóricos y normativos

A partir de las presentes perspectivas teóricas y legales, se buscó generar una plataforma de elementos base, que posibilita dibujar un contexto conceptual y normativo funcional para la comprensión de los fines del presente documento.

Se puede concluir que la búsqueda y la recepción de la información han sido procesos esenciales para la toma de decisiones en absolutamente todas las áreas de la historia de nuestra humanidad lo anterior, gracias al avance de la tecnología. Sin embargo, el derecho a acceder a esa información está siendo desafiado al igual que tiempos antiguos, solo que en esta ocasión por una creciente y agresiva desinformación. Razones por las cuales, asegurar la información y las libertades públicas se hacen relevantes para sostener nuestras sociedades democráticas.

Ahora bien, ¿se puede expresar cualquier cosa?. Costa Rica posee un robusto aparato jurídico que posibilita el acceso a las libertades individuales pero que tutela el debido balance entre esos derechos y deberes, protegiendo de tal forma la intimidad y el honor de la ciudadana.

Dicho escenario de deberes y derechos se hace más complejo en el entorno digital, pues horizontaliza y diversifica las rutas, los usos y las posibilidades, sin embargo, no se le debe temer, pues frente a un mundo que migró a lo digital, se debe ofrecer los mecanismos suficientes para que todas las personas puedan migrar a dicho mundo. De no hacerlo, sería una clara exclusión y un fortalecimiento de las desigualdades sociales.

El uso de internet, por lo tanto, se considera como elemento imprescindible para la libertad de expresión y para el acceso a la información, es un elemento vital no solo en materia de acceso a derechos si no para una oportuna reconstrucción de nuestra comunidad.

Capítulo 3

Personas nativas digitales: Los habitantes del nuevo mundo

Los nativos digitales son aquellas personas que han nacido y crecido con la tecnología, Prensky en su documento *Nativos e Inmigrantes Digitales* se refiere a los mismos de la siguiente forma: “¿Cómo denominar a estos “nuevos” estudiantes del momento? Algunos los han llamado N-GEN, por Generación en Red (net, en inglés), y también D-GEN, por Generación Digital. Por mi parte, la designación que me ha parecido más fiel es la de “Nativos Digitales”, puesto que todos han nacido y se han formado utilizando la particular “lengua digital” de juegos por ordenador, vídeo e Internet” (Prensky, 2010).

A diferencia de las generaciones anteriores, las personas nativas digitales han aprendido en un entorno digital en constante evolución, lo que los ha llevado a tener una actitud mucho más abierta y mucho más adaptable hacia esos cambios, fortaleciendo sus capacidades, sus habilidades y en ocasiones, sus competencias para ejercer con mayores y mejores herramientas, su ciudadanía digital. Pero frente a lo anterior, ¿qué se entiende como ciudadanía digital?

3.1. La ciudadanía digital: La nueva frontera

Según la Real Academia Española (RAE), convivir implica vivir en compañía de otro u otros, implica coexistir en armonía. (RAE, 2023) por lo tanto, la convivencia se refiere a la capacidad de las personas para vivir de manera pacífica, ejerciendo así sus deberes y sus derechos

En el contexto de la sociedad, la convivencia es esencial para la estabilidad de las comunidades. El *buen convivir*, permite a las personas, desarrollar vínculos y las motiva a trabajar en equipo en proyectos locales o nacionales.

Por otro lado, pero bastante relacionada al concepto de convivencia, la ciudadanía, se refiere de manera muy general, a la condición de ser ciudadano de un país, y a los derechos y deberes que vienen con esa condición, el sitio web Significados nos ofrece un concepto

bastante sencillo sobre el término “...ciudadanía se refiere al conjunto de derechos y deberes a los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín *civitas*, que significa ciudad. Por tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada” (Significados, 2023, p.1).

3.1.1. Importancia de la ciudadanía

Como se explicó en el capítulo anterior, las personas ciudadanas de una nación gozan de la protección de la ley, pero también están sujetos a ella en asuntos del bienestar colectivo, por lo tanto, la ciudadanía es una manera de pertenecer a un colectivo organizado con reglas.

Existe de manera muy básica dos conceptos, la ciudadanía pasiva y la ciudadanía activa, y su distinción está en el grado de compromiso que el individuo, un grupo o una organización asumen de cara al colectivo y a la resolución de las necesidades, problemas o intereses del bienestar general (Etecé, 2022).

Por lo tanto, una ciudadanía activa se refiere a la participación responsable de las personas en asuntos que se orienten al bienestar social y el bien común; mientras que una ciudadanía pasiva es aquella que se ejerce de una manera muy simple, que cumple en efecto con sus obligaciones pero que se involucra muy poco en procesos sociales (Etecé, 2022).

La convivencia y la ciudadanía, por lo tanto, son conceptos interrelacionados que se refieren a la forma en que las personas interactúan en una sociedad, lo anterior siempre dentro de un marco de deberes y derechos.

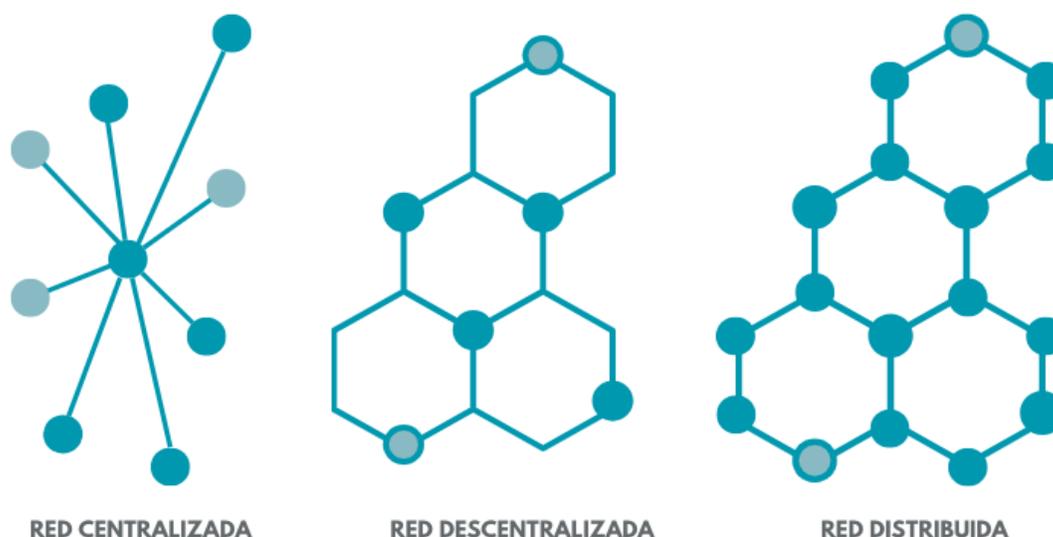
Dichos conceptos están en tiempos de cambio y que esos cambios tienen que ver con el internet, es algo muy sencillo de defender. Como ya lo exponía PROSIC en su Informe 2011, las plataformas tecnológicas, las aplicaciones y los medios sociales han evolucionado significativamente y han generado la realidad irrefutable de la existencia de una convivencia digital extrema, que ha modificado drásticamente a la vez, la convivencia ciudadana tradicional (PROSIC, 2011).

Históricamente, las redes o los intercambios ciudadanos se han dado desde tres tipos de estructuras, la centralizada, la descentralizada y la distribuida (De Ugarte, 2007) lo cual, implica correspondientemente los niveles, altos, medios o bajos del ejercicio de poder. Claramente, dicho planteamiento es de alto interés en esta investigación, del poder asociado a la concentración de la información; y en relación con eso, el avance de la tecnología de las comunicaciones, el cual, ha generado las condiciones o las posibilidades de diversos cambios o modificaciones en dichas redes o estructuras.

Figura 5

Tipos de estructuras, la centralizada, la descentralizada y la distribuida

Tipos de redes y distribución del poder en la información



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de De Ugarte, 2007.

Solo para dar un par de ejemplos, los medios de transporte permitieron la comunicación entre diferentes lugares generando alianzas y distribuyendo el poder y el conocimiento entre los territorios y por otro lado, el telégrafo, modificó asuntos tan importantes como los temas militares o los movimientos sociales. Estas descentralizaciones fueron el producto de una interconexión efectiva de las primeras redes humanas centralizadas (De Ugarte, 2007).

Pero tanto la información como la tecnología y la creatividad no podían sostenerse sólo desde redes descentralizadas, pues incluso en estas mismas, había una alta concentración de poder y de concentración de información en sus nodos o en sus conexiones. Frente a lo anterior, y con ayuda de internet conectando a millones de personas en el mundo, surgen las redes distribuidas, en las cuales, aunque de igual forma existen líderes de opinión formales e informales, y aunque sectores de presión las dirigen o las afectan de diversas formas, hay que aceptar que al menos en apariencia, cada vez el poder y la información se *horizontaliza* más y más en nuestros intercambios ciudadanos.

3.1.2. Surgimiento de la ciudadanía digital

Según la página web Concepto, la ciudadanía digital, es un término que surgió a finales del siglo XX y a comienzos del XXI, dicha enciclopedia digital plantea que “un aspecto significativo de la ciudadanía digital tiene que ver con las competencias digitales, esto es, con las capacidades de manejo tecnológico necesarias en la población para sacar provecho a las herramientas ciudadanas a su disposición, como las redes sociales y otros canales digitales de participación o de atención ciudadana” (Etecé, 2022, p.24).

El sitio web es claro al plantear que, la adquisición de estas competencias es parte de las necesarias directrices educativas de la actual sociedad, es decir, “son algunas de las nociones que deben impartirse a las generaciones actuales y venideras, para así garantizar el correcto ejercicio de la ciudadanía en estos nuevos ecosistemas” (Etecé, 2022, p.25). El Ministerio de Ciencia Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica (MICITT) se refiere al concepto como:

“Ciudadanía Digital es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes fundamentales para desenvolverse en una sociedad democrática a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, de manera responsable, informada, segura, ética, libre y participativa, ejerciendo y reconociendo nuestros derechos digitales y comprendiendo el impacto de éstas en la vida personal y el entorno” (MICIT, 2023, p.1).

Dicho concepto coloca de manera clara, al ciudadano y ciudadana como un sujeto de deberes y derechos, corresponsable de la convivencia dentro de los nuevos entornos digitales, y por lo tanto, de nuevos enfoques de gobernanza, tales como el gobierno abierto y el gobierno digital.

3.1.3. Gobierno abierto y gobierno digital: Sobre su gobernanza

El gobierno abierto y el gobierno digital son conceptos relacionados pero distintos. El gobierno abierto se refiere a la apertura y transparencia del gobierno hacia sus ciudadanos, entre sus características se encuentran la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana. Por otro lado, el gobierno digital según el MICITT se refiere al uso de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos para con la ciudadanía (MICITT, 2023).

Mientras que el gobierno abierto se enfoca en la rendición de cuentas y a la participación ciudadana, el gobierno digital se enfoca más en la utilización de tecnologías digitales. El Ministerio de Ciencia Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica se refiere al concepto de Gobierno Digital como:

“El Gobierno Digital, se entiende como la aplicación de las TICs, en los diferentes modelos de gestión del aparato estatal, más sin embargo este concepto no se limita a simplemente la digitalización de servicios, busca brindar un valor agregado a los procesos, simplificando modelos, agilizando la gestión interna en aras de promover un mejor servicio para los diferentes actores involucrados, en las diferentes etapas de cada uno de los procesos.

Desde la estrategia de Transformación Digital 4.0 se busca la consolidación de un gobierno digital para el país, tanto a nivel institucional promoviendo un trabajo colaborativo y eficiente por medio del uso de nuevas tecnologías de comunicación por medio de las instituciones públicas, como la transformación de la ciudadanía y el sector empresarial.” (MICITT, 2023, p.p. 2-3).

Por otro lado, y con la intención de profundizar el concepto de Gobierno Abierto, CEPAL se refiere al término exponiendo claramente que el mismo debe de incluir tres principios sustantivos:

“...1) La transparencia, que supone proporcionar información sobre lo que está haciendo el gobierno, poner a disposición sus fuentes y bases de datos, y publicar los planes de actuación, por los que puede ser considerado responsable frente a la sociedad. Ello fomenta y promueve la rendición de cuentas ante la ciudadanía y un permanente control social; 2) La participación, para promover el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la formulación de las políticas públicas y facilitar el camino para que las administraciones públicas se beneficien del conocimiento, ideas y experiencia de los ciudadanos, creando nuevos espacios de encuentro y diálogo que favorezcan el protagonismo, implicación y deliberación de los ciudadanos en los asuntos públicos; y 3). La colaboración, que significa comprometer e implicar a los ciudadanos, y demás agentes sociales, en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas públicos, aprovechando el potencial y energías disponibles en vastos sectores de la sociedad. Ello supone la colaboración, cooperación y el trabajo coordinado, no sólo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y demás actores, y permite el esfuerzo conjunto dentro de las propias administraciones, entre ellas y sus funcionarios transversalmente”. (CEPAL, 2023, p. 2).

En Costa Rica, el 6 de mayo del 2022 fue firmado el Decreto Ejecutivo N. 43525-MP-H-MICITT-MIDEPLAN- MJP-MC llamado *Fomento del gobierno abierto en la administración pública y creación de la Comisión Nacional para un Estado Abierto*, con lo que el país dio un avance muy importante en la materia (Presidencia de la República de Costa Rica, 2022).

Esa norma fue adoptada con el fin de que se promuevan los principios del Gobierno Abierto dentro de la administración pública costarricense y otras instancias autónomas. De tal

forma, “se les invita a incorporar en sus respectivas gestiones, el contenido establecido en este decreto de forma efectiva y progresiva” (Decreto Ejecutivo N°43525, 2022, artículo 2).

Este decreto mencionado, se originó por solicitud de los poderes de la república, los cuales se comprometieron a “consolidar la Comisión Nacional de Estado Abierto como medio de diálogo permanente entre los poderes y la sociedad, para la construcción de un Estado Abierto en Costa Rica” (Presidencia de la República, 2022, p. 6).

A partir de esto, se buscó unificar las iniciativas de transparencia que cada Poder ha venido realizando, a saber, Gobierno Abierto, Parlamento Abierto y Justicia Abierta. Lo anterior coincide con los esfuerzos realizados con la adscripción a la Alianza por un Gobierno Abierto, la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto y la Carta Internacional de Datos Abiertos. A continuación, se muestran los Principios de Gobierno Abierto:

Tabla 3

Principios de gobierno abierto según el Decreto Ejecutivo N°43525

Principio	Planteamiento
Acceso a la Información	Se debe respetar el derecho de todo habitante a solicitar información pública según lo establecido en los artículos 27 y 30 de la Constitución Política. A partir de esto se debe garantizar “la libertad de petición y el libre acceso a departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público” (Decreto Ejecutivo N°43525, 2022, artículo 3).
Transparencia	Es obligación de las instituciones que pongan a disposición de la población información de interés público, en formatos abiertos, de forma oportuna y con fácil acceso; a menos que la información tenga un impedimento constitucional o legal para que pueda ser divulgada.
Participación ciudadana	Es obligación del Estado que se fomente el involucramiento de la población en los debates públicos y se brinde información y canales “apropiados y los espacios de consulta y construcción conjunta con las personas habitantes que conduzcan a una gobernanza más transparente, efectiva, creativa, innovadora, responsable y que atienda las necesidades de la sociedad” (Decreto Ejecutivo N N°43525, 2022, artículo 3).

Colaboración y cocreación	Implica el involucramiento de diversos sectores (instituciones públicas, sociedad civil, academia, sector privado) en la formulación de políticas públicas y los procesos de innovación colaborativa, bajo diálogo democrático.
Rendición de cuentas	Contempla los mecanismos usados por las y los funcionarios públicos para informar y referirse a las funciones que ejecutan; además de asumir responsabilidad por sus actos u omisiones.
Innovación y tecnología	El Estado debe brindarles a las personas “habitantes acceso abierto a las nuevas tecnologías, ya que impulsan la innovación y brindan beneficios a quienes las utilizan” (Decreto Ejecutivo N°43525, 2022, artículo 3).

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de PROSIC, 2022.

Figura 6

Áreas temáticas del Plan de Acción de Estado Abierto 2019-2022



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del PROSIC 2022.

3.1.4. Migración: Desplazamientos forzados y transformación digital

El surgimiento de internet obligó a muchas personas a experimentar una importante transformación digital, y les forzó en muchos casos, a adaptarse de una u otra forma, con o

sin herramientas, a esos nuevos contextos. Dicha migración fue costosa y con una escasa inclusión real de los y las ciudadanas.

Sin embargo, pese a lo anterior, las personas nativas digitales en conjunto con inmigrantes digitales lograron salir poco a poco adelante a lo largo del proceso y compartir sus oportunidades diferenciadas, dentro de los nuevos contextos digitales. No obstante, la reciente pandemia obligó a la ciudadanía, a un desplazamiento forzoso rumbo a las nuevas plataformas digitales, todo con el fin de sobrevivir y de seguir participando en sociedad.

Un desplazamiento forzoso es en materia de migración, según la OIM, “la migración forzosa es “un movimiento migratorio que, aunque puede ser impulsado por diferentes factores, involucra el uso de la fuerza, la compulsión o la coerción” (OIM, 2019, p.1).

Por lo tanto, un desplazamiento forzoso en materia digital puede generar muchas situaciones de vulnerabilidad y un sinnúmero de violaciones de los derechos de las personas inmigrantes digitales. La migración digital saludable, por otro lado, se refiere al proceso de trasladar escenarios físicos a uno digital.

Se hace necesario plantear, por lo tanto, que luego de la crisis del Covid-19, se vivieron dos tipos de movilizaciones digitales: la migración clásica por parte de inmigrantes digitales con algunas capacidades y habilidades en materia tecnológica, y los desplazamientos forzosos de otros inmigrantes, estos con mucho menos herramientas y con menos voluntad de emigrar.

Sin embargo, entendiendo que al igual que en el mundo no digital, dicha actividad humana posee muchas exclusiones y desigualdades entre los miembros que la viven, es que se plantean desafíos importantes como la *brecha digital*, que existe entre aquellos que tienen acceso a la tecnología y aquellos que no. Prensky habla sobre el asunto, exponiendo que:

“Dicho “acento” del Inmigrante Digital se puede apreciar, por ejemplo, en que primero se lanza a navegar por Internet y a posteriori, se embarca en la lectura atenta de manuales para obtener más información y aprender. Esto es: en primer lugar, se decanta por la práctica y luego por la teoría, que le permite

sobrevivir. Diríamos, pues, que los Inmigrantes Digitales se comunican de modo diferente con sus propios hijos, ya que se ven en la obligación de “aprender una nueva lengua” que sus vástagos no sólo no temen, sino que conocen y dominan como Nativos; lengua que, además, ha pasado a instalarse en su cerebro. Podríamos hablar de muchos más ejemplos que ponen de manifiesto ese “acento” de los Inmigrantes Digitales, como la impresión de un documento escrito para corregirlo, en lugar de hacerlo sobre la misma pantalla, y otras curiosas situaciones que revelarían cierta inseguridad o falta de hábito.” (Prensky, 2010, p.5)

A continuación, se presentan de manera ligera, algunas de las características que pueden definir, o al menos acercarnos a comprender, a las personas inmigrantes digitales:

- Edad: generalmente los inmigrantes digitales son adultos mayores, que han tenido que adaptarse agresivamente a los cambios tecnológicos en sus entornos sociales.
- Nivel de conocimiento tecnológico: aunque si bien es cierto, que han aprendido a utilizar las herramientas digitales, es posible que no tengan el mismo nivel de conocimiento que las personas que han crecido utilizándolas desde pequeños.
- Adaptabilidad: son por lo general personas que han tenido que adaptarse a los cambios constantes y aprender a utilizar nuevas herramientas digitales de manera muy agresiva, prefiriendo siempre las formas y los espacios físicos.
- Limitaciones frente a la tecnología: pueden utilizar la tecnología para algunas tareas específicas, pero no necesariamente las usan para todas las necesidades o áreas de su vida.
- La importancia de la tecnología en sus vidas: aunque no dependen completamente de la tecnología, reconocen su verdadera importancia y están dispuestos a aprender a utilizarla, para mejorar sus oportunidades personales.

Sin embargo, lo anterior, descansa en un escenario muy positivo frente al dilema de la migración, se hace necesario recordar que muchas de estas vivencias digitales se realizan en escenarios bastante forzados, en condiciones de vulnerabilidad y por lo general, vividos a través de una gran añoranza de un tiempo anterior.

3.2. Brecha digital, ¿la nueva condición de vulnerabilidad?

La brecha digital se refiere a la diferencia en acceso y habilidades relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación entre los diferentes grupos de personas. Según Alva de la Selva, la brecha digital es una de las nuevas desigualdades del siglo XXI (Alva de la Selva, 2015).

Datos latinoamericanos del 2017 evidencian, por ejemplo, que, en Bolivia, sólo alrededor del 30% de los hogares más ricos tenían acceso a Internet, mientras que este porcentaje sube a valores entre 60% y 65% para países como el caso de Ecuador, Perú y Paraguay o arriba del 90% para economías como la de Costa Rica, Brasil o Chile, lo anterior, una de las principales justificaciones de este estudio. En otros países más del 90% de los hogares rurales no contaban con conexión a Internet (Cepal, 2020).

De manera evidente, no todos los países han tenido las mismas posibilidades de acceso a la tecnología. Las posibilidades de acceso en los hogares varían según otras desigualdades, tales como ingresos, lugar de residencia, edad, escolaridad y otras variables socioeconómicas. Diversos autores concuerdan en que el origen del concepto de brecha digital es de los años ochenta (PROSIC, 2020), y es que, conforme avanzan los procesos de transformación digital, el asunto se hace más urgente de atender. Actualmente, las definiciones plantean que no existe una única brecha digital, frente a lo anterior se habla de distintos niveles, el estudio de PROSIC del 2021 habla al respecto:

“un primer nivel de acceso que se centra en si la unidad de estudio (la persona o el hogar) tiene o no tiene acceso a la tecnología. Este primer nivel, por su característica binomial (tiene o no tiene) es más sencillo de capturar. Un segundo nivel tiene que ver con la capacidad de uso. Este nivel contempla uso y calidad de uso y por su caracterización es más complejo de medir, pues ya no se trata de una variable binomial, sino de los distintos niveles de uso que se le puede dar a una tecnología: una cosa es determinar si un hogar tiene computadora o no y otra muy distinta la capacidad de utilizarla y cómo definir la medición de esa capacidad de uso. Debido a estos dos niveles de brecha, la

misma puede ser abordada desde una perspectiva que desarrolla tanto el acceso a las TIC y la conectividad (primer nivel), como la alfabetización digital, considerando que la alfabetización digital es el principal factor explicativo de las diferencias en el uso (brecha de uso).” (PROSIC, 2021, p. 202)

Sumando a lo anterior no podemos olvidar que un elemento que se suma a la brecha es la calidad del servicio, en el cual también se presentan desigualdades constantemente, pues solo hablando de acceso a internet, no es igual un servicio de fibra óptica, con alta velocidad y datos ilimitados, y uno que se sostiene desde Internet móvil, donde las velocidades no son tan altas usualmente y donde los datos en ocasiones son muy limitados.

3.2.1. La tercera brecha digital, las competencias digitales

Deursen y Helsper, propusieron la idea de la tercera brecha digital en un artículo publicado en 2015, según ellos, como se ha hablado previamente, la primera brecha digital se dirige al acceso a la tecnología y la segunda se refiere a la habilidad para utilizarla, en este caso, la tercera se refiere específicamente a las competencias para participar plenamente en la sociedad digital (De Marco, 2019). Muy acorde para la presente investigación, la tercera brecha digital se refiere entonces a la capacidad de las personas para utilizar las tecnologías en esta era de la sociedad del conocimiento, de manera efectiva y eficaz para poder participar en la sociedad.

Se evidencia de esta forma que el acceso y la habilidad de uso no son suficientes para participar plenamente en la sociedad. La competencia digital se ha convertido en un instrumento esencial para la ciudadanía activa, concepto expuesto anteriormente y para, la participación en democracia, fin máximo de este proceso académico.

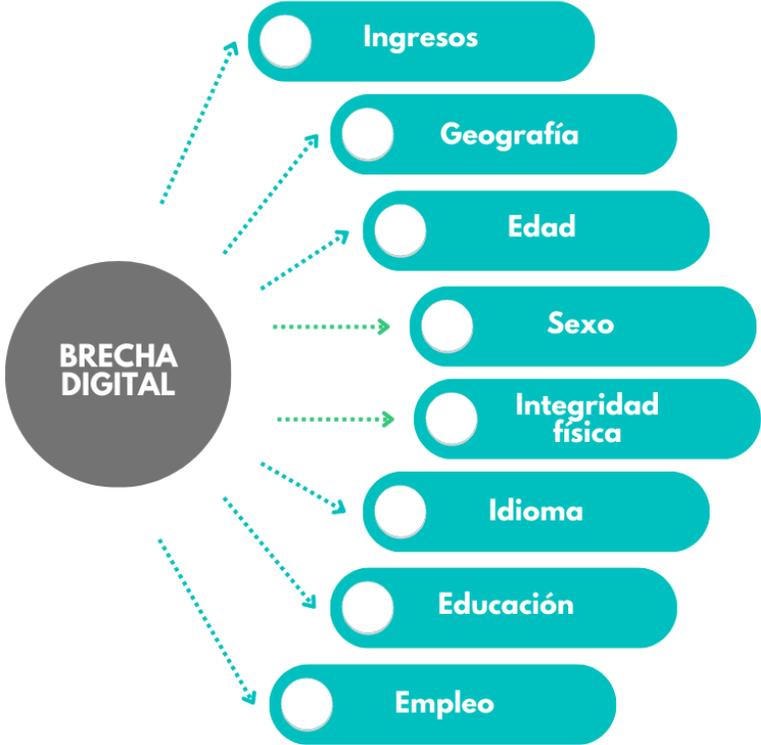
La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) plantea que parte de los beneficios que se pueden percibir en la reducción de la brecha digital se encuentran: “1) acelerar el crecimiento económico, y de tal modo contribuir a reducir la pobreza, 2) promover eficiencia en la administración de los recursos públicos, incluyendo las prestaciones de educación, salud y protección social; y 3) generar un efecto

de inclusión social que promueva la transparencia de gobierno y la calidad de las políticas públicas “(UNESCO, 2017, p.p. 8-9).

De manera general, son 8 los factores claves señalados por la UNESCO en su documento, *Sociedad digital: brechas y retos para la inclusión digital en América Latina y el Caribe*, el cual, de manera clara plantea como elementos fundamentales en materia de brecha digital. La figura 7, nos muestra los 8 elementos a saber, Ingresos, geografía, edad, sexo, integridad física, idioma, educación y empleo.

Figura 7

Factores fundamentales de la brecha digital de acuerdo con UNESCO



Elaboración propia a partir de datos de la UNESCO, 2023.

3.3. Las personas nativas digitales: Originarios de un nuevo hábitat

El uso de la noción o del concepto de nativo digital, surge a partir de que esas personas podrían ser consideradas como habitantes de otro país o de otra civilización, ya que, entre

otras cosas, pareciera que han forjado poco a poco su propio idioma y su propia manera de pensar, de razonar y de resolver (Prensky, 2010).

El término nativo digital se hizo tendencia entre contextos educativos, pues para Marc Prensky, una de las principales razones para ponerle atención al concepto era de manera específica, para lograr fortalecer la enseñanza, sin embargo, posterior a eso, la idea se ha propuesto como una alternativa para entender las diferentes formas en que los individuos interactúan con la tecnología digital (Freitas, 2010).

A fines del 2001, Lorenzo Vilches reflexionó sobre los cambios sociales que experimentaban los usuarios en el campo de la televisión, en este contexto, destaca que, en la migración digital, el mundo no se divide entre ricos y pobres, sino entre los que están informados y aquellos que han quedado rezagados de las nuevas tecnologías (Piscitelli, 2011). Piscitelli, referencia a Vilches planteando lo siguiente:

“la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación, han provocado una serie de migraciones o desplazamientos forzados en el mundo digital, las cuales afectan distintos ámbitos; al imaginario tecnológico, ya que en ese ámbito afloran nuevos y antiguos mitos en las narraciones y los contenidos de los medios; al lenguaje y al mercado cultural, donde se promueve el debate sobre la cultura de los nuevos medios y su dependencia de las exigencias comerciales; a las nuevas formas narrativas que son utilizadas; a las conductas de los usuarios, que gracias a la interactividad se convierten en manipuladores de contenidos; y además, a la forma de conocer, archivar, clasificar, y encontrar las imágenes que produce la sociedad” (Piscitelli, 2011, p.71).

Debido a la notoria división entre los accesos y capacidades de las personas nativas digitales y las personas inmigrantes digitales, durante sus procesos de convivencia, se han presentado múltiples discusiones y controversias ideológicas frente al tema de tecnología.

Solo por ejemplificar lo anterior, se discute si los estudiantes deben de poseer un teléfono inteligente en un centro educativo, se discute si las clases presenciales son mejores que las clases virtuales, si la inteligencia artificial es un arma de doble filo para los procesos de

formación y de ejercicio profesional, si el teletrabajo es mejor que el trabajo presencial, se discute si es más seguro hacer transferencias electrónicas o ir directamente al banco, entre otros temas.

Prensky menciona en repetidas ocasiones que la educación, es uno de los más grandes problemas que se enfrenta en el mundo digital precisamente por lo anterior, ya que muchos y muchas de las instructoras o maestras son inmigrantes digitales, las cuales hablan según lo menciona el teórico, otra lengua (hablando sobre lenguaje no digital específicamente) y en contraste a eso, las y los nativos digitales se han expuesto por grandes cantidades de tiempo frente a la tecnología (lenguaje digital), lo que ha cambiado la forma en la que interactúan, aprenden y responden a sistemas tradicionales de aprendizaje (Prensky, 2010).

Ahora bien, según lo expuesto en diferentes momentos en este documento, frente al tema, la educación es solo un elemento entre muchos otros que se ven impactados en este nuevo entorno digital, pues hoy día los primeros nativos y nativas digitales, tienen más de 30 años, lo que implica que su contexto cotidiano ya evolucionó de un espacio meramente escolar a un contexto mucho más integral que involucra su ejercicio pleno como sujeto de deberes y derechos.

Podríamos decir, por lo tanto, que en estos momentos no hay casi personas jóvenes mayores de edad en Costa Rica, consideradas inmigrantes digitales, (tomando en cuenta que la categoría joven mayor de edad, se encuentra entre los 18 y 35 años) lo anterior, es de vital importancia para este proceso investigativo, pues en efecto coincide con la importancia de atender y fortalecer la tercera brecha digital, frente a este grupo poblacional.

3.3.1. Las personas nativas digitales en otras esferas del mundo digital

La pirámide de Maslow es una teoría que intenta explicar las necesidades humanas, ordenándolas en cinco niveles, desde las más básicas hasta las más complejas. Dicha escalada consiste en (Maslow, 1943):

- Necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades de supervivencia más básicas de las personas.

- Necesidades de seguridad: Una vez satisfechas las necesidades anteriores, las personas buscan protegerse, es decir, sentirse a salvo.
- Necesidad de amor y de pertenencia: De manera general, dicho escalón se refiere a las necesidades sociales, relacionado con lo anterior se puede hablar del deseo de pertenecer a un grupo.
- Necesidades de autoestima: Se refiere a cualquier reconocimiento, ya sea elogio, agradecimiento o cualquier otra cosa que les haga a las personas, sentirse autónomas y empoderadas.
- Necesidades de autorrealización: En la metáfora de la pirámide, es el último nivel y habla de la capacidad de desarrollar todo el potencial que se tiene como ser humano, alcanzar metas personales, metas colectivas e inspirarse e inspirar a otros.

Sin embargo, pese a lo anterior, la teoría también tiene críticas pues se considera inexacta y con una alta carencia de evidencia, pues en ocasiones las personas no escalan las necesidades de la forma que lo expuso el autor:

“Hay otro problema con el trabajo de Maslow. Margie Lachman, una psicóloga que trabaja en la misma oficina de la universidad Brandeis donde lo hizo Maslow, en Massachusetts, admite que su predecesor no ofreció evidencia empírica de su teoría.

"Él quería tener la gran teoría, las grandes ideas, y quería que alguien más pusiera la prueba científica irrefutable. Esto nunca se materializó” (Kremer y Hammond, 2013, p.19).

Sin embargo, posterior a la muerte del psicólogo, muchos investigadores del mundo de las ciencias sociales han desarrollado fuertes trabajos de campo comprobando la jerarquía de las necesidades. En figura 8 se muestra de manera gráfica y a manera de resumen, la teoría de las necesidades, *la Pirámide de Maslow*, discutida en los párrafos anteriores.

Figura 8

Pirámide de las necesidades de Maslow

Pirámide de Maslow



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Maslow, 1943.

Frente a los ecosistemas digitales, se hace necesario analizar cómo se puede aplicar la jerarquía de necesidades a estos entornos, entendiendo que las necesidades humanas están donde *transiten* los humanos y que estas se manifestarán siempre, de una forma u otra, incluso en *tránsitos* digitales. Para ilustrar lo anterior, podemos determinar que:

- Necesidades fisiológicas: las necesidades fisiológicas, desde los lentes de la sociedad digital, implica el acceso a dispositivos y equipos electrónicos y, por supuesto, la prestación de servicios de internet
- Necesidades de seguridad: En este nuevo mundo, el delito y la violencia a migrado a los ecosistemas digitales, por lo tanto, las necesidades de seguridad se orientan al cuidado y el auto cuidado en internet.

- La necesidad de amor y pertenencia: Dichas necesidades incluyen la capacidad para crear vínculos a través de las redes sociales y de las distintas apps.
- Necesidades de autoestima: En el mundo digital, la necesidad de autoestima puede incluir el reconocimiento social en línea, en este contexto los *me gusta*, las cantidades de seguidores y comentarios positivos frente a una publicación en nuestros muros pueden ser muy significativo.
- Necesidades de autorrealización: En los contextos digitales, las necesidades de autorrealización pueden incluir la capacidad de desarrollar autosuperación a través de internet, también implica asuntos de inspiración y de retribución a la sociedad.

Figura 9

Pirámide de las necesidades de Maslow en contextos digitales

Pirámide de Maslow en contextos digitales

NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN:

En el mundo digital, las necesidades de autorrealización pueden incluir la posibilidad de desarrollar habilidades y conocimientos a través de la educación en línea, el acceso a información y recursos, y la capacidad de utilizar el mundo digital para expresarse y contribuir a la sociedad.

NECESIDADES DE AUTOESTIMA:

En el mundo digital, las necesidades de autoestima pueden incluir el reconocimiento social en línea, como los likes, los seguidores y los comentarios positivos, así como la posibilidad de expresarse libremente y ser valorados por sus ideas.

NECESIDADES DE AMOR Y PERTENENCIA:

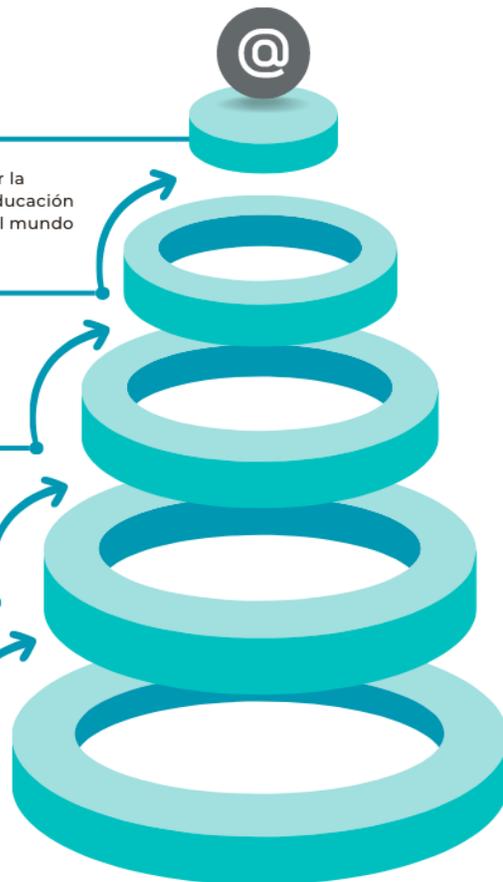
En el mundo digital, las necesidades de amor y pertenencia pueden incluir la conexión con otras personas a través de redes sociales, comunidades en línea y plataformas de mensajería instantánea.

NECESIDADES DE SEGURIDAD:

En el mundo digital, las necesidades de seguridad pueden incluir la protección de datos personales, la privacidad en línea y la seguridad digital en general.

NECESIDADES FISIOLÓGICAS:

En el mundo digital, las necesidades fisiológicas pueden incluir el acceso a dispositivos electrónicos y a la conexión a Internet para satisfacer necesidades básicas como la comunicación, la información y el entretenimiento.



Elaboración propia a partir de datos de Maslow, 1943.

El ejercicio de la ciudadanía y de la convivencia de las personas digitales, atraviesa todas las anteriores necesidades. La ciudadanía digital es esencial para la participación activa y constructiva en la sociedad digital, y puede ayudar a estas personas a aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece este nuevo mundo.

Se hace relevante exponer que nacer en una realidad específica, no implica tener todas las herramientas suficientes para satisfacer sus necesidades, vivir plenamente y alcanzar la paz social. Lo anterior se evidencia claramente, en el mundo físico; se sabe que, a lo largo de la historia, las personas han nacido en una realidad con capacidades y habilidades suficientes para sobrevivir en ella, sin embargo, por falta de competencias, no se ha podido vivir nunca de manera plena y en completo ejercicio de sus deberes y derechos, razón por la cual el conflicto social es parte natural del coexistir.

Lo mismo sucede con los nativos digitales, han nacido y crecido en un mundo digital, pero por falta de competencias digitales, el conflicto y la violencia social, siguen siendo protagonistas en muchos casos de su realidad tecnológica, escenario que como se revisó en el capítulo anterior, puede ser en términos jurídicos y sociológicos, mucho más complejo.

3.3.2. Participación y libertad de expresión en un nuevo mundo digital

Internet y las redes sociales han tenido un impacto muy grande en el derecho a la libertad de expresión de las personas por varias razones. En primer lugar, la facilidad de acceso a Internet y a redes ha permitido que personas que antes no tenían voz, la tengan ahora. Otro impacto significativo ha sido el surgimiento de la *sobre comunicación*, lo que dificulta claramente la calidad de la información.

Otro elemento importante por considerar es que las redes sociales han creado círculos muy cerrados de opinión, donde las personas solo ven y solo comparten mensajes con otras personas que tengan similares creencias e ideologías, en otras palabras, la gente tiene mayor capacidad de acercarse y permitir acceso a los que hablan y piensan similar a ellos, y negarle *la entrada* a los que piensan distinto, debilitando, en materia de convivencia, sus habilidades de disenso.

Esto puede limitar la diversidad de opiniones y dificultar la discusión constructiva y el diálogo abierto, honesto y constructivo, pero sobre todo su capacidad de gestionar el conflicto social.

Es usual, que las personas se sientan más libres para expresar sus opiniones negativas u ofensivas en línea debido a la sensación de anonimato que brinda Internet, el hecho de no ver a la cara al violentado les facilita claramente la agresión.

El mundo digital, posee todas las virtudes de vivir en sociedad, pero también todos los problemas sociales que existen, digitalizando violencias y delitos comunes en el plano físico, sin embargo, con un mayor alcance y con una mayor capacidad de esconderse o de *perder su rastro* en la red. Frente a lo expuesto, un artículo de la Corte Interamericana de Derechos Humanos plantea que:

“Desde el punto de vista de los derechos fundamentales, las principales vulneraciones en este ámbito son cometidas por los propios usuarios, aunque en algunos casos los PSRS también asumen responsabilidad, sobre todo en lo que respecta a la privacidad de los participantes.

Las violaciones más frecuentes se relacionan con intromisiones ilegítimas en el honor, intimidad y respeto al derecho de la imagen de los usuarios, a los que se suman cuestiones derivadas de la protección de datos de carácter personal, el ejercicio abusivo de la libertad de expresión, violaciones al derecho de la propiedad intelectual, a la protección de los consumidores y de los niños y adolescentes, entre otros aspectos” (Carrillo, 2012, p.336).

Las plataformas digitales, de manera específica, las redes sociales, se han transformado en un espacio desde el cual, las personas no solo se comunican, sino que muestran sus frustraciones, sus miedos o sus inseguridades. Lo cual, hace muy complejo construir conexiones humanas positivas y generar transmisiones de mensajes e ideas constructivas, sobre todo por la carencia de mecanismos de comunicación humana en dichas transmisiones y por la gran posibilidad de teñir con *anonimato y violencia*, sus mensajes y sus planteamientos hacia otras personas.

3.3.3. La Espiral del Silencio y la cultura de la cancelación

La *teoría de la espiral del silencio* fue propuesta por Elisabeth Noelle-Neumann y explica cómo las personas, por lo general, expresan sus opiniones en función de lo que ellas creen, es la *opinión predominante*, o de lo que se pueda considerar popular en el momento.

Monzón refiriéndose a la Espiral del Silencio, comenta “esta teoría pretende explicar el impacto de los medios en el público, especialmente en formación de la opinión pública como un efecto a largo plazo... dentro de un juego recíproco se integran aspectos como el poder de los medios, la comunicación interpersonal, la imagen que tiene uno mismo y de los demás y el efecto de la mayoría” (Monzón, 1990. P.131).

Noelle-Neumann sostiene que el poder de la opinión pública y el poder de la influencia de los medios son factores determinantes en la formación de esta espiral silenciosa. Los medios de comunicación tienen la capacidad suficiente para dar forma y fuerza a la opinión pública al proporcionar contenidos y marcar así la agenda de lo que se discute o lo que, según ellos, se deba de discutir en la sociedad. Cándido Monzón plantea al respecto el rol de los medios de comunicación frente a la teoría:

“La autora analiza la presión de los medios sobre las opiniones y actitudes de la población, especialmente la influencia sobre la opinión pública alemana, utilizando material de encuesta y análisis de contenido de la prensa e informativos de la televisión. Los temas sobre los que se centra son: la pena de muerte, los tratados con los países del Este, la educación de los niños y el uso de alcohol en la conducción. En todos ellos constata que lo que se llama opinión pública no corresponde a la opinión mayoritaria (las opiniones en las encuestas dan a veces porcentajes igualados), sino a la opinión dominante por efecto de los medios y los periodistas” (Monzón, 1990, p.131).

El tema sigue vigente, investigadores de Pew Research descubrieron años atrás que las redes sociales fortalecen a la espiral del silencio. La idea de que el público se calla sus opiniones si creen que estas no son populares o que no coinciden con las mayorías, es hoy más que nunca un planteamiento vivo en el mundo digital (Forbes, 2014).

Por lo tanto, los medios sociales hacen que las personas guarden silencio por miedo a ser atacados o por enfrentarse a la *cultura de cancelación*. La cultura de cancelación se refiere a la práctica de *cancelar* a personas o empresas por acciones, implica *apagarlas* de las redes, hacerlas desaparecer por comentarios específicos que hicieron o por tener pensamientos que son considerados no aceptados en estos tiempos.

Dicha práctica se ha vuelto muy normal en las redes sociales, si bien algunos defensores de la cultura de cancelación argumentan que es una excelente forma o recurso para auditar generadores de contenido, otros la critican fuertemente por ser demasiado punitiva y por no permitir la resolución del conflicto de una manera alterna.

Sin embargo, en muchas ocasiones, la cultura de cancelación puede ser utilizada como un medio de censura, de silenciamiento y de exclusión de los y las que piensan distinto a un grupo social. Además, algunas personas pueden ser objeto de cancelación por comentarios o acciones que fueron hechas hace mucho tiempo o que se han sacado de contexto, lo que puede parecer injusto y desproporcionado, lesionando su imagen y su reputación.

Sólo para dar ejemplos de algunos robustos ataques en el mundo digital, podemos mencionar algunas historias breves de cancelaciones en redes sociales, vividas en los últimos años:

- Roseanne Barr: En 2018, la actriz fue cancelada después de publicar un tweet racista y violento sobre Valerie Jarrett, un exfuncionario de la Casa Blanca. Como resultado de esta acción, incluso su popular e histórico programa de televisión *Roseanne* fue cancelado (BBC, 2018).
- Kevin Hart: En el 2018, fue cancelado como presentador de los Premios de la Academia después de que se descubrieran tweets antiguos considerados sumamente ofensivos y homofóbicos (El País, 2018).
- James Charles: En 2019, fue cancelado después de que una *influencer* rival lo acusara del ejercicio de manipulación y de acoso. Como resultado de estas acciones, Charles perdió muchísimos de sus suscriptores y de sus patrocinadores (La Voz de Galicia, 2021).

- Shane Dawson: Fue cancelado después de que se descubrieran algunos vídeos en los que se burlaba de las minorías y realizaba a la vez, contenido ofensivo (Infobae, 2019).
- J.K. Rowling: La autora en el 2020, fue cancelada después de tuitear comentarios considerados sumamente transfóbicos (20minutos, 2023).

Estos son solo algunos ejemplos de cancelaciones en redes sociales que han ocurrido en los últimos años, los cuales no sólo significaron afectaciones personales, sino grandes pérdidas de dinero. Es importante tener en cuenta que la cultura de la cancelación en las redes puede tener tanto efectos positivos como negativos, por lo tanto, es importante abordar la manera que se resuelven estos conflictos y desencuentros de una manera seria, responsable, constructiva y respetuosa.

Frente a este miedo a qué decir y qué no decir en redes sociales, el estudio del centro de investigación Pew Research, mencionado en Forbes, encuestó a 1.801 personas para descubrir si, en medio de las redes sociales, las opiniones antes silenciadas podrían ser expresadas (Forbes, 2014).

Los datos del estudio informaron que las personas encuestadas estaban menos dispuestos a expresar sus opiniones en las redes sociales que frente a una persona. De manera específica, un 86% aceptaba discutir un tema cara a cara, pero sólo un 42% publicaría algo sobre el tema en Facebook o Twitter, posiblemente, por miedo a la cancelación (Forbes, 2014).

Tanto de manera física como en redes sociales, las personas encuestadas estaban más dispuestos a expresar sus opiniones si sentían que sus contactos o los contactos de sus contactos, iban a estar de acuerdo (Forbes, 2014).

3.3.4. La teoría de los dos pasos y el rol de los *influencers*

Otra teoría interesante que aplica frente a un análisis de libertad de expresión y ecosistemas digitales es la *teoría de los Dos Pasos* de Paul Lazarsfeld y Elihu Katz, (Katz y Lazarsfeld, 1970) la cual busca explicar cómo la información es transmitida a través de los medios de información y cómo el público reacciona ante la misma.

La premisa de esta teoría es la interrelación que tienen las audiencias con los llamados líderes de opinión, proponiendo un sistema indirecto de transmisión de información. De manera general, los autores plantean que la información se vincula por medio de dos etapas, la primera, los medios de comunicación que distribuyen contenidos y una segunda etapa, los y las líderes de opinión que dijeron los contenidos y los ofrecen a sus audiencias, interviniendo en la capacidad de expresar y construir opinión (Katz y Lazarsfeld,1970).

Desde la ciudadanía digital, dicho rol protagónico de los y las líderes de opinión, es realizado por los denominados *influencers*. Dichos influenciadores, son personas con un gran número de seguidores en las redes sociales que comparten contenido que genera interés y una gran conexión con las personas, de manera específica, con sus *followers*.

Los influencers pueden afectar de una manera sustantiva la opinión ciudadana ya que, al utilizar su plataforma para promover ideas, productos o servicios, puede generar una gran cantidad de atención y de discusión en línea sobre un asunto, lo que puede influir en la opinión colectiva, la visualización del tema y en las formas de participar y expresar de sus públicos frente al mismo.

Begoña Gómez Nieto menciona en su artículo *El influencer: herramienta clave en el contexto digital de la publicidad engañosa*, lo siguiente:

“En la actualidad, el influencer implica la traslación, la nueva versión del líder de opinión aplicado al medio online, aprovechando el potencial enorme demostrado por las redes sociales. Según el Estudio Anual de Redes Sociales (IABSpain, 2016), un 85% de usuarios declara que sigue a los influencers en las redes sociales. El influencer es una persona que posee cierta credibilidad sobre un tema concreto y que su presencia e influencia en las redes sociales hace que se convierta en un prescriptor idóneo de una marca determinada” (Gómez, 2018, p.149).

De manera histórica, el rol de los líderes de opinión ha sido un tema sumamente discutido, como bien lo plantea la teoría de los dos pasos, la gente está muy influenciada por la opinión de las y los demás, particularmente de aquellos a quienes más respetan (Katz y Lazarsfeld,

1970). Estos individuos denominados, habitualmente, líderes de opinión, y que desde las plataformas digitales les llamamos influenciadores e influenciadoras, pueden clasificarse en dos categorías: líderes formales e informales, Sam Black, teórico inglés de las Relaciones Públicas, se refiere a lo anterior:

“Los que son líderes formales, en virtud de su rango o posición, pueden ser miembros del Parlamento, editores, maestros o clérigos... Líderes de opinión informales que, en virtud de su carisma, personalidad o antecedentes, ejercen una gran influencia en sus iguales, amigos o conocidos. Es obvio que cuando se pugna por modificar actitudes o creencias, se ahorra tiempo si se concentra uno en intentar influir en los líderes de opinión que, a su vez, es más que probable que extiendan la comprensión a círculos cada vez mayores. Este fenómeno se describe casi siempre como un factor multiplicador, por el que cualquier cambio de actitud o de creencia del líder de opinión es magnificado al reflejarse en otros sectores del público. Se estima que el 90 por ciento de las opiniones se ve fuertemente influenciado por el 10 por ciento de los líderes de opinión” (Black, 1993, p.61).

En la actualidad, el papel de los medios digitales ha sido vital en generación de celebridades digitales. Begoña Gómez Nieto menciona que la consolidación de las plataformas de redes sociales “ha permitido la emergencia de nuevos prescriptores de consumo como las micro celebridades” (Gómez, 2018, p.163).

Estas micro celebridades, se distinguen de manera distinta según su nicho de mercado y por la plataforma desde la cual trabajan. A continuación, se presenta, a partir de un esfuerzo del investigador, una serie de características comunes que suelen tener dichos líderes de opinión:

- Un número muy alto de seguidores: es su característica primordial, tienen una audiencia muy significativa en las redes sociales, lo que les da la capacidad de influir en la opinión de sus seguidores y distribuir rápidamente contenidos y pensamientos.

- Autoridad en un tema: suelen ser expertos o muy buenos en un nicho o en un área temática en particular o simplemente, tener un estilo de vida que atrae a una audiencia específica, que, de manera general, aspira a lo mismo.
- Capacidad para crear contenido: son muy creativos y saben cómo crear contenido que sea interesante, útil y valioso para sus seguidores, tienen amplios conocimientos sobre técnicas para llamar la atención y generar fidelidad.
- Habilidad para comunicarse: tienen la capacidad de comunicar sus ideas y sus opiniones de manera muy eficiente y efectiva, y logran persuadir rápidamente a su público a tomar ciertas acciones o a pensar de cierta forma.
- Autenticidad: suelen ser aparentemente muy genuinos o auténticos y por lo general, atraen por ser muy *transparentes* sobre quiénes son, sobre sus gustos, sobre sus valores y sus opiniones frente a distintos temas.

Es claro que las redes sociales pueden permitir que surjan estos nuevos líderes de opinión ya que permiten que casi cualquier persona pueda compartir sus ideas con un gran número de personas de una manera muy barata y veloz.

Los líderes de opinión digitales pueden surgir de diferentes maneras, debido a ser un referente muy competente en un tema específico, por su habilidad de transmitir sus pensamientos, o simplemente, porque la persona tiene una personalidad muy interesante o divertida.

3.4. Alfabetización digital para una mejor participación

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, (OECD), la alfabetización “es la capacidad de entender, usar y reflexionar críticamente sobre información escrita, la capacidad de razonar matemáticamente y usar conceptos matemáticos, procedimientos y herramientas para explicar y predecir situaciones, y la capacidad de pensar científicamente y sacar conclusiones basadas en evidencia” (OECD, 2015, p 2). La alfabetización digital se refiere a la capacidad de comprender, de utilizar y comunicarse a través de las tecnologías digitales de una manera eficiente y efectiva.

Además, implica el conocimiento y la capacidad de utilizar herramientas y aplicaciones digitales para crear y compartir información de manera creativa y novedosa, como documentos, presentaciones, videos, memes, reels y otros recursos digitales.

David Buckingham, en su documento *Educación en medios: alfabetización, aprendizaje y cultura contemporánea*, propone superar el concepto instrumentalista de alfabetización digital, pues tiende a reducirse a un conjunto de habilidades que le permiten al usuario o usuaria solamente a operar de manera eficiente con herramientas de software. Frente a lo anterior, surge la necesidad de ampliar este enfoque, puesto que es claro que las tecnologías ya no involucran solo a las computadoras, si no a diferentes elementos que suman en el proceso (Buckingham, 2005).

Sin embargo, el autor continúa ampliando, que, pese a la claridad de lo anterior, al parecer, la preocupación protagónica de muchos gobiernos continúa siendo en muchos aspectos, el acceder, localizar y usar información, y desgraciadamente, en una menor medida, el evaluarla y producirla (Buckingham, 2005).

Sumando a dicho planteamiento, Nicholas Burbules y Thomas Callister en su documento *Alfabetizaciones en medios digitales*, argumentan que los usuarios de la web deben ser hiperlectores e hiperlectoras, capaces de leer de modo selectivo y evaluar y cuestionar la información que encuentran en la red (Burbules, Callister, 2000).

¿Cómo transformarse en esos deseados y deseadas hiperlectoras? An-Me Chung, Iris Bond Gill, Ian O'Byrne en su texto *Web Literacy 2.0*, indican que, para una adecuada alfabetización digital, se debe atender como mínimo las siguientes habilidades, las cuales las integran en tres grupos específicos:

“Lectura: Si bien la lectura tradicional requiere la comprensión del texto, la lectura en línea requiere de conocimientos acerca de búsquedas (distintos motores de búsqueda, utilización de palabras clave, detectar información en motores de búsqueda internos de un sitio, etc), navegación (utilizar un servicio web; acceder a hipervínculos; leer, manipular y evaluar URLs, utilizar complementos para proveer funcionalidad adicional al navegador, etc.), síntesis

(combinar información de distintas fuentes) y evaluación (comparar información entre varias fuentes, juzgar la utilidad o veracidad de una fuente basada en el contenido, identificar e investigar los autores de recursos web, etc.).

Escritura: Escribir en la web habilita la creación de contenidos utilizando diversas herramientas. El diseño (creando representaciones mentales y físicas de contenido digital), la composición (construyendo, organizando y compartiendo contenido digital accesible), el código (entendiendo los principios básicos, propósito y aplicación de los lenguajes de programación), las revisiones (revisando sistemáticamente el contenido digital para mejorar el proceso de trabajo y el producto final) y el remix (codificando y decodificando el sentido en contenido digital construyendo, rediseñando y re-inventando textos en línea, identificando las licencias utilizadas para esos contenidos).

Participación: La participación incluye conectarse con comunidades que comparten, construyen y mantienen contenido en internet. Una comunidad en línea saludable requiere conocimiento de cómo crear, publicar y vincular contenido, y un entendimiento acerca de la seguridad para mantener los contenidos, las identidades y los sistemas seguros. Algunas acciones que propicien la participación son la creación y uso de sistemas para distribuir recursos web, identificar cuándo es seguro distribuir ciertos contenidos, cocrear recursos con pares, utilizar las redes sociales para descubrir información y recursos, etc.” (Chung, Bond, O'Byrne, 2023, pp 6-8)

De manera coincidente con lo anterior, se conoce a las funciones de los medios sociales; lo anterior se destaca, pues articula perfectamente las destrezas necesarias propuestas por los anteriores autores, con los mandatos de los medios digitales. Dichas funciones, son resumidas por David de Ugarte de la siguiente forma:

- Expresión: Ugarte nos plantea que los medios sociales permiten a las personas usuarias expresarse al respecto de temas a través de diferentes medios, como

publicaciones de texto, de imágenes, de videos y audio. Las personas pueden compartir sus opiniones, pensamientos, sentimientos y experiencias con su red de amigos, o contactos de sus amigos; dichas acciones las ejecutan a través de diferentes esfuerzos de innovación y creatividad (Ugarte, 2007).

- Interacción: El autor plantea que la interacción es otra función destacada, los medios sociales fomentan naturalmente la interacción entre las personas usuarias, lo que les permite conectarse y hacerse sentir de manera rápida y bastante sencilla. Lo anterior lo hacen a través de las diversas herramientas que tienen a su disposición, como comentarios, reacciones y mensajes directos (Ugarte, 2007).
- Colaboración: Finalmente, la colaboración la cual es relevante para desarrollar procesos grupales significativos (Ugarte, 2007).

Se hace necesario destacar los roles de la participación y de la colaboración en dichos contextos digitales planteados por los distintos autores, ya que son elementos esenciales en la presente investigación. Dichos roles suman de manera significativa al concepto de ciudadanía digital y permiten elevar el enfoque de capacidades y habilidades, a un plano de competencias, lo anterior, para participar de una manera más robusta, en iniciativas de interés público.

El tema es un asunto global, ya las Naciones Unidas se han referido al tema en diversos momentos. De manera específica, en materia de alfabetización digital, han manifestado que “para garantizar que se ofrezca una educación de calidad como un bien público y un derecho humano, con especial atención en los más marginados, debemos aprovechar el poder de la revolución digital” (ONU, 2023, p. 1).

La ONU hace referencia a la necesidad de aprovechar la tecnología digital para hacer avanzar las aspiraciones nacionales e internacionales en materia de educación y aprendizaje. Lo anterior, asegura, “contribuirá a catalizar transformaciones benéficas en diversos aspectos de la educación, como la pedagogía, el plan de estudios, la evaluación, la atención social y la organización del aprendizaje” (ONU, 2023, p. 2).

Las Naciones Unidas nos llama entonces a “liberar el poder de la enseñanza y el aprendizaje digital, hacerlo más accesible universalmente y transformarlo en un pilar más fiable de las experiencias educativas” (ONU, 2023, p. 2). Lo anterior, podría transformar significativamente nuestros contextos para un alcance real, incluso y pleno de derechos en estos nuevos y complejos contextos digitales. Sumando a lo anterior, la organización plantea al menos tres factores claves para la oportuna alfabetización digital:

Figura 10

Factores claves para la alfabetización digital según las Naciones Unidas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la ONU, 2023.

La figura 10, muestra cómo las plataformas digitales de aprendizaje con contenidos de alta calidad pueden transformar el aprendizaje de las personas. Las Naciones Unidas justifica lo anterior debido a la interrupción educativa vivida por la reciente COVID-19; dicho escenario

demonstró que una gran mayoría de estudiantes no supieron dónde acceder o suplir sus necesidades de recursos educativos digitales para cubrir sus intereses.

En muchos casos, a pesar de los avances en la materia, los contenidos existentes no ofrecieron la calidad necesaria, no fueron accesibles con herramientas básicas como un celular, en muchas ocasiones estuvieron mal organizados, mal contruidos, su arquitectura comunicacional no era la mejor y en muchas situaciones, se encontraban en sitios web de pago o en espacios virtuales gratuitos que recababan indebidamente los datos de las personas (ONU, 2023, p 3).

Las Naciones Unidas exponen que, “una revisión reciente de más de 150 productos de tecnología educativa puso de relieve que cerca del 90% recurrían a prácticas en materia de datos que ponían en riesgo o infrinjan los derechos de los niños” (ONU, 2023, p 4). Tristemente, muchos países demostraron que no disponen de plataformas y contenidos públicos adecuados para el aprendizaje digital. Se destaca el siguiente llamado de la organización para generar más que resultados académicos, las capacidades para una adecuada alfabetización:

“En todo el mundo, la falta de competencias digitales es uno de los obstáculos más citados para el uso de internet con fines educativos y demás, e incluso suele eclipsar el obstáculo del coste. Una de cada tres personas carece incluso de las competencias digitales más básicas y para aquellos que disponen de competencias digitales hay muy poca formación disponible para que los profesores mejoren sus prácticas pedagógicas para utilizar la tecnología de forma eficaz. Además, las brechas de género en materia de competencias digitales siguen siendo inaceptablemente altas. Las mujeres y las niñas tienen un 25 % menos de probabilidades que los hombres de saber cómo aprovechar la tecnología digital para fines básicos” (ONU, 2023, p 6).

Claramente lo anterior, aunque es tema eje del presente documento, no puede alcanzarse sin las condiciones mínimas de conectividad. Es aquí, donde el derecho humano al internet, entendido este como, el reconocimiento de que el acceso a internet es un derecho

fundamental que todas las personas deben tener para poder ejercer otros derechos humanos, como la libertad de expresión, el derecho a la educación, el acceso a la información y la participación en la vida cultural y política, no se hace solo importante sino vital.

3.4.1. La crisis de la alfabetización digital en Costa Rica

La crisis provocada por la pandemia COVID-19 impactó enormemente al sistema educativo costarricense. El cierre de los centros educativos, principalmente en el sistema educativo público, imposibilitó que una importante cantidad de niños y jóvenes recibieran clases de manera remota, producto de la falta de conectividad o del equipo tecnológico necesario para un aprendizaje virtual.

Esta situación amplió los retos que ya se enfrentaban en su momento a nivel de tasa de repitencia y de exclusión educativa, afectando de esta forma una parte integral de su desarrollo. Los elementos que complicaron el escenario eran la escasa preparación de algunos padres y madres, abuelos y abuelas, para poder acompañarlos en esa nueva dinámica educativa, y la gran necesidad de acelerar de una manera *casi agresiva* la virtualización de la sociedad, estuviéramos o no preparados

Según el Banco Interamericano de Desarrollo “esta situación podrá agravarse más aún en sistemas educativos que no cuentan con mecanismos efectivos de educación a distancia acordes a las características de los hogares, lo que puede ampliar aún más las brechas que existen entre estudiantes con más o menos acceso a los mismos” (BID, 2020).

Para el 2020, al analizar los hogares que tienen estudiantes activos, el Informe del Estado de la Nación indicó que un 67% de estudiantes de la región central tenía conexión a Internet desde el hogar; un 29% sólo tenía acceso a través del celular y un 3% no tenía ninguna conexión, situación que contrasta con quienes estudian en regiones como la huetar caribe, huetar norte o la brunca, pues la conexión desde el hogar rondaba apenas el 40%; la mitad se conectaba solo por celular y cerca de un 10% no tenía ninguna conexión a internet (Estado de la Nación, 2019).

En centros educativos también se observaron algunas diferencias significativas, ya que en el año 2019 el 86% tenían conexión a internet, siendo la mitad de estos con enlaces iguales o inferiores a los 6 Mbps (Estado de la Nación, 2019), a lo anterior, se le denomina como ya se ha hablado, un factor de riesgo dentro de la brecha digital costarricense.

La ley 8642 en su artículo 6, define brecha digital para las y los costarricenses como: “El acceso diferenciado entre países, sectores y personas a las TICs, así como las diferencias en la habilidad para utilizar tales herramientas, en el uso actual que les dan y en el impacto que tienen sobre el desarrollo humano” (ley 8642, 2008). El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021 de Costa Rica (PNDT) por su lado, define el concepto de brecha digital como:

“La brecha digital debe ser entendida desde diferentes aristas: la de acceso, que se basa en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las tecnologías de información y comunicación; la de uso, basada en las personas que saben utilizar estas tecnologías y las que no; y la de calidad del uso, que se basa en las diferencias en el uso que entre los mismos usuarios se les da a las tecnologías.” (MICITT, 2015, p.4).

Un concepto integral de cierre de brecha digital contempla los equipos de acceso y la conectividad, complementado con procesos de alfabetización digital en los distintos niveles de las tecnologías. Se entiende que el proceso de alfabetización digital debe empezar por el acceso y luego por el uso, lo anterior para así permitir que las poblaciones tengan una apropiada inclusión.

Lo anterior está en congruencia con la acertada visión del PNDT 2015-2021, que propone “transformar a Costa Rica en una sociedad conectada, a partir de un enfoque inclusivo del acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones; de forma segura, responsable y productiva.” (MICITT, 2015).

Sin embargo, como se ha dicho a lo largo de este capítulo, garantizar la conectividad es un requisito necesario, más no suficiente. Según la CEPAL, el acceso que los jóvenes puedan

tener a las tecnologías es el componente que ha tenido mayor importancia o popularidad en las políticas en América Latina:

“En efecto, se han hecho significativas inversiones en la instalación de infraestructura y equipamiento tecnológico en las escuelas, lo que ha facilitado que estas se conviertan en una puerta de entrada al mundo digital para amplios sectores de la población.

La gran deuda, que plantea un gran desafío, es ahora incorporar las tecnologías digitales a los ambientes de aprendizaje y las instituciones educacionales, lo que trasciende aspectos puramente técnicos e involucra diversas variables, como las metodologías pedagógicas y los contenidos o materiales curriculares.” (Bárcena, Prado, Hopenhayn y Pérez, 2014, p.87).

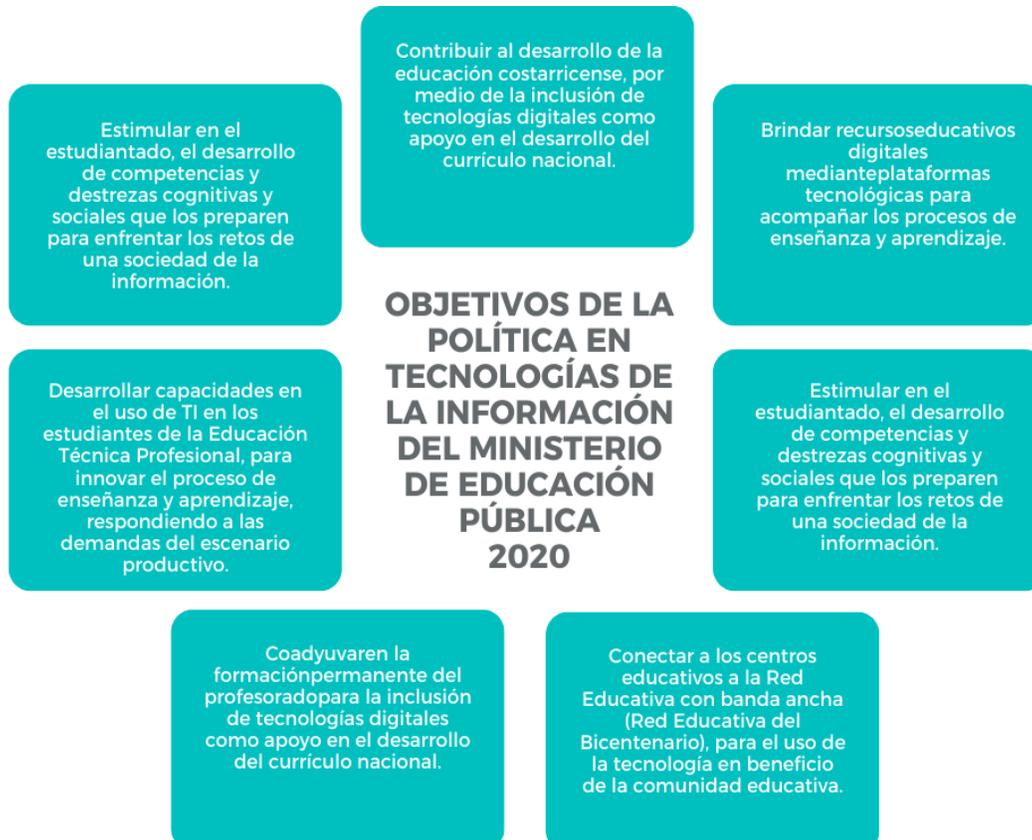
Frente a lo anterior, el Ministerio de Educación de Costa Rica, presenta dentro de su política educativa, la necesidad de establecer un sistema educativo que promueva la conectividad y el uso de las tecnologías, con el propósito de cerrar la brecha digital en todas las regiones del país, y propiciar la formación de una ciudadanía digital, que desarrolle el pensamiento crítico, innovador y creativo (MEP, 2023).

La *Política en Tecnologías de Información* del Ministerio de Educación Pública, abarca claramente dicho mandato, al tener como objetivo “potenciar el acceso, uso y apropiación de las tecnologías de información y la comunicación, para transformar los procesos de enseñanza aprendizaje y la gestión educativa y administrativa, en las instancias ministeriales a nivel escolar, regional y central” (MEP, 2020, p. 6).

La Política redactada precisamente en el 2020, año de crisis por la pandemia, amplía con lo siguiente “La visión social está dirigida al acceso y al desarrollo de competencias en la población, que permita la reducción de la “brecha digital” y la preparación de ciudadanos del mundo digital” (MEP, 2020, p.7).

Figura 11

Objetivos de la Política en Tecnologías de la Información del MEP 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de MEP, 2020.

Dicha aspiración del estado costarricense necesita no sólo del sistema educativo para hacerle frente, se hace necesario democratizar el acceso a oportunidades para el desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas con especial énfasis en la población en situación de vulnerabilidad.

Parte de esta población no se encuentra inmersa en el sistema de educación pública por diferentes razones. Entre algunas tenemos: porque el servicio educativo es heterogéneo en el territorio costarricense; porque las modalidades de educación son diversas y priorizan diferentes elementos según su categoría de diurno, nocturno, educación abierta, a distancia, entre otras; o simplemente porque mucha de la población ya salió, o está egresando, del sistema de educación pública.

Es por esto por lo que el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones apoya el enfoque interinstitucional propuesto anteriormente y cuenta con el proyecto de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI), programa del cual ya se ha hablado previamente y de particular interés para este documento.

Cada CECI busca facilitar el acceso de las poblaciones vulnerables en zonas rurales y urbanas a la educación continua, de tal forma que las personas beneficiarias puedan obtener conocimiento y desarrollar competencias digitales para su uso personal y colectivo.

A partir de su año de creación, los CECI se han propuesto como una de las estrategias estrella para disminuir la brecha digital en Costa Rica, iniciaron su funcionamiento como centros de acceso y uso del internet, pero se han convertido en centros de formación, sobre todo en materia de tecnologías digitales.

Tanto el gobierno central de Costa Rica como su parlamento están de acuerdo que hoy en día, la transformación digital exige a los habitantes, competencias digitales más avanzadas para el aprovechamiento completo de la tecnología y el disfrute de sus beneficios.

Solo para este año, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones tiene dentro de sus planes, trabajar con: 164 escuelas públicas, cerca de 3000 estudiantes, 1300 docentes, 244 Centros Comunitarios Inteligentes que en promedio capacitan a 10.600 ciudadanos y finalmente a 54 sedes del Instituto Nacional de Aprendizaje (MICITT, 2023).

Lo anterior lo atenderá, gracias a alianzas público-privadas que permitirán desarrollar iniciativas en educación, infraestructura tecnológica, ciberseguridad, igualdad de género y disminución de brechas digitales. Sin embargo, ha sido una tarea pendiente del actual y de los anteriores gobiernos, afrontar el desafío de impulsar las tecnologías como mecanismo de desarrollo económico y social en todo el territorio.

Según discusiones parlamentarias frente al tema, para el 2020, “A pesar de que se registra una cobertura cantonal de 92% actualmente no todos los CECI cuentan con conectividad, y entre los que la tienen, casi el 100% depende de aportes externos no permanentes para el

pago del servicio. Esta es una importante limitación para su óptimo aprovechamiento para la planeación estratégica de mediano y largo plazo” (Proyecto de ley, 22.206, p 6).

En definitiva, la importancia existe, pero los esfuerzos para dar solución al escenario han sido caracterizados por esfuerzos individuales, poco estructurados en un sistema integral de gestión pública y con poco conocimiento para elevar el tema del acceso a las competencias digitales.

Dentro de muchos intentos costarricenses, surgió en contextos de pandemia, el Proyecto de Ley Programa Nacional de Alfabetización Digital, Expediente N. 22.206, el cual incorpora a los CECI como parte fundamental de esta iniciativa, con la aspiración de “facilitar la consolidación de opciones, con planeación de largo plazo, para la capacitación en alfabetización digital y el fomento a la empleabilidad, emprendimiento y auto empleabilidad, así como potenciar su uso por parte de la comunidad”(Proyecto de ley, 22.206, p 6).

Todo lo anterior, es concordante con la protección multinivel de los derechos humanos que demanda las Naciones Unidas y los acuerdos internacionales, y claramente con lo indicado por la Sala Constitucional previamente en este texto, quien ha reconocido el acceso a las tecnologías de la comunicación, particularmente el acceso a internet como un derecho fundamental. Sin embargo, el proyecto no caminó como lo esperado, y varios tanques de conocimiento con referencia temática, se pronunciaron al respecto:

Tabla 4

Criterios en torno al Proyecto de Ley Programa Alfabetización Digital

Instancia	Criterio literal de actas universitarias
Criterio del Centro de Investigaciones en Tecnologías de la Información y Comunicación	<p>“A pesar de que el proyecto de ley define de manera concreta los objetivos principales, no propone las vías, los mecanismos ni los encargados, en algunos casos, para lograr esos objetivos.</p> <p>Existen programas actuales que están contribuyendo a la alfabetización digital, tales como el Programa Nacional de Alfabetización Digital a cargo del Ministerio de Educación Pública (MEP), en el que colabora la Fundación Omar</p>

<p>(CITIC066-2021, del 7 de mayo de 2021)</p>	<p>Dengo; el Proyecto de tecnologías digitales al servicio de la comunidad educativa a cargo, igualmente, del MEP; los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI), llevados a cabo por el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y considerados en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT). Por tanto, a partir de los programas y proyectos mencionados anteriormente se afirma que el proyecto de ley es reiterativo.</p> <p>Para llevar a cabo el traslado monetario del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), es necesaria la intervención de tres instituciones públicas diferentes: Ministerio de Hacienda, Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y MEP. Para aumentar la agilidad y los tiempos de respuesta, se recomienda que el Fonatel esté a cargo del MICITT.</p> <p>El proyecto de ley le asigna la responsabilidad a la SUTEL, al MEP y al MICITT de publicar anualmente el portafolio de proyectos que se deben ejecutar. Por consiguiente, si intervienen tres instituciones diferentes puede ocurrir lo siguiente: falta de coordinación, competencia innecesaria, redundancia de proyectos y costos duplicados.</p> <p>La Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC) considera que el proyecto de ley es innecesario y hasta redundante con las obligaciones actualmente contenidas en la Ley 86422. En este sentido, es cierto que la Ley 8642 no define explícitamente el tema de “alfabetización digital”, pero sí habla de “brecha digital”. La alfabetización digital se puede ver como una forma de disminuir la brecha digital. Pareciera entonces que este nuevo proyecto de ley aporta poco a la ley actual” (UCR,2021).</p>
<p>Criterio de la Escuela de Formación Docente (EFD-D-470-2021, del 11 de mayo de 2021)</p>	<p>“El proyecto está más enfocado al financiamiento que lo concerniente a la alfabetización, debe ir en concordancia con una ruta formativa.</p> <p>Se requiere potenciar con mayor detalle el modelo pedagógico de alfabetización que se pretende mediante el desarrollo de habilidades, pensamiento crítico, innovador y creativo y a la formación integral de las personas estudiantes en la era digital, ya que estos aspectos están débilmente expuestos en el documento.</p> <p>Es oportuno valorar otros enfoques más pertinentes que el abordaje de la alfabetización limitado a una unidireccionalidad, en lugar de espacios constructivos o, por ejemplo, el apenas citado enfoque de competencias digitales.</p> <p>Es necesario robustecer el marco de fundamentación y superar el enfoque de alfabetización, cuidar el balance entre la formación de habilidades para navegar en el mundo digital o híbrido humanizado inclusivo, cultural social,</p>

	<p>más que pensar en generar competencias para un mercado laboral en un momento histórico.</p> <p>Una reflexión desde lo curricular y didáctica es imprescindible para visualizar una planificación de los distintos participantes. Asimismo, el concepto “contenido didáctico” resulta confuso, debido a que los contenidos (aquella materia que se pretende enseñar a un público) deben ser mediados por una estrategia didáctica.</p> <p>El término utilizado en la propuesta de ley de “habilidades cognitivas” no aplica, ya que todos los seres humanos tenemos habilidades cognitivas más o menos estándares y esta idea podría ser excluyente de las personas que no son neurotípicos y que tienen derechos a la llamada “alfabetización digital”, se trata más bien de conocimientos declarativos.</p> <p>El objetivo del proyecto de ley, además de promover la alfabetización digital, debería ser disminuir la brecha digital que está afectando el derecho a la educación, la salud y el trabajo, entre otros.</p> <p>Es necesario indicar el tipo de coordinación formal que deberá existir entre las líneas de trabajo del MEP, el estudiantado y los programas de estudio que se desarrollan, frente al ámbito de alcance de los Centros Comunitarios Inteligentes” (UCR,2021).</p>
<p>Criterio de Instituto de Investigación en Educación (INIE 711-2021 del 12 de mayo del 2021)</p>	<p>“Se muestra una definición apropiada de "alfabetización digital", la cual menciona competencias mediáticas e informacionales; sin embargo, en la parte educativa es muy poco preciso.</p> <p>Es necesario explicar cuál es el "contenido didáctico requerido" del que habla el artículo 4bis. Aunque este proyecto enfatiza en equipamiento y tecnología como tal, no especifica la formación en las competencias digitales (al contrario de la extensa motivación, en la que sí establecen algunas líneas).</p> <p>El concepto específico de "alfabetización digital" es considerado como un elemento clave de un proceso más amplio de "alfabetización mediática e informacional (AMI)", aunque también tiende a ser empleado como sinónimo. Es importante notar que la diversidad y confluencia de términos relacionados a este gran tema es propio de lo que la UNESCO llama la "ecología de AMI". Si bien, el proyecto de ley usa exclusivamente el concepto de "alfabetización digital", se considera que la definición en el texto es coherente con la integralidad que la AMI exige, pues no se limita únicamente a fomentar el acceso y uso de herramientas digitales, sino a promover un aprendizaje "productivo, significativo, seguro, crítico y responsable de la tecnología para la educación, la formación, el trabajo y la participación en la sociedad" (II,</p>

	<p>Proyecto de Ley Programa Nacional de Alfabetización Digital, expediente No. 22.206).</p> <p>La ley describe que se publicará anualmente un portafolio de proyectos por ejecutar que contará con fondos de Fonatel, dichos proyectos serán adjudicados por concurso público.</p> <p>Lo anterior abre las puertas a que diversas instituciones de educación, tales como la Universidad de Costa Rica, puedan aportar de manera directa al Programa Nacional de Alfabetización Digital en la forma de asesorías, desarrollo de investigaciones y la divulgación de sus resultados, proyectos institucionales conjuntos, e iniciativas personales de investigadores del campo de la educación, la comunicación y la alfabetización mediática e informacional, entre otros” (UCR,2021).</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de actas del Consejo Universitario de la UCR, 2021, p.p .3-5.

En resumen, a pesar de que el proyecto de ley define claramente los objetivos principales, no propone las vías, los mecanismos ni los encargados, en algunos casos, para lograr esos objetivos, situación muy recurrente frente a muchas propuestas de ley.

Desgraciadamente el proyecto se plantea como una propuesta muy de traslado y uso de dinero para los fines, pero no de una filosofía integral que permita abordar operativa y técnicamente las necesidades y urgencias de la alfabetización digital.

Se entiende rápidamente como un proyecto de ley reiterativo, que, si bien responde a las acciones aisladas frente a la materia, no termina de resolver los encadenamientos, sino que repite los mandatos de otras instancias.

Y de particular interés, aunque este proyecto enfatiza en equipamiento y tecnología como tal, no especifica una formación en competencias digitales, aunque sí utiliza el concepto como parte de su premisa principal. De manera general, es una propuesta simplista de manejo de fondos que se preocupa en accesos y no en las capacidades instaladas en la ciudadanía. No corresponde a este apartado analizar el escenario actual de Costa Rica frente al tema, pero sí dejar en claro que, la necesidad de resolver la urgencia de fortalecer la alfabetización digital ha existido en la cabeza de los y las tomadoras de decisión y que, en efecto, la pandemia impulsó significativamente dicha situación.

Capítulo 4

Tercera brecha, las competencias digitales: Las desigualdades

Una brecha de manera general es una distancia que se produce entre dos cosas específicas pero que deberían estar conectadas. En el mundo digital, exactamente bajo la misma premisa que en el mundo físico, las brechas se refieren a la desigualdad que existe entre las personas que tienen accesos a las distintas tecnologías y entre aquellas otras personas que no tienen del todo acceso o que, si lo tienen, lo tienen muy limitado. Estas desigualdades son de particular interés para la presente investigación.

4.1. Inequidades en los ecosistemas digitales

La desigualdad en materia digital puede ser causada por una gran cantidad de factores como no tener acceso a equipos o internet, no tener conocimientos sobre dispositivos, débiles competencias y capacidades en la materia y claramente la pobreza, madre de todas las desigualdades. Los expertos plantean que no existe *una brecha*, sino que existen varios tipos, en particular, se destacan tres categorías: la brecha de acceso, la brecha de uso y la de mayor interés para esta investigación, la brecha de impacto.

La brecha de acceso se refiere de manera específica a la falta de servicios de Internet o a dispositivos. La brecha de uso se refiere a la falta de conocimientos para utilizar las herramientas digitales. Y finalmente, la brecha de impacto implica débiles capacidades para aprovechar las oportunidades de las tecnologías para resolver problemas (PROSIC, 2021).

El acceso es el tema común cuando se habla de estrategias para la reducción de brecha digital. En particular, porque sin acceso, ni siquiera se puede pensar en la resolución de las otras dos brechas. Un ejemplo del tema es la falta de acceso a Internet en las áreas rurales, tema ya ampliamente discutido en el capítulo 2 del presente documento donde se analiza ampliamente el acceso a internet como un derecho humano.

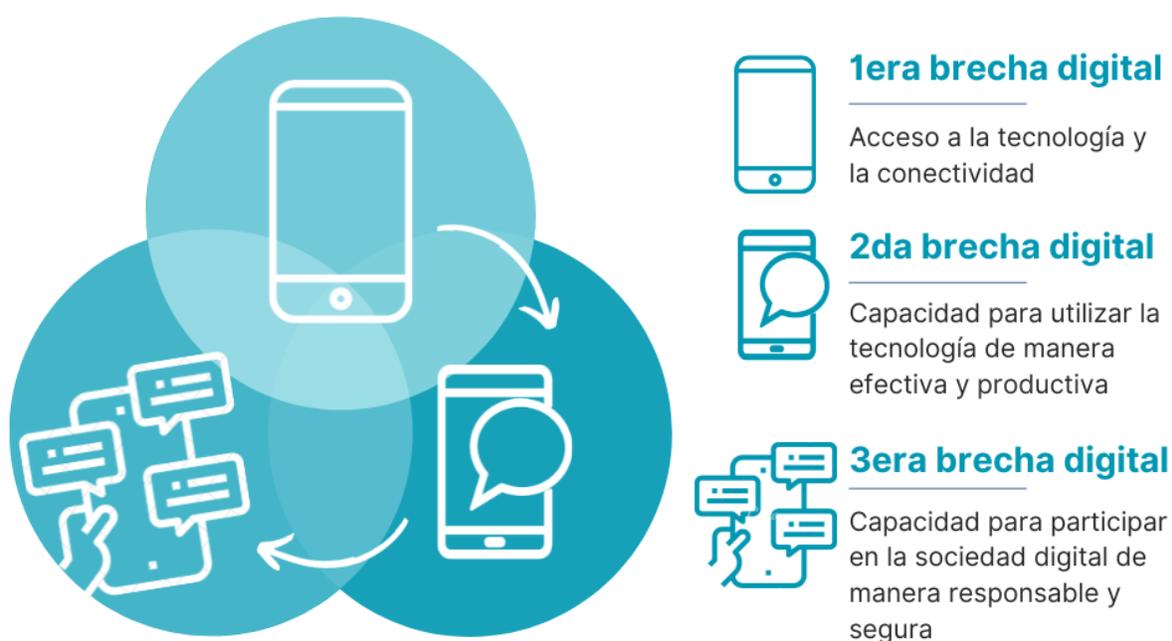
En muchos países, las zonas urbanas tienden a tener un acceso más fácil a Internet debido a una mejor infraestructura y a un mayor número de proveedores de Internet como

resultado de una alta demanda que se caracteriza por ser bastante organizada y con mayores herramientas para ejercer presión social. Por otro lado, las áreas rurales suelen tener menos oportunidades en el tema, sumándose, al gran cúmulo de vulnerabilidades que ya poseen estos desarrollos humanos.

La brecha digital de uso nos habla sobre las desigualdades existentes en los niveles de conocimientos de las personas para utilizar las tecnologías. Esta brecha, está muy relacionada con la alfabetización digital, pues claramente si las personas no hablan el idioma digital, pueden tener muchas dificultades para acceder a todas las oportunidades que ofrecen estos nuevos ecosistemas (Deursen, 2016).

Figura 12

Clasificación de las distintas brechas digitales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Deursen, 2016.

4.1.1. La tercera brecha y las competencias digitales

La tercera brecha digital, llamada de impacto, está orientada específicamente a la falta de competencias digitales, esto puede afectar en mayor medida a los inmigrantes digitales,

pues pueden tener menos conocimiento o experiencia con las tecnologías y pueden tener dificultades para aprender a utilizarlas, no solo de manera rápida y efectiva, si no de una manera más productiva, más responsable y segura (Deursen, 2016).

Dicha situación en ocasiones puede hacer que las personas adultas mayores, por ejemplo, tengan una mayor probabilidad de exponerse en medios sociales de una manera no deseada o, a ser engañadas y estafadas electrónicamente. La tercera brecha digital puede ser la más importante y preocupante de todas, ya que afecta directamente a la ciudadanía, al desarrollo de vida de las personas y a su participación en sociedad, fin máximo de, prácticamente, todos los avances digitales.

Las competencias digitales son los vehículos esenciales para vivir activamente en la sociedad digital, ya sea a través de la participación en redes sociales, haciendo uso de herramientas digitales para el trabajo o la educación, o simplemente para llevar a cabo actividades cotidianas como socializar por medio de plataformas de video llamadas o realizar actividades económicas por medio de distintas aplicaciones. Stefano de Marco, de la Universidad de Salamanca habla al respecto de estas desigualdades, diciendo que:

“En suma, existe una relación circular entre los recursos offline y los recursos online de los internautas. Por una parte, los recursos offline tienen un impacto positivo en la generación de recursos online. Por otra parte, el capital digital termina convirtiéndose, a través del uso beneficioso de Internet, en un mayor volumen del capital político, cultural, económico y social de los internautas. Esta concatenación de relaciones de influencia estaría en la base del tercer nivel de brecha digital. Según Helsper y van Deursen (2015), esta se define como las diferencias entre internautas que obtienen beneficios tangibles diferentes a partir del mismo uso de Internet. En este sentido, van Deursen et al. (2017) testan un modelo secuencial de la desigualdad digital. Es decir, comprueban que a diferentes niveles de recursos corresponden diferentes niveles de habilidades digitales que, a su vez, generan diferentes niveles de implicación en actividades online.

De este modo, se pone de manifiesto que la acumulación de recursos offline genera diferentes niveles de capital digital que, entre otras cosas, se manifiesta en términos de mayor nivel de habilidades digitales, sobre todo aquellas de tipo instrumental (Scheerder, van Deursen y van Dijk 2017). Todo ello genera diferencias entre los internautas en cuanto a los beneficios tangibles que pueden obtener en esferas determinadas de sus vidas, como la económica, social o laboral. Vista de esta manera, pues, la tercera brecha digital es un potenciador de la estratificación social, ya que permite a las personas con mayores niveles de recursos offline aumentar dichos recursos gracias a su capital digital” (De Marco, 2022, p.14).

A manera de resumen, la tercera brecha digital, las competencias y la ciudadanía digital son temas de vital importancia en la sociedad actual, los cuales, como conceptos, están estrictamente relacionados y se necesitan mutuamente, si realmente se desea avanzar con éxito en el camino del desarrollo humano.

4.1.2. De capacidades, habilidades y competencias

Las capacidades, habilidades y competencias son temas ampliamente estudiados en los sectores educativos y laborales. De manera muy general: la capacidad es el potencial de aprender a realizar una acción; la habilidad, es la capacidad de realizar una acción o actividad con facilidad, y finalmente la competencia, es aquella habilidad que luego de una ejecución constante, se empieza a realizar con excelencia (RAE, 2023).

La competencia se refiere a aquellos conocimientos, habilidades, actitudes y valores relacionados con el quehacer de los diferentes escenarios en los cuales actuamos de una u otra forma, las cuales, se aprenden progresivamente y por lo general, son bastante dinámicas. El término no es nuevo, ya David McClelland, famoso psicólogo en materia laboral lo conceptualizaba como: “Competencia es la capacidad de desarrollar eficazmente un trabajo, utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios, así como los atributos que faciliten solucionar situaciones contingentes y problemas” (McClelland, 1969, p.234).

A continuación, en los siguientes párrafos, se resume lo expuesto por Humberto Quezada en su publicación, *Competencias laborales: la puesta en valor del capital humano*; pues expone algunas condiciones esenciales para que una persona pueda desarrollar las competencias esperadas, las cuales se hacen relevantes a considerar en la presente investigación, de manera clara, el autor expresa que se necesita al menos:

- El saber: el cual debe de entenderse como un conjunto de conocimientos relacionados a la competencia.
- El saber hacer: entendido como un conjunto de habilidades que le permiten a las personas poner en práctica sus conocimientos.
- El saber estar: Implica las actitudes para leer el contexto o el entorno.
- El querer hacer: lo cual implica todos los aspectos relacionados con la motivación para realizar las acciones de la competencia en cuestión.
- El poder hacer: Implica las aptitudes y los rasgos personales como potencialidades que pueden proporcionar facilidad de un aprendizaje (Quezada, 2002).

Figura 13

Condiciones para el desarrollo de competencias

Condiciones habilitantes para desarrollar una competencia



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Humberto Quezada (Quezada, 2002).

Existen en esta materia, múltiples teóricos, que han expuesto ampliamente sobre el tema. Se presentan en la siguiente imagen, algunos planteamientos destacables de figuras reconocidas que se posicionaron frente al asunto:

Figura 14

Compilación de algunas conceptualizaciones frente al término competencia



Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental, 2023.

Entre las definiciones de competencias previamente proporcionadas, se pueden identificar algunos puntos comunes que permiten repensar o reconstruir el concepto. Entre algunos de los elementos concurrentes tenemos:

- Todos los autores coinciden en que las competencias implican la capacidad de aplicar conocimientos específicos en situaciones también, muy específicas.
- Las competencias están fuertemente relacionadas con la capacidad de resolver problemas, lo anterior debe hacerse de manera eficiente y efectiva.
- En general, las competencias requieren adaptación al contexto y a las demandas particulares del momento, lo cual coincide con el texto de Quezada.
- Las competencias implican la movilización de saberes y la integración de diferentes componentes, como capacidades, habilidades y no menos importante, actitudes.
- Las competencias se refieren a la capacidad de lograr acciones eficientes, eficaces y satisfactorias en diferentes escenarios de crisis o de conflicto.

Estos puntos resaltan de manera insistente, que, frente al desarrollo de competencias, la importancia de la aplicación de los conocimientos para la resolución de problemas y la adaptabilidad a nuevos escenarios se hace no solo importante, sino obligatorio.

4.2. Competencias y habilidades digitales

Según el documento *Competencias y habilidades digitales* de la UNESCO, las competencias digitales son un conjunto de habilidades y de actitudes para utilizar tecnologías e Internet de manera efectiva. (Morduchowicz, 2020). El texto menciona dos conceptos complejos, en primer lugar, habla sobre las habilidades digitales fundamentales, las cuales consisten en el conjunto de capacidades que permiten pensar críticamente en el contexto digital. Estas habilidades son transversales a todos los ámbitos de la vida y son esenciales en una sociedad dinámica y en constante cambio (Morduchowicz, 2020). Las habilidades digitales fundamentales según el documento, incluyen al menos:

- Alfabetización digital: Es la capacidad de leer, escribir y comprender información en línea. Esto incluye la capacidad de buscar información, evaluar su calidad y utilizarla para tomar decisiones informadas.

- Pensamiento crítico: Es la capacidad de analizar datos e información, evaluar su calidad y luego, tomar decisiones informadas basadas en esos datos.
- Ciudadanía digital: Entendida como la capacidad de participar activamente en la sociedad a través de un uso responsable y ético de las tecnologías.
- Comunicación efectiva: Se refiere a la capacidad de comunicarse claramente a través de medios digitales.
- Seguridad digital: Es la capacidad de protegerse a sí mismo y a otros mientras se utiliza Internet.

Ahora bien, según el documento, las habilidades digitales instrumentales son aquellas que permiten a las personas utilizar las herramientas para asuntos específicos (Morduchowicz, 2020); las más frecuentes según el autor son, la generación y uso del correo electrónico, la utilización de hojas de cálculo, la edición de documentos, la navegación web y finalmente, el uso de medios sociales

Se considera relevante hacer un pequeño énfasis en esta última habilidad digital, pues los medios sociales terminan siendo un escenario sumamente valioso en los nuevos ecosistemas digitales.

Según Ugarte (Ugarte, 2007), los medios sociales se dividen en dos, medios sociales verticales y horizontales. Los medios sociales verticales, se centran en un tema muy específico, estas redes están diseñadas para conectar a personas con intereses muy similares. Por otro lado, los horizontales son redes que abarcan una amplia variedad de temas, estas redes están diseñadas para ser mucho más generales y ofrecer así, un espacio muy inclusivo, donde todas las personas puedan conectarse libremente.

Facebook e Instagram son ejemplos de medios sociales horizontales, ya que permiten a los usuarios compartir contenido de diferentes temas y conectarse casi libremente con personas de diversos ámbitos, aunque según su uso, podrían ser verticales también, pues sus contenidos pueden no ser convocantes al interés de muchas personas por una deliberada especificidad.

Es importante aclarar que, a pesar de lo planteado por el documento recientemente citado, donde fácilmente se puede sugerir una duplicación de conceptos entre una competencia digital y una habilidad digital fundamental, ambos conceptos no son exactamente lo mismo, aunque están efectivamente muy relacionados.

4.2.1. Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía

Ana García-Valcárcel Muñoz-Repiso, académica de la Universidad de Salamanca, plantea que una competencia digital puede entenderse, según el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, como:

“...una competencia clave para el desarrollo de los ciudadanos. En este momento se definen las competencias digitales como el uso crítico y seguro de las Tecnologías de la Sociedad de la Información para el trabajo, el tiempo libre y la comunicación; apoyándose en habilidades como el uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y para comunicar y participar en redes de colaboración a través de Internet” (García-Valcárcel, 2016, p. 4).

Su documento, *Las competencias digitales en el ámbito educativo*, hace un breve repaso de algunos hitos importantes en el desarrollo de la materia; justamente frente a esos hitos, se hace necesario evidenciar que el punto de giro más importante en el tema ha sido el inicio del proyecto DigComp (The DigComp project is implemented by the Joint Research Centre on behalf of the European Commission.); el cual tiene como objetivo, crear un marco de referencia básico para el desarrollo de las competencias digitales a nivel europeo.

El objetivo del proyecto fue, y es, identificar los componentes claves de la competencia digital necesarios para ser competentes digitalmente. Frente a ese mandato, el Instituto para Estudios Prospectivos Tecnológicos (IPTS) trabajó en colaboración con la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea para contribuir a una mejor comprensión y desarrollo de la competencia digital, identificando así, descriptores exhaustivos de la competencia digital (DigComp 2.2., 2022.).

El proyecto DigComp dio lugar a cuatro importantes informes que describen de manera general, el marco de trabajo para el desarrollo europeo en materia de competencias digitales

El proyecto busca promover la competencia digital a través de la creación de materiales de referencia, herramientas de evaluación y programas de capacitación. Estos recursos están diseñados para apoyar a las y los ciudadanos, personas educadoras y personas empleadoras, en el desarrollo y evaluación de las habilidades digitales (DigComp 2.2., 2022.)

Además, DigComp también se utiliza como base para desarrollar políticas públicas y estrategias relacionadas con la educación y con la formación en competencia digital a nivel nacional y regional.

La idea de todos estos esfuerzos descansa en lograr fomentar una inclusión digital real, reducir integralmente la brecha digital, y mejorar, por lo tanto, las oportunidades de participación en el mundo digital.

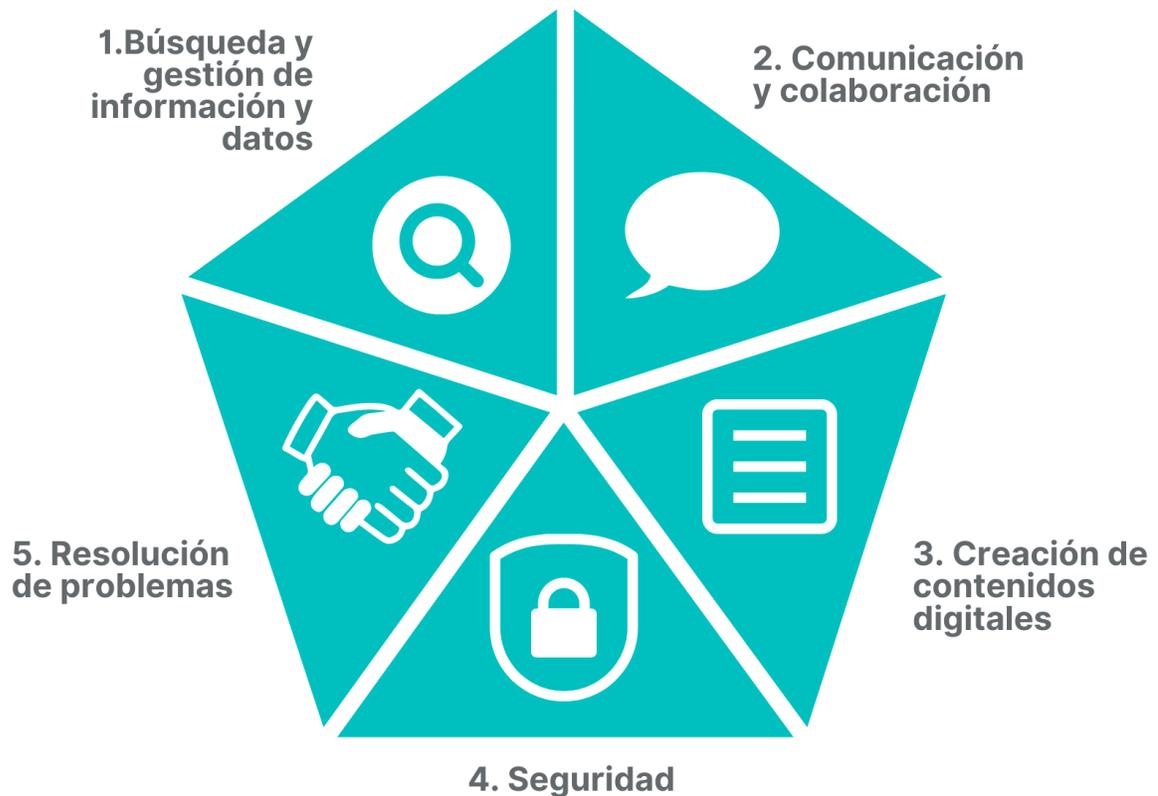
4.2.2. El DigComp 2.2.

El actual DigComp 2.2. publicado en el año 2022, define a la competencia digital, como una estratégica combinación de veintiún competencias específicas, cada una analizada desde distintos niveles de control. Los niveles son divididos en las categorías de: manejo básico, manejo intermedio, manejo avanzado y manejo altamente especializado (DigCom, 2022).

Las competencias son agrupadas en cinco grandes áreas principales, las cuales desde el año 2016, se ven reflejadas de la siguiente forma (figura 15):

Figura 15

Áreas de competencia DigComp 2.2.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de DigComp 2.2., 2022.

4.2.3. Áreas y competencias digitales

Las áreas de competencias digitales que se observan en la figura 15, buscan fortalecer habilidades específicas en las personas ciudadanas, para que puedan así, utilizar de manera efectiva para el desarrollo social y personal, las tecnologías digitales; estas áreas abarcan diferentes aspectos de la competencia digital y se centran en distintos aspectos de la interacción con la tecnología (DigComp, 2022).

El documento plantea que las tres primeras áreas se refieren a las competencias que se pueden percibir en actividades y usos específicos. Por otro lado, las áreas cuatro (Seguridad)

y cinco (Resolución de problemas) son transversales, ya que se aplican a cualquier tipo de actividad realizada a través de medios digitales.

Los elementos de resolución de problemas, en particular, están presentes en todas las competencias, pero se les definió un área para destacar la importancia de estos aspectos, para la oportuna apropiación de la tecnología y de las prácticas digitales en contextos de violencia, crisis o conflicto (DigComp, 2022).

En los siguientes párrafos se extraerá información relevante del documento, el cual, por su naturaleza, funge como *guía matriz* de la presente investigación.

4.2.3.1. Área 1: Búsqueda y gestión de información y datos

La alfabetización en información y datos incluye las habilidades de búsqueda en internet, la evaluación crítica y balanceada de las fuentes de información, de la gestión y de la organización de esos contenidos, y claramente el uso responsable y ético de ellos (DigComp, 2022). Sus competencias son:

- **Competencia 1.1: Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales**

Esta competencia se refiere específicamente a la capacidad de atender las necesidades de información, de buscar datos, de buscar información y contenidos importantes en entornos digitales para así, acceder a ellos y navegar sacando el correspondiente provecho. También implica el poder crear y el poder actualizar estrategias personales de búsqueda.

En un nivel básico, se espera que una persona con esta competencia pueda identificar sus necesidades de información, pueda encontrar los datos que necesita a través de búsquedas sencillas.

A medida que se avanza en el nivel de competencia, se espera que la persona pueda utilizar herramientas mucho más avanzadas para buscar y filtrar los datos y la información. Se espera que tenga un conocimiento mucho más profundo sobre cómo evaluar la calidad, el balance y la confianza de los contenidos que ha encontrado (DigComp, 2022).

- **Competencia 1.2. Evaluar datos, información y contenidos digitales**

Esta competencia se refiere específicamente a la capacidad de la persona usuaria de revisar, de analizar, comparar y evaluar la confianza y la seriedad de los datos. En un nivel básico, se espera que la persona pueda detectar fácilmente, la confiabilidad de diversas fuentes, sitios o contenidos.

A medida que se avanza en el nivel de dicha competencia, se espera que una persona pueda evaluar de una manera más profunda y ahora, crítica, la información digital para así determinar su calidad. También se espera que tenga un conocimiento más amplio sobre cómo identificar sesgos o identificar técnicas de manipulación a través de los contenidos (DigComp, 2022).

- **Competencia 1.3. Gestión de datos, información y contenidos digitales**

Esta competencia se refiere a la capacidad de, luego de encontrar y evaluar contenidos digitales, poder organizar, almacenar y recuperar esos datos, así como desarrollar su procesamiento de una manera estructurada.

En un nivel básico, se espera que una persona pueda identificar cómo organizar, cómo almacenar y cómo recuperar los datos. Según el DigComp, se espera que pueda al menos reconocer dónde organizarlos de una forma básica.

Ahora bien, a medida que se avanza en el nivel de competencia, se espera que una persona pueda utilizar herramientas más complejas para gestionar esa información de manera digital, como por ejemplo desarrollar bases de datos o incluso generar nuevos sistemas de información. (DigComp, 2022).

4.2.3.2. Área 2: Comunicación y colaboración

Esta área se refiere de manera específica, a la capacidad de comunicarse, participar y de colaborar efectivamente en los nuevos ecosistemas digitales. Dicha área es una de las más importantes para la presente investigación pues plantea los elementos base en materia de competencias digitales para así fortalecer la participación y la gobernabilidad, incluye las siguientes competencias:

- **Competencia 2.1. Interactuar a través de las tecnologías digitales**

Esta competencia se orienta a la capacidad de las personas de interactuar con otras a través de las tecnologías y a la vez, poder discernir los medios de comunicación digitales más apropiados para un contexto determinado.

En un nivel básico, se espera que la persona seleccione adecuadamente, tecnologías digitales sencillas con las que pueda interactuar. Se espera que también pueda identificar o reconocer medios sencillos que sean apropiados para una situación específica.

A medida que se va avanzando en el nivel de competencia, se espera que la persona pueda utilizar algunas herramientas más complejas para interactuar en las sociedades digitales. Se espera que tenga un conocimiento mucho más profundo sobre los diferentes medios de comunicación digital disponibles, ya sean estos horizontales, ascendentes, descendentes, internos, externos (DigComp, 2022).

- **Competencia 2.2. Compartir a través de tecnologías digitales**

Esta competencia implica la capacidad de compartir información y contenidos digitales con otras personas. En un nivel básico, se espera que la persona pueda reconocer tecnologías digitales adecuadas para compartir datos o contenidos. Lo anterior, identificando prácticas adecuadas y simples de referenciación.

Ahora bien, a medida que se avanza en el control de dicha competencia, se espera que una persona pueda utilizar herramientas mucho más avanzadas para compartir como, por ejemplo, plataformas de intercambio de archivos. Claramente se espera que tenga un conocimiento ético y legal mucho más profundo sobre las prácticas de referencia (DigComp, 2022).

- **Competencia 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales**

Esta competencia es la de mayor interés para la presente investigación, implica la capacidad de utilizar las tecnologías para participar activamente como ciudadano digital de un país, de una región, y gracias a las plataformas digitales, del planeta entero.

En el contexto de esta competencia, es importante tener conocimientos sobre cómo utilizar las tecnologías digitales para poder involucrarse en asuntos públicos y participar de una manera correcta en los distintos debates y discusiones que se dan en Internet. También implica, como en competencias anteriores, tener habilidades para identificar fuentes confiables y evaluar críticamente los contenidos que se reciben a través de los distintos medios digitales.

Además, esta competencia implica tener actitudes positivas y constructivas hacia el uso adecuado de las tecnologías digitales para poder buscar el bien común y el bienestar social.

Dicha competencia, puede incluir una fuerte actitud proactiva hacia el uso de las redes sociales y hacia otras plataformas digitales para así, poder conectarse con otras personas ciudadanas, a través de foros en línea, de *webinars* y portales de gobierno abierto.

De manera general, esta competencia implica tener las capacidades, habilidades y actitudes necesarias para participar activamente y digitalmente en sociedad y por lo tanto, hacerse escuchar como ciudadano y ciudadana de un país (DigComp, 2022).

- **Competencia 2.4. Colaboración a través de las tecnologías digitales:**

Esta competencia se orienta a la capacidad de trabajar en equipo, utilizando claramente para ello, tecnologías digitales. Esto incluye comunicarse digitalmente, compartir información y recursos, y claramente, trabajar procesos colectivos para lograr objetivos comunes.

En un nivel básico, se espera que una persona que posea esta competencia pueda comunicarse a través de herramientas digitales y que pueda colaborar en proyectos simples desde el espacio digital.

A medida que se avanza en el nivel de la competencia, la persona debería poder utilizar herramientas mucho más avanzadas de planeación, coordinación, control, monitoreo y evaluación o saber utilizar de manera adecuada, sistemas para la gestión de proyectos complejos.

La competencia implica la capacidad de resolver conflictos en línea y trabajar efectivamente con personas de diferentes pensamientos y contextos. Esta competencia es esencial para el trabajo en equipo colaborativo en entornos digitales y puede ser aplicada tanto en el ámbito laboral, educativo, personal e incluso en ámbitos de incidencia política (DigComp, 2022).

- **Competencia 2.5. Comportamiento en la red**

Esta competencia implica tener las habilidades suficientes para interactuar con otras personas usuarias de manera adecuada y respetuosa. También involucra tener conocimientos sobre las normas sociales y culturales que rigen el comportamiento y la atención a las diversas violencias y a la convivencia pacífica en línea.

La competencia implica tener las suficientes habilidades personales, sociales y culturales para poder interactuar positivamente con otras y otros en comunidades digitales. Lo anterior, conlleva tener conocimientos disponibles sobre cuidado y auto cuidado personal y colectivo en línea, así como comprender la netiqueta que rige el comportamiento en el mundo digital (DigComp, 2022).

- **Competencia 2.6. Gestión de la identidad digital**

El documento se refiere a la capacidad de crear y de gestionar una o varias identidades digitales, para así proteger la propia reputación y tratar los datos que uno produce a través de diversas herramientas, entornos y servicios digitales.

En un nivel básico, esta competencia plantea que la persona es capaz de gestionar una identidad digital, puede describir formas sencillas de proteger su reputación y puede resolver los datos simples que se le solicitan a través de herramientas, entornos o diversos servicios digitales.

En un nivel más avanzado, se esperaría que las personas con esta competencia adquirida sean capaces de gestionar completamente su propia identidad digital. En otras palabras, ser capaz de controlar el acceso a su información personal, comprender sistemas de protección de datos, conocer leyes de protección y los distintos alcances y límites frente al uso de sus datos (DigComp, 2022).

4.2.3.3. Área 3: Creación de contenidos digitales

Esta área se refiere a la capacidad de una persona de generar los contenidos digitales necesarios en diferentes formatos y de poder expresarse, por lo tanto, a través de ellos en los distintos medios digitales.

La creación de contenidos digitales puede incluir habilidades y conocimiento de edición de texto, diagramación, producción audiovisual, arte gráfico. Dicha área incluye las siguientes cuatro competencias.

- **Competencia 3.1. Desarrollo de contenidos**

En un nivel básico, esta competencia implica que la persona es capaz de identificar formas sencillas de crear contenidos en formatos simples, así como elegir donde expresarse y donde colocar dichos contenidos a través plataformas fáciles de manejar.

En un nivel más avanzado, se espera que las personas creadoras sean capaces de editar contenidos en muchos formatos y a través de muchas herramientas. Lo anterior también implica ser capaz crítico del contenido digital o existente o recibido (DigComp, 2022).

- **Competencia 3.2. Integración y reelaboración de contenido digital**

Esta competencia implica la revisión y la mejora de la información y del contenido para así, crear otros contenidos nuevos.

En un nivel básico, se espera que la persona pueda diagnosticar elementos sencillos de contenido, sin embargo, en un nivel avanzado, se espera que la persona pueda ofrecer asesoría y efectuar medidas correctivas para perfeccionar los contenidos de una manera semi profesional o profesional (DigComp, 2022).

- **Competencia 3.3. Derechos de autor y licencias de propiedad intelectual**

Esta competencia es sumamente importante para cualquier persona que desee crear y compartir contenidos, ya que implica el poder entender formas para solicitar los datos utilizando oportunamente referenciación, además debe de entender sobre licencias de propiedad intelectual y en general cualquier, mecanismo para proteger los derechos de autor.

La competencia involucra obligatoriamente tener conocimientos sobre todos los derechos legales que puede tener una persona sobre un contenido, así como conocer sitios de acceso libre o de uso común (DigComp, 2022).

- **Competencia 3.4. Programación**

Esta competencia se orienta a la capacidad de crear programas informáticos utilizando diversos lenguajes de programación. Implica tener actitudes positivas hacia la comprensión de marcos lógicos alrededor del uso de las plataformas digitales, lo anterior como una herramienta poderosa para resolver problemas y para poder crear soluciones innovadoras.

Definitivamente esta competencia obliga a ser proactivo hacia el aprendizaje técnico digital, y su oportuno desarrollo profesional en distintos niveles de aplicación (DigComp, 2022).

4.2.3.4. Área 4: Seguridad digital

Esta área se refiere a la capacidad de proteger los equipos y comprender, por lo tanto, de manera clara, todos los riesgos y todas las amenazas que existen.

- **Competencia 4.1. Protección de dispositivos**

Esta competencia implica que las personas tienen la capacidad de crear soluciones y generar propuestas preventivas para proteger sus equipos y sus contenidos digitales. Lo anterior involucra la capacidad para gestionar riesgos y amenazas, en estos nuevos ecosistemas digitales.

Es muy importante, tener los conocimientos suficientes sobre los diferentes tipos de amenazas, violencias y delitos que pueden afectar a los dispositivos. Esta competencia implica obligatoriamente a velar por la seguridad como una gran prioridad en el uso de las tecnologías.

Esto puede incluir un enfoque de aprendizaje continuo, y una constante vigilancia de los equipos y de las navegaciones, lo anterior se relaciona directamente con el uso de contraseñas seguras y de demás estrategias que se puedan desarrollar para protegerse y proteger los equipos de otras personas (DigComp, 2022).

- **Competencia 4.2. Protección de datos personales y privacidad**

Si la anterior competencia se orientaba a la protección de los dispositivos y en general de los equipos en uso, esta competencia implica la capacidad de proteger los datos personales y la privacidad, digitalmente hablando.

En el contexto de esta competencia, el documento expresa que es importante tener conocimientos sobre las leyes y regulaciones que rigen la protección de datos personales y de privacidad en los diferentes países. También es importante tener suficientes habilidades para evaluar los riesgos asociados con el uso compartido de información personal. (DigComp, 2022).

- **Competencia 4.3. Protección de la salud y del bienestar**

Esta competencia involucra la capacidad de mantener la salud mental, al utilizar tecnologías digitales. En un nivel básico, DigComp 2.2. plantea que una persona debe poder identificar formas sencillas para evitar riesgos en la salud psicológica al utilizar las tecnologías digitales.

En esta competencia se habla de estrés, ansiedad, violencias, exposiciones no deseadas y otros posibles peligros que se viven continuamente en dichos espacios digitales. En un estado avanzado la competencia debe brindar elementos suficientes para proteger y alertar a los demás contra estos peligros, identificando no solamente violencias sino microviolencias. (DigComp, 2022).

- **Competencia 4.4. Protección medioambiental:**

Esta competencia, se refiere a la capacidad de ser consciente del gran impacto que tienen las tecnologías y su uso masivo, en el medio ambiente. Implica que la persona es sensible al tema y que tiene suficientes capacidades para generar propuestas preventivas al respecto y educar a otras personas frente al tema (DigComp, 2022).

4.2.3.5. Área 5: Resolución de problemas

Esta área se refiere a la capacidad que debe de tener la persona para identificar y resolver problemas técnicos, e incluso en ocasiones, no técnicos.

Definitivamente, la resolución de problemas es una habilidad muy importante en la vida en general, y por lo tanto, también en el espacio digital, ya que las personas usuarias pueden enfrentar a una gran variedad de problemas al utilizar sitios web, los sistemas de información de organizaciones o empresas públicas, en el uso cotidiano de dispositivos digitales o de simples aplicaciones en línea. Esta área incluye las siguientes cuatro competencias.

- **Competencia 5.1. Resolución de problemas técnicos**

Esta competencia se orienta a la capacidad de identificar y resolver específicamente problemas técnicos cotidianos que se dan en el mundo digital, los cuales pueden ir desde los más básicos hasta por supuesto, los más complejos.

- **Competencia 5.2. Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas**

Esta competencia se enfoca en la capacidad para al menos, evaluar las necesidades tecnológicas y seleccionar las herramientas digitales adecuadas para resolver distintos problemas.

Frente a lo anterior, se espera que las personas tengan al menos, algunas habilidades para reconocer las situaciones más comunes en el uso de tecnología, y que al menos preliminarmente, puedan sugerir algunas soluciones para resolverlas. Con conforme se avanza en el desarrollo de la competencia, se espera que la persona pueda desarrollar una experticia y que logre resolver situaciones mucho más complejas y mucho más técnicas, tecnológicamente hablando.

- **Competencia 5.3. Uso creativo de la tecnología digital**

Según el documento, esta competencia involucra el trabajo colaborativo creativo, como por ejemplo un grupo de estudiantes, que trabajan juntos en un proyecto utilizando herramientas digitales, para poder crear una presentación interactiva (DigComp, 2022).

- **Competencia 5.4. Identificar lagunas en las competencias digitales**

Esta última competencia se refiere a la automejora, involucra la capacidad de reconocer dónde se necesita mejorar o actualizar las competencias digitales en uso. Esta competencia,

se dirige también a que las personas puedan ser capaces de ayudar a otros en el aprendizaje, fortalecimiento o corrección de sus competencias digitales (DigComp, 2022).

A continuación, se presenta una figura a modo de resumen de las cinco áreas de trabajo y de las veintiún competencias digitales discutidas previamente

Figura 16

Modelo de referencia conceptual DigComp 2.2.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de DigComp 2.2., 2022.

4.3. Competencia: Participación ciudadana a través de tecnologías digitales

Ahora bien, se hace necesario puntualizar, la competencia de Participación Ciudadana a través de tecnologías digitales, la cual es importante por varias razones, entre ellas, la inclusión real de las personas y la plataforma de participación que sugiere.

Las tecnologías de manera general brindan múltiples oportunidades para que las y los ciudadanos participen activamente en la vida política y social de sus territorios. Promoviendo esta competencia, por lo tanto, se permite que más personas tengan acceso a una participación cívica real, sin barreras sociales, económicas, geográficas o incluso físicas. Porque si algo ha facilitado la tecnología en estos tiempos, es la capacidad de horizontalizar muchos escenarios.

Otro elemento muy importante es su acercamiento a la transparencia y en general, al ejercicio de rendición de cuentas que propone, ya que dichas plataformas digitales pueden contribuir enormemente a un monitoreo constante y a una mayor transparencia en los procesos políticos, en las gestiones de las instituciones públicas, y en las acciones de las y los líderes que les representan.

Las personas que desarrollan esta competencia pueden monitorear y evaluar así, el desempeño de los gobiernos centrales y locales, lo que permite el oportuno control político, y con eso, el fortalecimiento de la democracia y de la confianza en la institucionalidad.

La participación ciudadana a través de tecnologías digitales también permite a la ciudadanía expresar sus opiniones en completo goce de sus derechos, y plantear así preocupaciones y proponer soluciones ciudadanas. Con eso se fortalece el desarrollo de la opinión pública y de una ciudadanía, como lo hemos mencionado anteriormente, más activa y mucho más comprometida con el bienestar social.

Sin lugar a duda, uno de sus aportes más significativos es la facilitación de plataformas de colaboración y de la generación de ideas colectivas. La participación ciudadana digital, se ha transformado en un nuevo camino para el fomento de la co-creación de políticas, de planes, y de soluciones ciudadanas, permitiendo la colaboración entre las personas

habitantes de un territorio, organizaciones y gobiernos para abordar desafíos sociales a través de estrategias, ahora sí, más informadas y más participativas. La pandemia reciente, y las formas en que se gerenció la vida cotidiana y política en ese contexto, de una u otra forma, fue la mejor evidencia de lo anterior.

Finalmente, la participación ciudadana a través de tecnologías digitales contribuye a una mayor calidad democrática al permitir una participación más amplia y mucho más diversa. Esto, enriquece claramente la deliberación pública y garantiza la representatividad de diferentes voces y de diferentes lecturas ciudadanas dentro de las discusiones, fortaleciendo así la legitimidad de las decisiones tomadas. Es por esas razones que se hace a continuación una transcripción del contenido clave que hace referencia el DigComp 2.2., al respecto de la Competencia 2.3. Participación ciudadana a través de tecnologías digitales, pues será pieza central de la presente investigación y de herramientas investigativas.

Tabla 5

Competencia 2.3. Participación ciudadana a través de tecnologías digitales

DIMENSIÓN 1 ÁREA DE COMPETENCIA			
AREA 2. COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN			

DIMENSIÓN 2 COMPETENCIA			
2.3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES			
Participar en la sociedad a través del uso de servicios digitales públicos y privados. Buscar oportunidades de auto empoderamiento y para una ciudadanía participativa a través de tecnologías digitales apropiadas			

DIMENSIÓN 3 NIVEL DE COMPETENCIA			
Básico	Básico 1	En un nivel básico y con orientación, puedo:	Identificar servicios digitales sencillos para participar en la sociedad.

			Reconocer las tecnologías digitales sencillas y apropiadas para capacitarse y participar en la sociedad como ciudadanía
	Básico 2	En un nivel básico, con autonomía y la orientación apropiada cuando sea necesario, puedo:	Identificar servicios digitales sencillos para participar en la sociedad. Reconocer las tecnologías digitales sencillas y apropiadas para capacitarse y participar en la sociedad como ciudadanía
Intermedio	Intermedio 1	Sin ayuda y en la resolución de problemas sencillos, puedo:	Seleccionar servicios digitales bien definidos y rutinarios para participar en la sociedad.
			Indicar tecnologías digitales adecuadas, bien definidas y rutinarias para capacitarse y participar en la sociedad como ciudadanía.
	Intermedio 2	De forma independiente, de acuerdo con mis propias necesidades, y en la resolución de problemas concretos y no rutinarios, puedo:	Seleccionar servicios digitales para participar en la sociedad.
			Debatir sobre las tecnologías digitales adecuadas para capacitarse y participar en la sociedad como ciudadanía.
Avanzado	Avanzado 1	Puedo orientar a otras personas y:	Proponer diferentes servicios digitales para participar en la sociedad.
			Utilizar las tecnologías digitales adecuadas para capacitarme y participar en la sociedad como ciudadanía.
	Avanzado 2	En un nivel avanzado, de acuerdo con mis propias	Variar el uso de los servicios digitales más adecuados para participar en la sociedad.

		necesidades y las de otros y en contextos complejos, puedo:	Variar el uso de las tecnologías digitales más adecuadas para capacitarme y participar en la sociedad como ciudadanía.
Especializado	Especializado 1	En un nivel altamente especializado, puedo:	Crear soluciones a problemas complejos de definición limitada relacionados con la participación de la ciudadanía a través de las tecnologías digitales.
			Integrar mis conocimientos para contribuir a las prácticas y conocimientos profesionales y guiar a otros en el compromiso de la ciudadanía a través de las tecnologías digitales.
	Especializado 2	En el nivel más avanzado y especializado, puedo:	<p>Crear soluciones para resolver problemas complejos con muchos factores que interactúan que están relacionados con la participación de la ciudadanía a través de las tecnologías digitales.</p> <p>Proponer nuevas ideas y procesos en el sector.</p>

DIMENSIÓN 4 · EJEMPLOS DE CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y ACTITUDES

CONOCIMIENTO

1. Sabe que algunos de los contenidos en línea que aparecen en los resultados de la búsqueda pueden no ser de acceso libre o gratuito y pueden requerir el pago de una cuota o la suscripción a un servicio para poder acceder a ellos.
2. Es consciente de que los contenidos en línea que están a disposición de las personas sin coste monetario suelen pagarse con publicidad o mediante la venta de los datos del usuario.
3. Es consciente de que los resultados de las búsquedas, los flujos de actividad en las redes sociales y las recomendaciones de contenidos en Internet están influenciados por una serie de factores. Estos factores incluyen los términos de búsqueda utilizados, el contexto (por ejemplo, la ubicación geográfica), el dispositivo (por ejemplo, un ordenador

portátil o un teléfono móvil), la normativa local (que a veces dicta lo que puede o no puede mostrarse), el comportamiento de otros usuarios (por ejemplo, las búsquedas de tendencia o las recomendaciones) y el comportamiento anterior del usuario en Internet.

4. Es consciente de que los motores de búsqueda, las redes sociales y las plataformas de contenidos suelen utilizar algoritmos de IA para generar respuestas adaptadas al usuario individual (por ejemplo, las personas siguen viendo resultados o contenidos similares). Esto a menudo se denomina “personalización”. (IA)

5. Es consciente de que los algoritmos de IA funcionan de manera que no suelen ser visibles o fáciles de entender para las personas. Esto se denomina a menudo “caja negra” en la toma de decisiones, ya que puede ser imposible rastrear cómo y por qué un algoritmo hace sugerencias o predicciones específicas. (IA)

HABILIDADES

6. Puede elegir el motor de búsqueda que más se ajuste a sus necesidades de información ya que distintos motores de búsqueda pueden ofrecer resultados diferentes incluso para la misma consulta.

7. Sabe cómo mejorar los resultados de la búsqueda utilizando las funciones avanzadas de un motor de búsqueda (por ejemplo, especificando la frase exacta, el idioma, la región, la fecha de la última actualización).

8. Sabe formular consultas de búsqueda para conseguir el resultado deseado al interactuar con agentes conversacionales o altavoces inteligentes (por ejemplo, Siri, Alexa, Cortana, Google Assistant), por ejemplo, reconociendo que, para que el sistema pueda responder como es debido, la consulta debe ser inequívoca y dictada con claridad para que el sistema pueda responder. (IA)

9. Puede utilizar la información presentada en forma de hipervínculos, en forma no textual (por ejemplo, diagramas de flujo, mapas de conocimiento) y en representaciones dinámicas (por ejemplo, datos).

10. Desarrolla métodos de búsqueda eficaces para fines personales (por ejemplo, para consultar una lista de las películas más populares) y profesionales (por ejemplo, para encontrar anuncios de trabajo adecuados).

11. Sabe cómo manejar la sobrecarga de información y la “infodemia” (es decir, el aumento de información falsa o engañosa durante un brote de enfermedad) adaptando los métodos y estrategias de búsqueda personales

ACTITUDES

12. Evita intencionadamente las distracciones y pretende evitar la sobrecarga de información al acceder y navegar por la información, los datos y los contenidos.

13. Valora las herramientas diseñadas para proteger la privacidad de las búsquedas y otros derechos de las personas (por ejemplo, navegadores como DuckDuckGo).

14. Sopesa los beneficios y las desventajas de utilizar motores de búsqueda basados en la IA (por ejemplo, aunque puedan ayudar a las personas a encontrar la información deseada, pueden comprometer la privacidad y los datos personales, o someter al usuario a intereses comerciales). (IA)

15. Preocupados por el hecho de que gran parte de la información y los contenidos en línea pueden no ser accesibles para las personas con discapacidad, por ejemplo para las personas que dependen de las tecnologías de lectura de pantalla para leer en voz alta el contenido de una página web (DA).

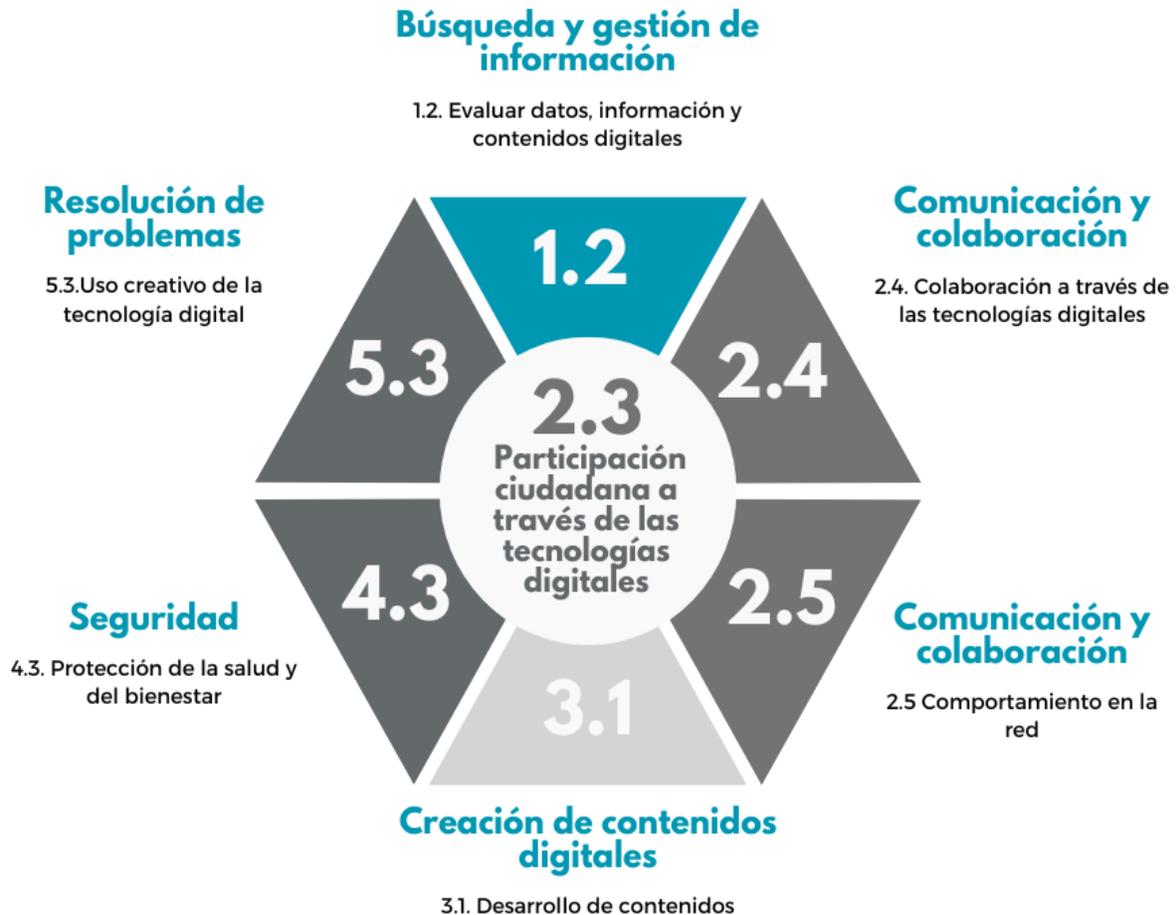
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del DigComp 2.2., 2022.

Si bien, las competencias digitales para facilitar la participación ciudadana es el tema central del presente documento, no podemos invisibilizar algunas otras competencias concurrentes que trabajan de manera simultánea y que, por lo tanto, deben de considerarse para el análisis de los datos de la presente investigación, lo anterior, se ve reflejado en la figura 17.

Se parte de la premisa que todas las competencias trabajan de manera simultánea y bajo de manera obligatoria, bajo una dinámica sistémica, ninguna puede pensarse aislada, sin embargo, se desea plantear como competencias mínimas, seis competencias satelitales que terminan de darle forma y cuerpo a la competencia protagonista, a saber, Participación Ciudadana a través de las tecnologías digitales.

Figura 17

Competencia central y competencias periféricas de la presente investigación



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del DigComp 2.2., 2022.

En primer lugar, la competencia de evaluar datos, información y contenidos digitales implica la capacidad de analizar críticamente la información y los contenidos digitales que se encuentran en línea. Lo anterior obliga a evaluar la relevancia, la calidad, la veracidad y la confiabilidad de la información, así como identificar algunos sesgos y verificar la validez de los argumentos presentados en una red social, un medio de comunicación digital, un blog, entre otros.

En el contexto de la competencia de participación ciudadana a través de tecnologías digitales, evaluar esos datos, esa información y esos contenidos digitales es fundamental.

Las personas ciudadanas que participan activamente en la toma de decisiones y en la vida política y social a través de las tecnologías digitales, deben ser capaces de ser críticos de la información que encuentran.

Esto les permite formarse opiniones informadas y fundamentadas sobre temas relevantes, así como identificar posibles vacíos, sesgos o desinformación que pueda influir en los debates y decisiones públicas.

Además, también se hace esencial, promover una participación ciudadana responsable y ética en los contextos digitales, la ciudadanía debe tener la capacidad de discernir entre fuentes confiables y las fuentes no confiables, y ser conscientes de todos los riesgos asociados con la divulgación de información falsa o engañosa o que nos conduce a error. Al evaluar críticamente la información, las personas pueden contribuir a una discusión pública más informada, más balanceada y a una generación de decisiones de incidencia social, basadas en evidencia.

He ahí la relevancia de dicha competencia, en definitiva, la participación informada genera cambio social positivo, y es desde ese enfoque que se decide incorporar a la fórmula dicho planteamiento.

Por otro lado, la competencia de colaboración a través de las tecnologías digitales, como ya lo dijimos, involucra una gran capacidad para trabajar de manera efectiva en equipo. La colaboración digital promueve la diversidad de perspectivas. Al trabajar con otras y otros ciudadanos que tienen experiencias y conocimientos diferentes, se enriquece de manera clara el proceso de toma de decisiones, y se generan soluciones más innovadoras y contextualmente mucho más relevantes e inclusivas.

La competencia de comportamiento en la red se refiere a la capacidad de utilizar las tecnologías digitales de manera responsable, ética y segura. Según se planteó, implica comprender y seguir las normas de comportamiento adecuadas en la sociedad digital.

Desde la óptica de la participación ciudadana a través de las tecnologías digitales, el comportamiento en la red es fundamental ya que las y los ciudadanos que participan

activamente e en la vida política y social a través de las tecnologías, deben demostrar un comportamiento responsable y ético, lo que implica los elementos ya analizados en este documento tales como convivencia y ciudadanía digitales.

Lo anterior significa respetar los derechos y las opiniones de otras personas, mantener un tono constructivo en los debates, evitar la difusión de información falsa, y promover la tolerancia en todos los niveles y promover el respeto hacia la diversidad de opiniones, y claramente, conocer los deberes y las responsabilidades en los espacios digitales.

La competencia de desarrollo de contenidos se orienta a la capacidad de crear contenidos de una manera mucho más eficiente y efectiva. Esto incluye de manera urgente, la habilidad de utilizar las tecnologías digitales para producir mensajes que sean diferenciadores, relevantes, atractivos, correctos, balanceados y adecuados para un público o públicos específicos.

Desde la participación, el desarrollo de contenidos es relevante ya que la ciudadanía que participa debe ser capaz de crear contenidos que sean relevante y que fortalezcan los principios cívicos.

En el contexto de la competencia de participación ciudadana a través de las tecnologías digitales, la competencia de protección de la salud y del bienestar es de igual forma muy importante. Aunque no parezca relevante en primera línea, la conciencia de la salud mental en escenarios de disenso y debate y en escenarios de violencia e inseguridad, es sumamente importante. Implica la capacidad de poder adoptar medidas de protección y de cuidado personal y colectivo, en el uso de las tecnologías digitales y en la participación dentro de ellas. La salud mental termina siendo un elemento vital en los nuevos contextos de conflictividad social.

La competencia de uso creativo de la tecnología digital implica la capacidad de utilizar las herramientas y recursos digitales de manera innovadora, original y creativa. En el contexto de la participación ciudadana, el uso creativo de la tecnología digital es relevante y muy beneficioso.

Las y los ciudadanos que participan activamente en la toma de decisiones y en la vida política y social a través de las tecnologías digitales pueden y deben de emplear la creatividad y la innovación para generar nuevas propuestas frente a caminos añejos, deben de romper lo tradicional y proponer nuevas formas de hacer las cosas, presentar esas ideas de manera correcta y encontrar soluciones originales a los desafíos.

El uso creativo de la tecnología digital también puede ayudar a llamar la atención sobre temas relevantes, estimular el interés y la participación de otras y otros ciudadanos, y así, generar un impacto positivo en la comunidad digital.

4.4. Retos y avances en materia de competencias digitales

Dentro de la línea de retos podemos encontrar claramente la brecha digital, pues, a pesar de que cada vez más personas tienen acceso a la tecnología, todavía hay una brecha muy significativa entre aquellos que tienen acceso a ella y aquellos que no, lo anterior debido a factores que ampliamente ya se han discutido.

Otro reto significativo, descansa en la velocidad del cambio, la tecnología digital está evolucionando rápidamente, lo que significa que las habilidades y conocimientos necesarios para utilizarla efectivamente también están cambiando constantemente y se hace muy difícil llevar el mismo ritmo. Esto no es solo difícil en materia de equipamiento, si no en conocimientos, en legislaciones, y en planes operativos que den vida a esas legislaciones.

Finalmente, la convivencia digital y la seguridad en línea, cada vez es más compleja; esto como resultado del aumento del uso de la tecnología digital, pues con la misma velocidad, también ha habido un aumento en los riesgos asociados con ella, como ciber violencias o ciber delitos. Se hace urgente tener habilidades digitales sólidas para poder protegerse y proteger a otras personas contra estos riesgos digitales.

Sin embargo, hay que reconocer los avances frente al asunto. En primera línea, existe un mayor acceso a la tecnología. A medida que se desarrollan nuevas tecnologías y se expande su uso, cada vez más personas tienen acceso a ellas.

Además, cada vez hay más oportunidades laborales nuevas, las habilidades y las competencias digitales son cada vez más importantes en muchos campos de trabajo, lo que significa que tener habilidades duras y blandas en la materia, puede abrir nuevos caminos de desarrollo personal y nuevas oportunidades laborales.

Finalmente, hay una significativa mayor eficiencia en la vida cotidiana. La tecnología digital ha demostrado en múltiples ocasiones que puede ayudar a automatizar tareas repetitivas o tediosas, lo que puede aumentar la eficiencia y la productividad. Ahora una reunión no necesita trasladar a sus participantes a través de tráfico, haciéndolos gastar energía, tiempo y dinero. Los retos y avances en materia de competencias digitales son un tema transversal en la actualidad, se hace necesario tener las suficientes y robustas competencias y habilidades digitales, para así aprovechar al máximo estos avances y superar con éxito todos los retos asociados con ellos, alcanzando finalmente una verdadera inclusión económica y social.

SEGUNDA PARTE

Capítulo 5

Explorando los nuevos escenarios digitales: La Costa Rica digital

El presente capítulo, desarrollará un estudio de caso sobre la Costa Rica digital previa, durante y post pandemia, pues se considera como un momento histórico y relevante en el fortalecimiento de la participación ciudadana, así como, del concepto general de *ciudadanía digital*.

5.1. Explorando tierras digitales

En los últimos cinco años, el país ha experimentado un significativo avance en el campo de las tecnologías digitales, no solo desde la infraestructura, sino también desde la normativa y la capacitación. El fortalecimiento en el acceso a internet, su reconocimiento como derecho, y el claro impacto de estas innovaciones en diversos espacios de participación, ha generado un escenario amplio, complejo, cambiante y, a la vez, altamente desafiante.

En las siguientes páginas, se profundizará en un estudio de caso que busca comprender el contexto de Costa Rica de ese momento, los actores involucrados, sus acciones y mensajes, y además, el rol de los Centros Cívicos por la Paz como generadores de experiencias y de dinámicas en relación a las competencias digitales.

El estudio de caso, como ya se planteó anteriormente, es una metodología de investigación que nos permite explorar una situación particular en su contexto real, a través del análisis detallado de un caso específico.

En este sentido, examinaremos el caso de una Costa Rica que ha enfrentado los cambios y desafíos de la nueva era digital de una manera muy acelerada. Hernández-Sampieri y Mendoza nos explican que los estudios de caso se pueden definir como “estudios que, al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta, analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría” (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

Como ampliamente se ha discutido, las tecnologías digitales han desencadenado progresos sumamente importantes, así como desigualdades y grandes incertidumbres. Por un lado, se ha observado claramente un aumento significativo en el acceso a internet, en la adopción de dispositivos móviles y en el uso de plataformas digitales en diferentes sectores de la sociedad. Estos avances han impulsado transformaciones en áreas clave como la educación, la salud, el comercio y la gobernanza, promoviendo o intentando promover, la inclusión y la horizontalidad en el país.

Sin embargo, también es innegable que esta rápida o agresiva adopción de las tecnologías, ha creado brechas digitales desde sus tres distintos niveles, y ha planteado numerosos desafíos que merecen la atención no solo del *Gobierno Central*, sino del *Estado* completo.

La polarización tanto en el desarrollo de habilidades como de competencias en el mundo digital, la brecha digital asociada a la brecha generacional y a la brecha económica, la seguridad y la privacidad de los datos y la diversa normativa que los acompaña, los derechos humanos aplicados al mundo digital son solo algunos de los temas complejos que surgen al analizar el impacto de estas tecnologías en la sociedad costarricense. Por lo tanto, a lo largo de este estudio, se buscará un análisis de Costa Rica prepandemia, en particular, lo que respecta a la competencia 2.3; así como su resiliencia durante y post pandemia, utilizando estos tres momentos, como hitos descriptores de lo vivido en su momento.

Además, explorar los actores involucrados, y las dinámicas, las acciones y las políticas que han surgido en respuesta a estos desafíos dentro de los Centros Cívicos por la Paz (centros articuladores programáticos que tienen como misión fortalecer la participación, la convivencia ciudadana y la inclusión social), se hace sumamente necesario para la presente investigación.

Frente a lo anterior, se hace relevante recordar que dicho programa nacional involucra diferentes agendas, entre ellas, la agenda tecnológica de los Centros Comunitarios Inteligentes (CECIs) y su búsqueda por la reducción de las brechas digitales. Sin embargo, el eje de competencias digitales es un eje transversal metodológico que no descansa sólo en

los CECI. El tema acompaña a más de 21 instituciones y organizaciones involucradas en dicha propuesta territorial.

Figura 18

Proceso de análisis de caso

Proceso de análisis



Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.1.1. El contexto de la Costa Rica digital del 2018.

Durante los años previos al 2018, se generaron crecimientos exponenciales de personas usuarias en redes sociales. Según un estudio realizado por *Statista* (portal de estadística en línea), la cantidad de usuarios de redes sociales en todo el mundo alcanzó los 2.95 mil millones de personas usuarias en 2014 y creció a 3.48 mil millones de personas usuarias en 2018 (Statista, 2022), plataformas como Facebook y Twitter, fueron de tal forma, algunas de las plataformas básicas para la expresión ciudadana, estas por ser las más conocidas o populares del momento, lo anterior al menos, en el escenario costarricense. Durante ese mismo tiempo, Instagram experimentó un crecimiento muy importante y se consolidó dentro de las personas nativas digitales, como una de sus principales plataformas de expresión, interacción y colaboración (EFE, 2020).

Otro elemento fue el aumento de uso de plataformas de video . Según una investigación realizada por el *Pew Research Center*, el uso de las aplicaciones de transmisión en vivo, como Facebook Live o las transmisiones en directo de Snapchat o Instagram, se duplicó entre 2016 y 2017. Las y los ciudadanos digitales aprovecharon estas herramientas para compartir experiencias en tiempo real con sus seguidores, fortaleciendo a los nuevos roles de los ya discutidos, *Influencers* de este nuevo mundo digital (Shearer, Gottfried, 2017).

5.1.2. Protección de datos, opinión pública y participación electoral

Dicho alcance generó múltiples preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos personales. Justo en el 2018, y relacionado directamente con lo anterior, se descubrió que *Cambridge Analytica*, había obtenido datos de unos 87 millones de usuarios de Facebook sin su consentimiento (Amnistía Internacional, 2019). El fin de esos datos, fue crear perfiles psicográficos con el objetivo de influir en el comportamiento electoral. Se hace relevante visibilizar que la empresa se destaca por trabajar en campañas políticas en diferentes países, como en la elección presidencial de Estados Unidos en 2016.

Lo anterior, preocupó al mundo y llevó a un importante cambio en las políticas de uso y privacidad de datos en muchas aplicaciones y sitios web. En Costa Rica, la preocupación era la misma, lo cual puso el tema sobre la mesa y respaldó el trabajo que venía haciendo la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) desde el 2011. La PRODHAB se conoce como:

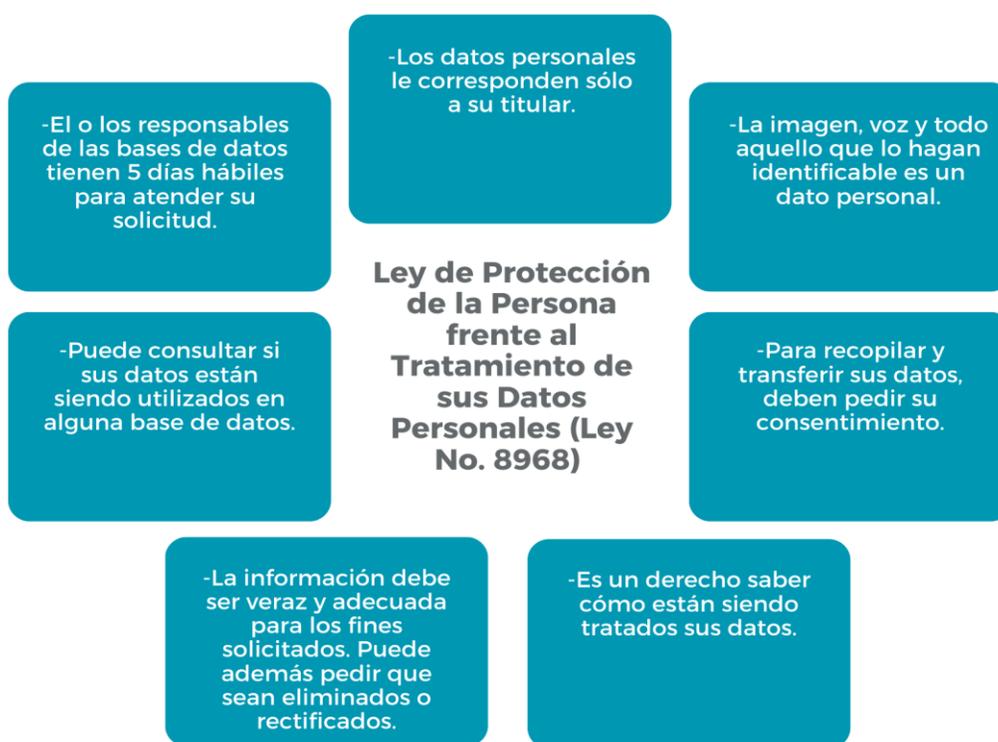
“La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab) es una institución de desconcentración máxima adscrita al Ministerio de Justicia y Paz, con independencia de criterio y personalidad jurídica instrumental propio en el desempeño de las funciones y en la administración de sus recursos y presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones. Su principal objetivo es garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad,

así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes” (PRODHAB, 2023, pp.1-2).

Esta agencia fue creada mediante la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley No. 8968). Su objetivo principal fue y es, garantizar el respeto y la protección de los derechos de las y los ciudadanos en relación con el tratamiento de sus datos personales. El Instituto Tecnológico de Costa Rica se refiere a ella haciendo un breve resumen de la ley, destacando algunos importantes elementos que se contemplaban en dicho recurso normativo:

Figura 19

Resumen de la Ley No. 8968.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC, 2018, p.9, 2023).

Para ese momento, otras organizaciones no gubernamentales como *Abriendo Datos Costa Rica*, la Fundación *Acceso* así como *Privafest* impulsaron e impulsan (al menos las dos

últimas lo hacen hasta el día de hoy), la protección de datos personales a través de documentos, estudios, análisis, infografías, charlas, festivales y otras actividades que permitieron y permiten formar a la ciudadanía digital sobre la importancia del manejo de información personal en línea.

Todo lo anterior, tiñe las dinámicas de participación ciudadana digital del momento, desarrollando así un nuevo y ampliado escenario social, donde se viven oportunidades y amenazas similares al espacio físico, y donde las personas, al parecer, controlaban los contenidos, participaban y se hacían escuchar mucho más que antes.

El texto de Roberto Cruz Romero, llamado *TIC y Democracia*, nos plantea desde su inicio una importante inquietud para el 2018, ahora que todo el mundo tiene medios para expresarse de la forma que quiera y cuando quiera, ¿quién es realmente escuchado en estos nuevos contextos? (Cruz, 2018).

Frente a esta situación, vale la pena rescatar la reflexión sobre el nuevo rol de las redes sociales, las cuales llegaron a desempeñar un visible papel de *gatekeepers* en los procesos de intercambios ciudadanos, dejando a las personas usuarias solamente en un aparente control de lo que querían ver, oír o hablar.

Las elecciones del 2018, no se escaparon de tan convulso escenario, e incluso, se destacaron por las características propias del ya conocido proceso electoral costarricense, el cual, tradicionalmente, es sumamente vívido por la ciudadanía, razón por la cual, se considera uno de los procesos democráticos más interesantes de la región.

Para dicho año, la cantidad de computadoras y de teléfonos inteligentes era mucho mayor a años previos en Costa Rica, y ese crecimiento moldeó, según la PROSIC, nuevas características en la participación y convivencia del país, generando de este modo una nueva *idiosincrasia costarricense*. Ahora bien, se sabe que el acceso no es igual a habilidad o competencia, así que estos avances no fueron igualitarios. Roberto Cruz Romero menciona que:

“Mientras que una gran mayoría de líneas móviles y suscripciones a Internet se concentran pesadamente en la parte urbana, central del país, la cobertura en la zona rural no crece al mismo paso; menos de la mitad de los hogares rurales tienen una conexión a Internet (Amador, 2016). Esto deja al país con una brecha digital que, si bien se ha trasladado de la concepción binaria de tener o no algún equipo o conexión, hacia un fenómeno multidimensional, ha sido blanco de políticas poco efectivas como ineficientes, provocando la coexistencia posterior de dos realidades en un mismo territorio” (Cruz, 2018, p. 238).

Esta división es muy importante, teniendo en cuenta las dinámicas de participación que se gestaron en los años previos al 2018 durante la administración presidencial Chinchilla Miranda.

En dicho contexto, herramientas de comunicación como Facebook o Twitter, como se mencionó previamente, surgieron no sólo como generadoras de contenidos institucionales y ciudadanos, sino que, se posicionaron como los centros de abastecimiento y de intercambio de información favoritos para las personas

Sin embargo, dicho escenario, ponía en gran desventaja para informarse y hacerse escuchar a los territorios con menos acceso o con menos habilidades de uso. De manera respectiva se identifica claramente, la brecha digital de acceso y la brecha digital de uso.

Esta brecha, que tiene que ver claramente con el consumo de información, afecta la lectura de los candidatos del momento, pues se generaron notoriamente dos escenarios muy puntuales donde actuó la nueva campaña política: la esfera virtual y la esfera física (Clerici, Cruz y Goyburu, 2017), o a lo que se llamará en la presente investigación como, la *Costa Rica virtual* y la *Costa Rica física*, contextos donde los territorios excluidos, presentaron características muy particulares, donde resaltan grandes diferencias de consumo e interpretación de contenidos, sobre todo en el plano virtual.

Esta brecha genera obviamente, una campaña virtual con distintos niveles de debate y con una gran tendencia a la polarización de las personas ciudadanas. Esto que significó una discusión política de escaso fondo y de poca trascendencia, la cual *bailaba* entre pocos

temas, entre los cuales se encontraban de manera muy específica, la religión en contraste con los derechos humanos.

La veda de campaña resultó ser un tema interesante en dicho proceso electoral, sobre todo desde la lectura de los contextos digitales, pues el artículo 136 del Código Electoral, bajo el capítulo VII Propaganda e Informaciones Políticas, establece que:

“Los partidos políticos tienen derecho a difundir, desde el día de la convocatoria a elecciones y hasta tres días antes del día de las elecciones, inclusive, toda clase de propaganda política y electoral en medios de comunicación colectiva.

En cualquier momento podrán dar información política, difundir comunicados, realizar reuniones, actividades en sitios y recintos privados, sin necesidad de autorización alguna” (Ley No. 1536, 1952).

Lo anterior, sin embargo, parecía que no incluía a las redes sociales ya que, dichas plataformas se encuentran en un espacio no tan claro, espacio que, el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) no supo distinguir en el momento en cuestión.

Solo para dar una serie de ejemplos de algunas discusiones al respecto, en la resolución N. 0556-1-E-2001, el órgano estableció que la publicidad, debe ser conceptuada de manera general, como un conjunto de medios que se emplean para divulgar propaganda (TSE, 21 de febrero del 2001).

En este caso podría entenderse a los mensajes de redes sociales con tendencia ideológica; sin embargo, de manera contraria, la resolución N. 4337-E8-2017 expresó de una forma más clara el tema en referencia a los medios o plataformas virtuales:

“Por ello, la información que se encuentra a disposición del explorador de Internet pero que requiere, para su acceso, una búsqueda activa y voluntaria del receptor (Facebook, Youtube, Twitter, páginas web) no configura publicidad prohibida y se considera una actividad meramente informativa enmarcada en el ámbito de la libertad de expresión, siempre y cuando no medie la

contratación y pago de espacios publicitarios típicos de las redes sociales (v.s., los denominados banners) (TSE, 12 de julio del 2017, Capítulo III)”.

Ante esto, se mantiene una gran pregunta: ¿qué pasa con dichos contenidos digitales durante los períodos de veda electoral? El TSE no ha terminado de atender esta materia, y por lo tanto, no ha madurado el concepto de las tecnologías digitales dentro del marco político-electoral.

Existe otro ámbito donde las redes sociales entran en juego en materia electoral, como el caso de la beligerancia política de funcionarios públicos. Esto se observa, por ejemplo, en las resoluciones N. 087-E6-SE-2017 y N. 4694-E6-SE-2017 donde, en distintos contextos, funcionarios han sido acusados de utilizar medios digitales para expresarse de una u otra forma en relación con temas o procesos políticos específicos.

Finalmente, otro tema importante asociado a lo anterior es la valoración de encuestas personales colocadas en las redes sociales. Estas herramientas de sondeo o de clima de opinión, pueden ubicarse en grupos de whatsapp, en Facebook, o incluso en historias de Instagram, donde su alcance depende en gran medida de las redes de las y los creadores que las generan, siendo muchos y muchas de ellas, *influencers* ya destacados y bien posicionados.

Al parecer, como casi todo lo que pueda surgir en el ámbito digital en la materia, esta iniciativa está casi fuera del control del TSE. Sin embargo, el Tribunal emitió la resolución N. 0382-E8-2018 que interpreta que este tipo de herramientas o aplicaciones contravienen el Código Electoral:

“En virtud de que toda persona física o jurídica (incluidos los medios de comunicación tradicionales y digitales) están obligados a cumplir, durante el proceso electoral, las normas legales que regulan la difusión de encuestas y sondeos de opinión de carácter político electoral, tales sujetos podrían ser sancionados (con la multa prevista en el artículo 289 del Código Electoral) si publican o divulgan –por cualquier medio– encuestas o sondeos de opinión elaborados por entidades no inscritas ante la Administración Electoral.

Lo cual incluye, en los términos expuestos en el punto anterior, mediciones realizadas en perfiles de redes sociales o en cualquier otro medio en la red, cuyo propietario o administrador no se encuentre previamente registrado (TSE, 19 de enero del 2018, Capítulo IV)”.

Si bien, dentro del marco jurídico costarricense, se han establecido mecanismos para salvaguardar y fortalecer la libertad de expresión y el acceso a la información, la gran amplitud de posibles situaciones que ofrecieron las tecnologías digitales en el proceso electoral del 2018, generaron lecturas, criterios y posiciones débiles frente a cada posición en particular. La lucha entre la libertad de opinar y el respeto a las reglas del proceso electoral, en la Costa Rica digital del momento, fue una constante.

5.1.3. Los protagonistas del contexto digital del 2018

En el escenario digital, los actores o protagonistas de un contexto son las figuras que participan activamente en la creación, interacción y difusión de contenidos. Estos actores pueden incluir desde usuarios individuales hasta organizaciones, sectores económicos, sectores ciudadanos, *influencers*, líderes de opinión, medios de comunicación, o cualquier otra contraparte que tenga presencia en internet. Cada uno de estos, desempeña un papel crucial en la configuración y dinámica del entorno digital, aportando diferentes perspectivas y conocimientos.

5.1.3.1. Las candidaturas digitales presidenciales

El informe de la PROSIC del 2018 se centró en el uso de las tecnologías por parte de los partidos políticos más relevantes. Como se mencionó, ya para la campaña del 2018, las tecnologías digitales tenían un rol bastante maduro y significativo en el escenario sociopolítico (PROSIC, 2018).

Cruz plantea la idea de que las tecnologías y la democracia, por lo general, se acercan y se separan entre el diálogo y la constante disputa y, al analizar los encuentros y desencuentros costarricenses de ese momento, se hace notoria dicha tendencia y se entiende mejor la importancia de tener que resaltar que el acelerado avance de las tecnologías, mezclado a

la vez con las brechas antes mencionadas, termina siendo un resultado poco favorable para el pleno ejercicio democrático y para la oportuna participación ciudadana.

“Después de superado el debate sobre la dicotomía online-offline (¿se predice la vida real a través de las relaciones y las interacciones en Internet, o es simplemente se imita el plano físico en su dimensión virtual?), la discusión debe avanzar hacia nuevas conceptualizaciones sobre el uso de plataformas digitales.

Teniendo en cuenta el caso de Costa Rica, donde el acceso a Internet se ha propagado a través del territorio, a pesar de las diferencias socioeconómicas, es meritorio entender el uso que se le da a esta tecnología, particularmente en coyunturas políticas de relevancia. Por ello es que ahora se busca ir más allá y poder generar una diferenciación entre los usos que hacen los habitantes, así como los políticos” (Cruz, 2018).

Dentro del escenario de ese momento, incluso los partidos políticos fueron víctimas de la nueva dinámica social digital, poniendo en muchas dificultades la persuasión frente al voto ciudadano, a la participación en general y a la validez de la representatividad de sus agendas políticas.

Las elecciones del 2018 en Costa Rica, como se indicó al inicio, marcaron un hito significativo en la historia política del país. Este proceso electoral estuvo caracterizado, de nuevo, por una intensa disputa entre dos de los partidos políticos más relevantes del momento, uno por ser el oficialista y el otro por ser el que poseía mayor historia y experiencia. De manera correspondiente, el Partido Acción Ciudadana (PAC) y el Partido Liberación Nacional (PLN). Ambas agrupaciones políticas se presentaron como alternativas, generando un ambiente de mucha expectativa y de mucha polarización en la ciudadanía.

El escenario era complejo, pues existían factores que influyeron en el resultado del apoyo o del rechazo hacia ambos partidos, escándalos y desconfianzas prevalecían en la opinión pública. Sumando a lo anterior, aparece el Partido Restauración Nacional (PRN), como una propuesta política mucho más conservadora, la cual fue elevada por gran parte de la gente,

que se identificaron por su fuerte oposición a las ideas que giraban alrededor de temas de derechos humanos.

Dicho partido, desempeñó un papel muy interesante en la contienda electoral entre el PLN y el PAC, ya que aunque el PRN hasta ese momento, no se había considerado como un adversario político significativo, en esas precisas elecciones logró establecerse como una fuerza política relevante, alcanzando el respaldo de una parte de la población.

Así, durante la campaña electoral, logró movilizar a mucha gente que se sentía identificada con sus planteamientos, generando una enorme polarización nunca vista en Costa Rica. Lo anterior generó una competencia triangular en la que el PRN, el PLN y el PAC se disputaron el apoyo de los votantes.

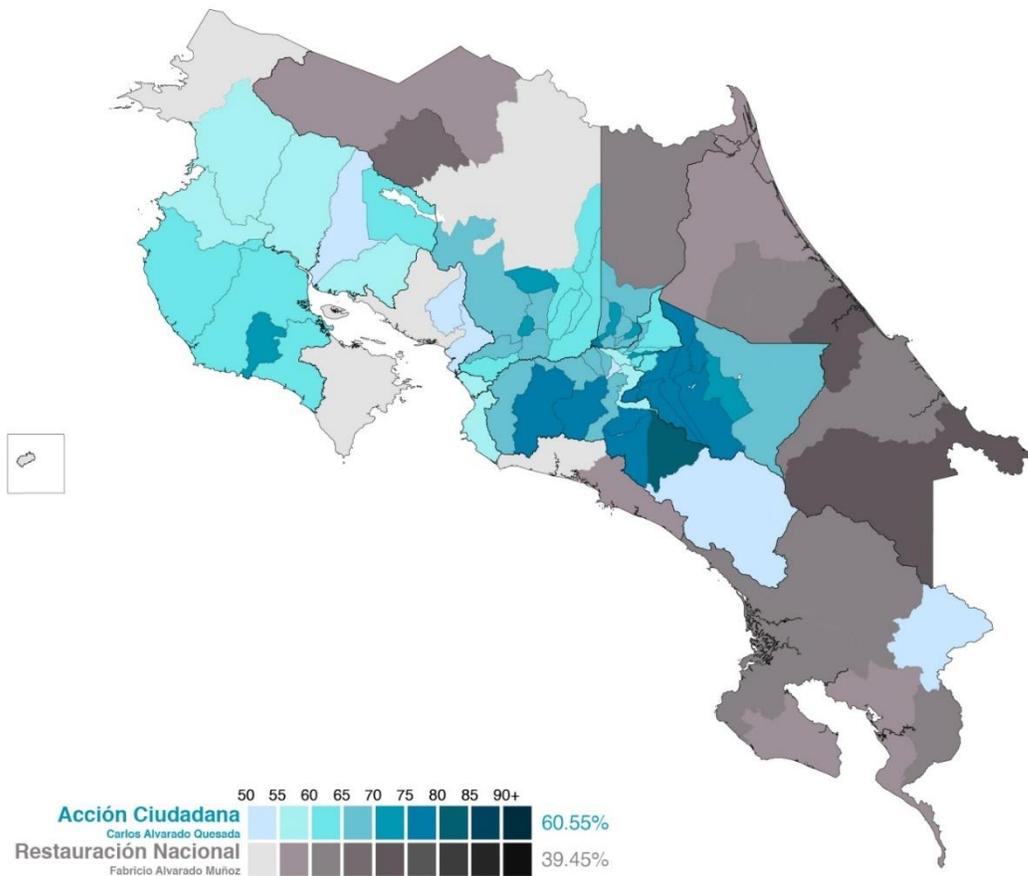
El PRN logró acceder a la segunda ronda de las elecciones presidenciales y obtuvo un porcentaje significativo de votos, convirtiéndose en la segunda fuerza política del país del momento. Esto evidenció una creciente fragmentación y diversificación del espectro político, tal y como lo explican muchos estudiosos del tema en diversos artículos, el país se divide literalmente en *dos sectores*.

Lo anterior es realmente preocupante, pues no solo fue el resultado de una división ideológica coyuntural, sino que fue el resultado de una división generada por la brecha de acceso, la brecha de uso, pero, sobre todo, la brecha de impacto, a lo que se refiere específicamente, a una carencia muy grande en el desarrollo de competencias digitales ciudadanas.

A continuación, se muestra la evidente polarización del proceso electoral frente a las tendencias partidarias, es muy notorio observar como la Costa Rica Urbana y la Costa Rica rural fueron completamente divididas, lo cual de manera interesante, coincide con los distintos accesos históricos que han experimentado cada uno de esos sectores frente a la atención de los gobiernos al respecto de sus necesidades, a las plataformas y equipamientos tecnológicos distribuidos en sus territorios y claramente, frente a los procesos de alfabetización digital.

Figura 20

Resultados por cantón, segunda vuelta de elecciones costarricenses del 2018



Fuente: Elaboración de Maho713 - Trabajo propio, CC BY-SA 4.0,
<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=97670261>

La plataforma también fue utilizada por los candidatos y partidos políticos como un medio para comunicar sus mensajes y sus principales propuestas a las audiencias. Las páginas y perfiles oficiales de los contendientes se convirtieron en espacios clave para difundir contenido ideológico, transmitir eventos en vivo, responder preguntas de las y los seguidores y movilizar a las comunidades y distintos territorios.

Además, se llevaron a cabo estrategias de propaganda política en Facebook, donde los partidos invirtieron en anuncios segmentados para llegar a públicos específicos y promover sus candidaturas.

La PROSIC desarrolló un análisis frente a lo anterior, en donde se evidencia los movimientos que se desarrollaron dentro de las plataformas de Facebook en su momento. Para el estudio se utilizaron datos extraídos desde las mismas páginas públicas de ocho candidatos a la presidencia por medio de una aplicación libre.

Tabla 6

Cantidad de likes en Facebook de los candidatos a inicio de campaña

Candidato	Likes al 27/09/2017
Edgardo Araya	14.004
Carlos Alvarado	30.178
Fabricio Alvarado	38.797
Rodolfo Piza	71.265
Otto Guevara	129.966
Antonio Alvarez	145.625
Rodolfo Hernandez	130.000
Juan Diego Castro	256.540

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe PROSIC, 2018.

Como se puede observar en la anterior tabla, algunos de los candidatos que tenían muchos y muchas seguidoras en Facebook, quedaron rezagados en el camino, y personajes con pocos seguidores, tales como Carlos Alvarado y Fabricio Alvarado, llegaron no solo a sobrepasar los números de todos sus contrincantes, sino que, fueron los que terminaron pasando, en medio de una gran polarización de opinión ciudadana, a la segunda ronda electoral.

5.1.3.2. La sociedad costarricense digital del 2018.

Al inicio del proceso, la población fue muy apática y con muy poca recepción de las propuestas que los partidos políticos externaron (Alfaro, Alpizar y Guzmán, 2017). Según se menciona en el documento de Cruz, un indicador de ello es que, al mes de noviembre de

2017, un 74.2% de los y las costarricenses no hablan de la campaña y mostraban poco interés en el proceso electoral (Cruz, 2018).

El mismo escenario se registró en Facebook dentro de las páginas de los candidatos, sobre todo, por diversas noticias de presuntos actos de tráfico de influencias que se desarrollaron en el partido de turno, las cuales pusieron en tela de duda el ejercicio político en general.

La experiencia y la percepción de la política se repitió en la *Costa Rica virtual*, y los distintos espacios políticos no lograron construir un discurso digital que le hiciera frente a la frustración ciudadana.

Se hace relevante exponer que, fue precisamente un medio de comunicación digital que era consumido principalmente en Facebook, el que generó las noticias sobre distintos casos de posible corrupción política o de ilegalidad. De tal forma, que el epicentro noticioso, en este caso, se llevó a cabo, o al menos tuvo el protagonismo, dentro de los mismos ecosistemas digitales.

Una situación notable que surgió en el momento fue el claro desinterés o desconocimiento, de los partidos políticos frente a las nuevas formas de interacción social, causando así un alejamiento de la ciudadanía frente al proceso electoral.

Como lo dice Castells, “la democracia en la era de la Internet no es la democracia de partidos; es la democracia de los ciudadanos, por los ciudadanos y para los ciudadanos”, a lo que suma “si los políticos no adoptan la política a través de Internet, los ciudadanos la usarán en su contra” (Castells, 2009, p.102). Era evidente que, una alta decepción ciudadana mezclada con pocas estrategias de diálogo y encuentro político, darían resultado a unas elecciones presidenciales pesadas y violentas.

Era real la necesidad de poner atención al surgimiento de una nueva ciudadanía digital. El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) informó, que en Costa Rica existía para ese momento, solo un 30% de hogares sin conexión a Internet y que más del 70% de los hogares que sí tenían conexión a Internet se encontraban, como ya se supone, en zonas urbanas de

alta densidad poblacional, reflejando así, una diferencia significativa de participación digital entre el área urbana y el área rural (PROSIC, 2018).

Ahora bien, según el Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento, casi el 95% de las viviendas contaba con al menos un teléfono celular inteligente, datos que explican un poco la crisis de imagen pública y de gobernabilidad que sufrió la administración de turno en la esfera digital, pues como ya se ha discutido, el acceso sin un acompañamiento de competencias digitales es algo muy riesgoso (PROSIC, 2018).

Según los datos de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), había en el 2018, más de 8 millones de líneas celulares en el país, de las cuales, más de 5 millones contaban con acceso a Internet (Sutel, 2019), es necesario exponer frente a lo anterior, que Costa Rica tenía para ese entonces, cerca de 5 millones de habitantes

Se evidencia, por lo tanto, que el país para esa fecha mostraba una reducción significativa de la brecha de acceso, sin embargo, es importante recordar nuevamente, que la brecha de uso o la de impacto, seguían para ese instante fuertes y robustas.

Por lo tanto, se hace necesario evidenciar, a estas dos *Costa Ricas*, una rural y otra urbana, divididas ahora no solo por sus oportunidades socioeconómicas, sino, por su acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Este hecho nos dirige a dos poblaciones que, si bien tienen acceso a la información, los escenarios para desarrollar capacidades, habilidades y competencias fueron muy distintos.

Las autoridades electorales y otros actores relevantes implementaron medidas para contrarrestar la desinformación y promover el acceso a información confiable y verificada, sin embargo, los esfuerzos no alcanzaron, la desinformación era parte del día a día.

Solo para ofrecer un ejemplo, el proyecto *No Coma Cuento* de La Nación, uno de los principales periódicos del país, comenzó a desarrollar acciones en el año 2017. Dicho proyecto, se creó bajo el objetivo de combatir la desinformación y las noticias falsas que circulan en el país, especialmente en tiempos de elecciones y de campañas políticas; el

proyecto ha sido una iniciativa muy importante para promover competencias digitales en la ciudadanía, en la alfabetización mediática y en el desarrollo del pensamiento crítico.

5.1.3.3. Movimiento social digital, Coalición Costa Rica

El Grupo Coalición en Costa Rica fue una alianza conformada por diversos partidos y colectivos de oposición en el país. El espacio fue creado con el objetivo de unir esfuerzos y presentar una propuesta conjunta frente al partido oficialista. La coalición estaba compuesta por sociedad civil organizada que compartían ideales y propuestas orientadas a los derechos humanos.

La investigadora social, Mercedes Álvarez Rudín, en el Anuario de Estudios Centroamericanos de la UCR, hace referencia a que los movimientos sociales son “procesos de acción colectiva que buscan el cambio social, que involucran a diversos grupos, organizaciones e individuos que comparten ciertos intereses, valores, aspiraciones y metas” (Alvarez, 2011, p. 204).

Frente a lo anterior, la iniciativa logró en una semana, gracias a las redes sociales y de manera histórica, la agrupación de miles de personas deseosas de ejercer su participación ciudadana.

Entre las distintas lecciones aprendidas que se logran identificar del proceso, a partir de la entrevista realizada por el medio de comunicación digital Delfino+ (Delfino+, 2018) se encuentran:

- Coalición Costa Rica fue creada por un grupo de seis personas que se cuestionaban cómo podrían cambiar los resultados de las elecciones. El grupo se formó en Facebook y rápidamente atrajo a más de 230.000 personas. El grupo se caracteriza, aún hoy, por su diversidad, incluyendo a personas que no estaban o están afiliados a ningún partido pero que deseaban o desean participar como ciudadanos y ciudadanas.
- A pesar de la diversidad, el grupo compartió una meta común, realizaron múltiples acciones para incidir en la coyuntura política de ese momento, organizándose por

medio de redes sociales y generando grupos de trabajo territoriales desde comunidades de Whatsapp.

- Si bien, Coalición Costa Rica utilizó las redes sociales para agrupar a una gran cantidad de personas en un muy corto período de tiempo, consideran que su impacto se fortaleció en las calles, pues reconocen que las redes sociales son muy verticales, y que Costa Rica, no tenía condiciones igualitarias para la participación ciudadana en el plano digital.
- Durante su primera semana, el grupo se convirtió en un movimiento social con agenda, el espacio buscaba trabajar por un país más informado, más inclusivo y más democrático, y generaron acuerdos mínimos con el candidato que apoyaron en su momento.

La página de Facebook de dicho grupo se plantea como un espacio libre de discriminación y diverso, que promueve el diálogo con tolerancia, con respeto y en búsqueda de consenso y del bien común.

Plantean como objetivo general, el alcanzar como comunidad, una Costa Rica más informada, inclusiva y democrática, dejando de lado frente a dicha tarea, los colores políticos. Se hace interesante rescatar el reglamento del sitio, pues evidencia algunas competencias digitales interesantes en la presente investigación (ver Tabla 7).

Tabla 7

Relación Reglamento Coalición Costa Rica y competencias digitales

Reglamento de Coalición Costa Rica	Competencias digitales identificadas
1. Las personas participantes deben estar interesadas en generar diálogo y propuestas constructivas de manera crítica, respetuosa, educada.	2.2. Compartir a través de tecnologías digitales 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales 2.4. Colaboración a través de las tecnologías digitales 2.5. Comportamiento en la red.
2. Evitar generar “Spam”. La información compartida debe buscar compartir información relevante en	1.1. Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales

<p>torno a la situación política y social actual, de fuentes verificadas, con finalidad de discusión, enriquecimiento, aclaración o difusión informativa.</p>	<p>1.2. Evaluar datos, información y contenidos digitales. 2.2. Compartir a través de tecnologías digitales 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales</p>
<p>3. No se aceptan los comentarios agresivos, insultos, sarcasmos gratuitos. Se está trabajando por un cambio de paradigma en el que no nos gane el hígado cuando dialogamos entre diversas ideologías.</p>	<p>2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales 2.5. Comportamiento en la red.</p>
<p>4. Cada opinión gestada en posteos no oficiales es personal, no necesariamente representa a la Coalición.</p>	<p>2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales 2.6. Gestión de la identidad propia.</p>
<p>5. No se aceptan manifestaciones homofóbicas, xenofóbicas, machistas, etc. Quien no acate esta norma podrá ser expulsado.</p>	<p>2.2. Compartir a través de tecnologías digitales 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales 2.5. Comportamiento en la red.</p>
<p>6. Nos reservamos el derecho a eliminar participantes que no acaten la normativa o generen conflicto.</p>	<p>2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales 2.5. Comportamiento en la red.</p>
<p>7. Si un post no aparece en el muro principal probablemente contiene una ofensa, no tiene un argumento, es confuso, o no está generando contenido.</p>	<p>1.2. Evaluar datos, información y contenidos digitales. 2.2. Compartir a través de tecnologías digitales 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales</p>
<p>8. Realizar una revisión de la información publicada antes de postear. Entendemos que entre tantos posteos se pierden cosas básicas, pero el ingreso preguntando por personas de la zona genera Spam” (Coalición, 2018, pp.4-12).</p>	<p>2.2. Compartir a través de tecnologías digitales 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales 2.5. Comportamiento en la red.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Facebook del Grupo Coalición Costa Rica, 2018.

5.1.3.4. Los Centros Cívicos por la Paz en el 2018

De manera general, los Centros Cívicos por la Paz son una estrategia que busca generar espacios seguros orientados al fortalecimiento de la inclusión social y la prevención de la violencia a partir de la oferta de programas formativos. En ellos, se concentran una gran variedad de recursos institucionales los cuales, en conjunto con miembros de la comunidad, aspiran a construir territorios libres de todo tipo de violencia. Dichas plataformas territoriales contienen un Modelo Preventivo, que se creó en el 2014 y que evolucionó en el 2018, y del cual, se extrae la información que se ofrece a continuación (MJP, 2018).

Los Centros Cívicos por la Paz, ubicados en Garabito, Aguas Zarcas, Heredia, Cartago, Santa Cruz, Desamparados y Pococí, tienen por objetivo, vincular a las comunidades, con especial atención a personas jóvenes, a espacios y procesos gratuitos de recreación, información, formación y multiplicación, para la generación de mejores proyectos de vida, fortaleciendo así factores protectores y minimizando riesgos a partir de nuevas oportunidades de desarrollo.

Figura 21

Distribución de los Centros Cívicos por la Paz, Costa Rica



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Se plantea desde su inicio como un modelo que se organiza a partir de un conjunto de principios, de enfoques y de premisas éticas, metodológicas y operativas. Lo anterior, basándose en el análisis de información de la realidad nacional, investigación y sistematización de experiencias nacionales e internacionales.

Además, se busca promover el desarrollo personal y el cambio social, al concebir que el acceso de las personas jóvenes a los recursos programáticos nacionales y locales, implica la construcción de una ciudadanía más robusta, más inclusiva y pacífica, todo esto integrado a espacios formativos con un fuerte sentido de proceso y enlazados según lo plantea la institución, con la familia y la comunidad (MJP,2018).

Por otro lado, *según su Modelo Preventivo*, el programa presenta un desafío a la institucionalidad, al buscar una plataforma operativa de trabajo interministerial e intersectorial, que supere distintas visiones dispersas, aisladas y que integre competencias institucionales, cuyo trabajo tiene sentido a partir de lo que les convoca: las necesidades, los intereses de la población meta. (MJP, 2018)

Según lo anterior, los Centros Cívicos por la Paz están dirigidos a promover la inclusión social, lo que, de acuerdo con sus enfoques, implica que su existencia no puede verse aislada del contexto en el que se encuentran, ni plantearse únicamente para un tipo de población. Sus espacios están diseñados para incluir la mayor diversidad de personas (MJP, 2018).

Desde esa lógica, el Centro Cívico tiene una apertura a toda la comunidad, con una consigna del máximo aprovechamiento de la infraestructura. Teniendo presente que se constituyen como un espacio inclusivo, los Centros Cívicos por la Paz cuentan desde sus inicios con una definición clara de población meta, según la cual se considera la definición temática y metodológica, así como la prioridad del tipo y acceso a la *Oferta Programática* (menú de actividades y de procesos formativos del lugar).

La definición del *área de influencia* de cada uno de los Centros Cívicos por la Paz fue un proceso estratégico para el Programa, en tanto está directamente relacionado con la proyección de este y por ende de la medición de sus indicadores.

En consecuencia, cada uno de los Centros Cívicos por la Paz está ubicado en zonas (distritos, comunidades) con condiciones geográficas, demográficas, socioeconómicas y características de riesgo y vulnerabilidades muy diferentes entre sí, lo que por ende incide de manera distinta en las personas que residen allí (MJP, 2018).

Delimitar esta área de influencia fue clave para la planificación del trabajo de la institución rectora, determinando las zonas de promoción y cobertura de poblaciones meta, hacia las cuales claramente, se dirige y se amplía la acción en el corto, mediano y largo plazo, conforme se instala el *Programa*. Al mismo tiempo (MJP,2018), también es requerida para determinar hacia qué zonas se organiza la acción de los proyectos de trabajo del eje metodológico transversal del modelo, denominado, *Centro Cívico sin Paredes* (itinerancia programática comunitaria).

El eje de Ciudadanía Digital se encontraba presente en el modelo preventivo del programa, sin embargo, estaba muy poco desarrollado. Para el 2018, las preocupaciones se focalizaron en levantar infraestructura y hacer cumplir los convenios programáticos y operativos de base. Se aclara que, en ese momento histórico, año 2018, se inauguraron los últimos Centros Cívicos, a saber, el Centro Cívico por la Paz de Desamparados y el Centro Cívico por la Paz de Pococí. Otro detalle importante es que el Centro Cívico de Santa Cruz no poseía CECI por solicitud del gobierno local del territorio.

A manera de ilustración, se muestra en la siguiente imagen (figura 22) una percepción técnica de cómo se encontraba la agenda digital en dichos espacios, para lo cual, se toma en cuenta herramientas digitales activas, tales como Facebook, Whatsapp, herramientas Google, laboratorios de cómputo y el incipiente inicio formativo de algunos CECI dentro del programa. Se valorar a partir de la observación participante, lo siguiente:

- **Preguntas para medir el acceso:**

- ¿Tienen instalaciones adecuadas? Si / No

- ¿Tienen equipamiento tecnológico los funcionarios y funcionarias? Si / No

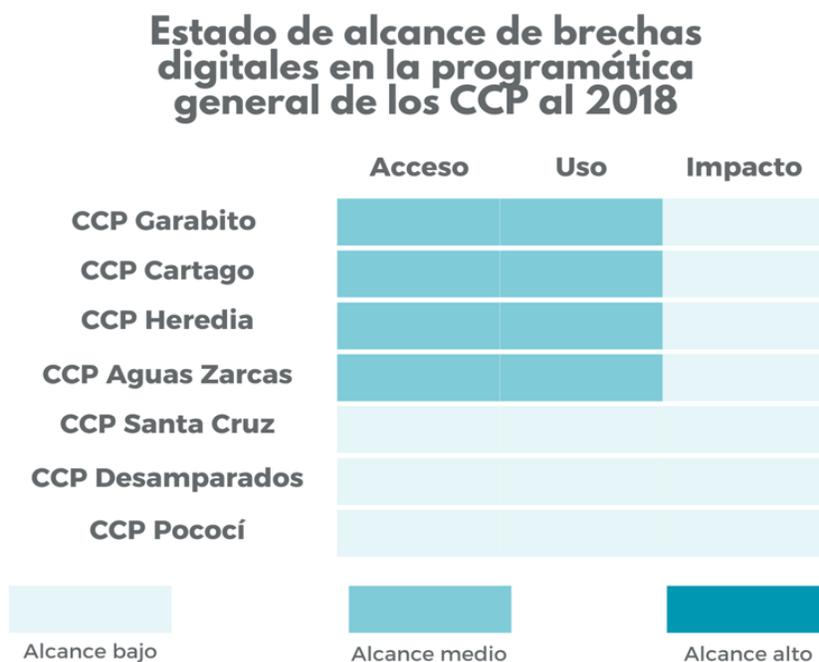
- ¿Tienen equipamiento tecnológico los usuarios y usuarias? Si / No

- ¿Tienen acceso a internet? Si / No

- **Valoración de acceso:** De una a dos respuestas positivas se considera por el investigador un alcance bajo, de dos a cuatro respuestas positivas se considera un alcance medio y frente a tener todas las respuestas positivas, se considera un alcance alto.
 - **Preguntas para medir el uso:**
 - ¿Las personas funcionarias utilizan las tecnologías disponibles? Si / No
 - ¿Tienen oferta formativa fija? Si / No
 - ¿Tienen una oferta formativa complementaria? Si / No
 - ¿Tienen conocimientos de uso del equipamiento? Si / No
 - ¿Tienen programas de formación continua en el uso de tecnologías? Si / No
 - **Valoración de uso:** De una a dos respuestas positivas se considera por el investigador un alcance bajo, de dos a cuatro respuestas positivas se considera un alcance medio y frente a tener todas las respuestas positivas, se considera un alcance alto.
 - **Preguntas para medir el Impacto:**
 - ¿Tienen o desarrollan competencias digitales para acceder a información y datos? Si / No
 - ¿Tienen o desarrollan competencias digitales para gestionar comunicación? Si / No
 - ¿Tienen o desarrollan competencias digitales para crear contenidos digitales? Si / No
 - ¿Tienen o desarrollan competencias para protegerse en el mundo digital? Si / No
 - ¿Tienen o desarrollan competencias para la resolución de problemas digitales? Si / No
 - **Valoración de impacto:** De una a dos respuestas positivas se considera por el investigador un alcance bajo, de dos a cuatro respuestas positivas se considera un alcance medio y frente a tener todas las respuestas positivas, se considera un alcance alto.
- Se utiliza a manera de inspiración, la escala de likert, método de investigación que utiliza una escala de calificación por niveles para realizar valoraciones sobre un tema, como una inspiración para realizar el ejercicio.

Figura 22

Centros Cívicos por la Paz y brechas digitales en el 2018



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Como se identifica, sólo en algunos Centros Cívicos por la Paz había acceso a internet y a equipamiento tecnológico, otros, simplemente carecía de él o en su defecto, todavía no estaban en funcionamiento.

5.1.3.5. Centros Cívicos por la Paz y sus Centros Comunitarios Inteligentes.

El Departamento de Centros Comunitarios del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), tiene como mandato el apoyo en la reducción de brechas digitales mediante la generación de capacidades en Ciencia y Tecnología, con particular énfasis en poblaciones en condición de vulnerabilidad. Lo anterior lo realiza por medio del Programa de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI).

De esta forma, el MICITT ofrece equipo tecnológico a los CECI, habilita cursos y certifica a las personas frente a distintas habilidades y competencias digitales. Los CECI son una red nacional de laboratorios de computación instalados bajo diferentes convenios con

gobiernos locales, organizaciones comunitarias, universidades públicas y otras instituciones, donde se brinda una amplia diversidad de servicios gratuitos (MICITT, 2023).

Según el sitio web del MICITT “Otro de los objetivos de los CECI a través de las capacitaciones brindadas, es ayudar a la población excluida de la educación formal, el acceso a conocimientos, habilidades y competencias que mejoren el perfil de empleabilidad, que les permita mayores oportunidades de acceder a nuevos mercados laborales más competitivos en cuanto al uso y producción de nuevas tecnologías digitales” (MICITT, 2023, p3).

La ley 9025, Ley de aprobación del contrato de préstamo N.º 2526/OC-CR suscrito entre la República de Costa Rica y el Banco Interamericano de Desarrollo para financiar el programa para la prevención de la violencia y promoción de la inclusión social, da inicio a la relación entre los CECI y el programa de los Centros Cívicos por la Paz, a través del convenio que ya existía entre CECI-SINABI (Sistema Nacional de Bibliotecas).

La alianza ganar ganar del programa, consistía en levantar infraestructura del laboratorio de tecnologías digitales con fondos, y bajo los objetivos del empréstito, habilitar el equipamiento con fondos del programa de los CECI y que el personal del SINABI, administra el espacio de la misma forma que ya lo hacía en otras comunidades. En resumen, Centros Cívicos generaba el espacio, MICITT generaba el equipamiento y SINABI ofrecía el facilitador o la facilitadora.

La diferencia entre un CECI de un Centro Cívico por la Paz y un CECI regular, consistía en que el primero debía responder a la necesidad de generar factores de participación, convivencia ciudadana e inclusión social desde el plano digital. Por lo anterior, como programa resulta sumamente interesante para esta investigación.

La gestión de los procesos del Proyecto Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) fueron revisados en el 2018, el proceso fue coordinado por el MICITT, y fue desarrollado por un equipo de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, el cual atendió el objetivo general de realizar una evaluación de la gestión de los procesos del proyecto CECI para el

fortalecimiento de su sostenibilidad. Frente a dicha auditoría, se identificaron los siguientes elementos (véase Tabla 8.)

Tabla 8

Hallazgos y conclusiones de evaluación del programa de los CECI en el 2018

Pregunta de evaluación	Hallazgos	Conclusiones
1. ¿En qué medida el proyecto cuenta con el personal para operar de forma sostenible?	El informe indica que el proyecto cuenta con personal suficiente para atender la apertura, no así para la realización de procesos formativos. Además, llama la atención, frente al tema de motivación del personal.	“El personal de los CECI es pertinente, ya que posee las características y habilidades blandas requeridas. La mayoría posee un grado de estudios (técnico, bachiller licenciatura) adecuado para la atención de los usuarios” (MICITT, 2018).
2. ¿En qué medida el proyecto cuenta con los recursos (financieros, materiales y plataforma tecnológica, local) para ofrecer de forma sostenible sus servicios?	El informe expresa que el proyecto desde su concepción se caracteriza por la suma de recursos entre las distintas contrapartes y el MICITT. En general, los recursos financieros para la prestación de servicios son brindados por la contraparte, pero el equipamiento y los protocolos son ofrecidos por el MICITT.	“El proyecto CECI es sostenible mientras los involucrados cumplan con los compromisos y asignen los recursos acordados. Para favorecer esta sostenibilidad, sería necesario la construcción de una red de colaboradores y de alianzas, que le permitiría la integración de redes regionales locales que faciliten el acceso a recursos y permitan ampliar sus servicios” (MICITT, 2018).
3. ¿En qué medida el diseño del proyecto permite la cobertura de la población objetivo?	El informe indica que el proyecto alcanza a la población mediante sus contrapartes y sus grupos de atención. Un 78% de las personas usuarias se ubican en los niveles medios, bajo y muy bajo, y particularmente se concentran	“El diseño del Proyecto y la amplia gama de operadores permitió dar cobertura a la población meta, personas vulnerables ante la brecha digital: adultas mayores o

	en la Gran Área Metropolitana pero también alcanzan poblaciones rurales.	con discapacidad, comunidades del área urbana, como rural” (MICITT, 2018).
4. ¿En qué medida los procesos ejecutados son pertinentes (a la problemática y contexto) y eficaces para el logro de los objetivos y resultados propuestos?	Las contrapartes manifiestan que los procesos son los adecuados para lograr los objetivos. Sin embargo, son muy operativos (objetivos, procesos, procedimientos y resultados del proyecto), pero carece un enfoque estratégico programático.	“Los procesos actuales son pertinentes para los aspectos operativos de la gestión, pero no para los estratégicos” (MICITT, 2018).
5. ¿En qué medida el diseño del proyecto es eficaz en función del objetivo propuesto y en relación con su contexto?	Según el informe, el programa es eficaz en función de los tipos de contrapartes que participan, por las características y capacidades institucionales / organizacionales que tengan y por su especialización para atender a poblaciones específicas. La apertura de nuevos CECI en el 2018, según la evaluación, adolece de un estudio de impacto en lugares y personas	“Para la población beneficiaria y operadores el programa CECI es eficaz pues brinda los servicios y productos esperados” (MICITT, 2018).
6. ¿En qué medida el proyecto ofrece bienes y servicios de calidad a la población?	Se identifica un alto grado de satisfacción con la calidad de los servicios. Entre las áreas débiles se destacan, la velocidad de Internet en las bibliotecas y un 65% de las personas beneficiarias manifestaron en continuar procesos. Algo que se lamenta, es identificar en el informe que, a nivel del proyecto, no se cuenta con un estudio de necesidades de usuarios, que identifique acciones prioritarias que se deben integrar a la plataforma de servicios, además carece de un objetivo de servicios de impacto que permita medición de efectos a mediano plazo e impacto a futuro.	“La percepción de los beneficiarios es que el servicio es de calidad y los operadores más destacados son las categorías de operadores Bibliotecas y Otros. Existe una carencia de estudio de necesidades, y objetivo de impacto medible” (MICITT, 2018).

<p>7. ¿Cuáles son los resultados (a nivel de productos) percibidos por la población beneficiaria y los operadores, dada su vinculación con el proyecto CECI?</p>	<p>Según el informe, en términos de resultados, se identifica como producto: personas capacitadas, diseños y materiales didácticos de los cursos de capacitación y personas usuarias de servicios de conectividad. Los procesos formativos son de los productos que se valoran más y se manifiesta la continua necesidad de ampliar la oferta</p>	<p>“Los resultados percibidos por la población beneficiaria son el uso de equipos de cómputo, servicios de conectividad y las capacitaciones que brinda el CECI que son valorados como una oportunidad recibida” (MICITT, 2018).</p>
<p>8. ¿Cuáles aspectos a nivel de diseño, proceso y producto debe contemplar o mejorar el Proyecto CECI (a nivel de operadores y áreas de MICITT) para fortalecer su sostenibilidad?</p>	<p>Según el informe, el marco estratégico se encontraba desactualizado en relación con objetivos, metas, acciones, actividades y resultados, precisamente por la ausencia de ejes estratégicos, hasta el 2018 el programa era meramente operativo, por lo tanto, solo satisfacía necesidades de acceso y de uso, no de impacto.</p>	<p>“El diseño del Proyecto se ha concentrado en brindar servicios de conectividad, facilitar equipos de cómputo y capacitaciones, establecer los procesos de la gestión operativa necesaria y una variedad de productos limitada” (MICITT, 2018).</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la tabla resumen ejecutivo 2: Hallazgos y conclusiones del equipo evaluador (MICITT, 2018).

En conclusión, el informe señala que el proyecto cuenta con personal para abrir espacios formativos, pero no para dar oferta programática, por lo tanto, cubre brecha de acceso, pero no de uso. El proyecto se caracteriza por la colaboración, donde el MICITT, aporta el equipamiento y la contraparte territorial, recursos financieros. Sobre la población meta, si bien, se interpreta que se refiere a territorios con mayor desventaja digital, no se es completamente claro desde el planteamiento de la propuesta. A nivel operativo, lo anterior lo termina definiendo la contraparte territorial. La mayoría de las personas usuarias se encuentran en los niveles bajos, y se concentran principalmente en la Gran Área Metropolitana.

La falta de un enfoque estratégico programático se identifica en el 2018 como algo urgente, esta ausencia hace que el programa sea efectivo en función de las capacidades

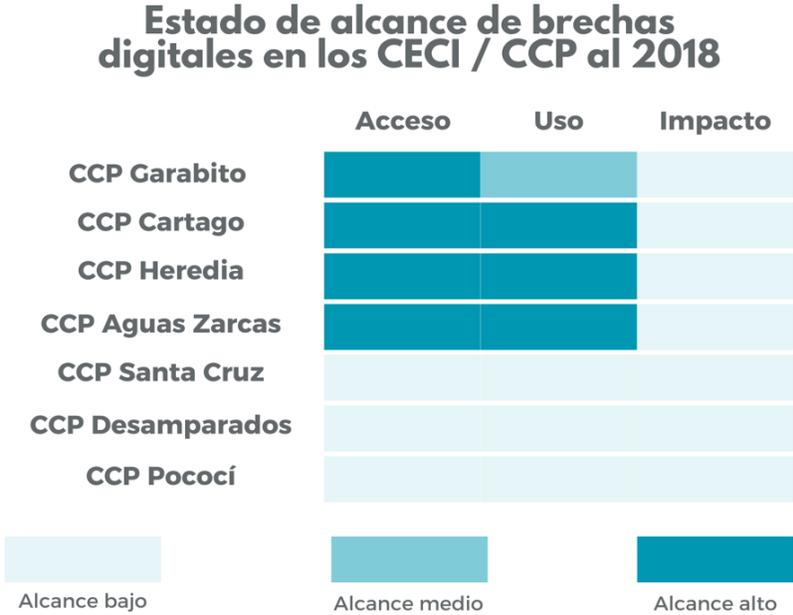
institucionales y organizacionales de las contrapartes territoriales, así como su especialización en atender a sus áreas de influencia y sus distintas necesidades digitales.

Hasta ese año, el programa se centraba únicamente en satisfacer las necesidades de acceso, y según la contraparte, las necesidades de uso, sin abordar, en definitiva, las necesidades de impacto a largo plazo. A manera de ilustración, se muestra en la figura 23, una percepción técnica de cómo se encontraba la agenda digital en dichos espacios, como se nota, a diferencia con la realidad de los Centros Cívicos por la Paz, su agenda digital era más robusta, sin embargo, la razón descansa en que, desarrollar una agenda digital, era prácticamente su única razón de ser.

Al igual que la figura 22, se valorará con los mismos criterios expuestos, utilizando una serie de preguntas frente a cada brecha digital, a saber, brecha de acceso, de uso y de impacto y por lo tanto, frente a cada nivel en cuestión, alcance bajo, alcance medio y alcance alto, correspondientemente.

Figura 23

Centros Comunitarios Inteligentes de los Centros Cívicos por la Paz 2018



Elaboración propia, 2023.

Los CECI asociados a los Centros Cívicos por la Paz, se encontraban en las mismas condiciones, e incluso, en escenarios más complejos pues, por la dinámica de articulación del programa, se hacía más difícil identificar roles, límites y responsabilidades frente a su gestión programática, sin embargo, atender brechas digitales era su razón de ser.

Se puede concluir que hasta el 2018, los espacios de formación digital en los Centros Cívicos y en sus respectivos Centros Comunitarios inteligentes, solo lograban atender la brecha de acceso, en los mejores escenarios de los CECI, la brecha de uso y desgraciadamente, se atendía muy poco la brecha de impacto.

5.2. El contexto de la Costa Rica digital del 2020

Según un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), desarrollado por Agudelo, la región latinoamericana recibió la realidad del 2020, con un desarrollo intermedio en sus ecosistemas digitales en comparación con regiones como América del Norte y Europa Occidental. Lo anterior se refiere a diferencias en el acceso, uso e impacto de las tecnologías (CEPAL, 2021).

Lo anterior claramente incidió en la forma en que afectó la pandemia a nuestra región. El informe destaca que el escenario de COVID-19 vivido en ese año, profundizó las brechas digitales que ya de por sí eran amplias. El acceso a Internet en el hogar se volvió crítico dentro de ese contexto debido al aislamiento de las personas en sus hogares, ya que solo desde el internet pudieron mantenerse en contacto, pudieron trabajar e incluso tener el acceso a servicios básicos. La CEPAL menciona a David, Pellini, Jordan y Phillips:

“La pandemia por Covid-19 mostró otra cara de esta brecha por la necesidad de confinamiento físico que implicó buscar alternativas para continuar con las prácticas de la vida cotidiana a través de plataformas digitales (teleeducación, teletrabajo, telesalud).

Es inevitable que esta crisis haya incrementado la exclusión de quienes no tienen acceso adecuado a Internet y dispositivos digitales o que carecen de las habilidades necesarias para emplearlas de manera efectiva para acceder y usar

servicios fundamentales, como educación, salud, entretenimiento o alimentación” (CEPAL, 2021, p.3).

Según el informe, la penetración de Internet en los hogares latinoamericanos era variable en ese momento y daba evidencia de manera constante, de las brechas existentes entre países. Sumando a lo anterior, Costa Rica se menciona en el estudio como uno de los países latinoamericanos que más se destacó en los índices internacionales relacionados con el uso, el acceso y la apropiación de las tecnologías (CEPAL, 2021).

Según el informe, Costa Rica se encontraba incluso por encima de países desarrollados como Singapur, Finlandia, Suiza, Suecia, Corea, Dinamarca y Estados Unidos, hablando en materia de penetración de telefonía móvil (CEPAL, 2021).

Sin embargo, los estragos del Covid-19, generaron fuertes impactos en la sociedad costarricense, desempleo, violencia auto infligida, violencia colectiva, violencia intrafamiliar, rezagos educativos, afectaciones en la salud pública, afectaciones en la salud mental, crisis económicas, entre otros.

Las personas se desplazaron de manera forzosa a la *Costa Rica digital*, encontrando ahí, en conjunto con muchos elementos y herramientas que facilitaron su resiliencia, las amenazas sociales del espacio físico, pero ahora trasladadas al mundo o ecosistema virtual. Costa Rica en los entornos digitales incluye en gran medida, una imagen espejo de la sociedad física, solo que con más desigualdades y con menos habilidades y competencias digitales para protegerse y convivir.

La PROSIC desarrolló otro informe en el año 2021, en el cual identificaron algunos elementos interesantes, según las variables socioeconómicas de la Encuesta Nacional de Hogares 2020; las variables educativas y de ingresos tuvieron los mayores efectos sobre las probabilidades de acceso a la tecnología durante la pandemia (PROSIC, 2021).

Por ejemplo, un hogar que contaba con una escolaridad universitaria tenía mayor probabilidad de poseer mejor tecnología en comparación con un hogar con educación

primaria. Por lo tanto, en este sentido, combatir la brecha digital implicó e implica brindar oportunidades a los grupos de personas en mayor vulnerabilidad.

En cuanto a grupos sociodemográficos, se identificó que los hogares con jefatura femenina tenían una menor probabilidad de tener dispositivos, y los hogares de personas adultas mayores, presentaban, como ya se suponía, una reducida probabilidad de acceso a tecnologías. Los hogares que incluyen personas con discapacidad también mostraron una brecha de acceso importante (PROSIC, 2021).

Alejandro Zamora, colaborador de PROSIC, plantea que a pesar de que Costa Rica contó en su momento con altos niveles de penetración tecnológica, dando como resultado que fuera uno de los países menos afectados económicamente por el embate inicial del COVID-19 en la región, sí experimentó un aumento en la pobreza, lo que le generó problemas sociales al igual que en todos los países de la región (PROSIC, 2021).

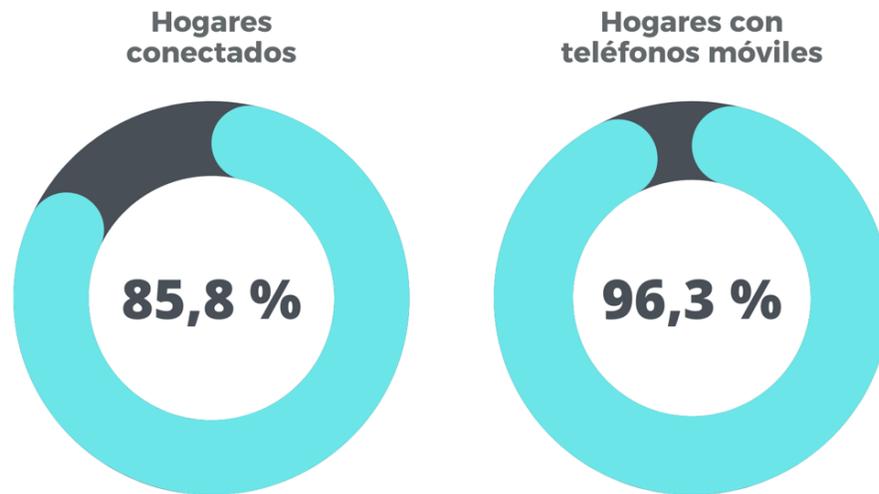
Uno de los mayores logros de Costa Rica fue el nivel de accesibilidad del Internet, aunque si bien el estudio de la PROSIC, indica que el 32% de los hogares desconectados se asociaron a falta de recursos económicos en el país, en definitiva, si el Internet hubiera sido más costoso, este porcentaje habría sido muchísimo mayor (PROSIC, 2021, p.241).

Se hace relevante visualizar que Costa Rica se destacó por tener un alto porcentaje de hogares y personas conectadas a Internet en su momento, alcanzando así el 84,8% de los hogares según la Encuesta Nacional de Hogares del 2020.

Sumando a lo anterior, el país se posicionó en ese contexto, como el tercer lugar del índice de asequibilidad elaborado por la Alianza para el Internet Asequible.-Este logro no fue gratuito, sino que representa el resultado de una serie de políticas públicas adecuadas que generaron muchas condiciones favorables.

Figura 24

Hogares en CR conectados y con tenencia de teléfonos móviles, 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Nacional de Hogares del 2020.

La tenencia de teléfonos móviles llegó al 96,3% de los hogares y si bien, la posesión de computadoras aumentó en 2019 y 2020, todavía faltaba mucho por hacer para lograr que la mitad de los hogares costarricenses tuvieran dicho dispositivo (PROSIC, 2021)

Las brechas en la sociedad costarricense en cuanto al acceso a la tecnología persistieron para el 2020 y por lo tanto, la brecha de uso y la brecha de impacto, asociada a las competencias digitales, también continuaron.

Dicho escenario generó una sociedad costarricense que, si bien avanzó en materia de desigualdad tecnológica, aún quedaban excluidos muchos grupos específicos en condiciones de desigualdad, reconocidos por sus diferencias geográficas, económicas, etarias, entre otras. Y aún quedaba mucho trabajo que hacer en materia de competencias digitales, con las personas que tuvieron de una manera repentina, tanto acceso a dispositivos y a internet.

5.2.1. Los protagonistas del contexto digital del 2020

Como ya se mencionó anteriormente, cada contexto digital incluye a actores sustantivos que participan activamente en la creación, interacción y difusión de contenidos. En tiempos

pandémicos hubo una multitud de actores, grupos políticos, organizaciones ciudadanas y grupos de presión. Sin embargo se hará una selección de algunos que, por su aportación a la crisis sanitaria, se destacaron en su participación digital. En los siguientes apartados, se mencionan algunos de ellos.

- **Protagonistas que atendieron las necesidades fisiológicas**

En el mundo digital, las necesidades fisiológicas, desarrollando una reinterpretación del asunto en materia digital, pueden incluir el acceso a tener dispositivos inteligentes y a poder tener una buena conexión a Internet para así satisfacer necesidades básicas como el acceso a servicios básicos, pero también al ejercicio de la comunicación, la información y del entretenimiento.

Los servicios *express* como Uber Eats, Glovo, Rappi y muchos otros, experimentaron un auge muy grande durante la pandemia. Estas plataformas en conjunto con sitios de compras en línea o redes sociales empresariales formales e informales, facilitaron la adquisición de medicamentos, alimentos, productos y servicios, permitiendo a las personas costarricenses recibirlos en la seguridad de sus hogares.

Los servicios de streaming, como Netflix, Amazon Prime Video, Disney+ HBO plus, Paramount, así como diversos sitios con contenidos de entretenimiento, experimentaron un aumento de demanda muy importante en Costa Rica durante la pandemia.

Los medios de comunicación digitales formales e informales, se sumaron a dicho escenario de necesidades básicas, pues muchísimas personas utilizaron las plataformas para recibir actualizaciones de noticias sobre el Covid-19, revisar recomendaciones sobre cuidados y alcanzar consejos de muchas personas expertas en momentos de una alta ansiedad y angustia frente al caos del país.

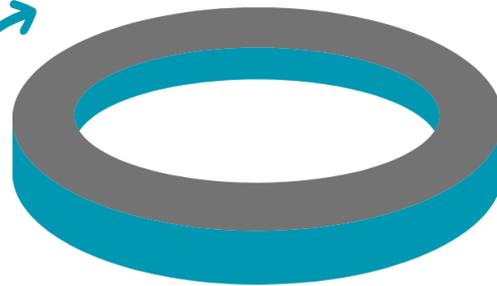
Además, se crearon comunidades y grupos específicos digitales para compartir información sobre la situación de la pandemia, brindando a las personas un espacio importantísimo para mantenerse informadas y tomar decisiones basadas en datos verificados.

Figura 25

Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades fisiológicas

NECESIDADES FISIOLÓGICAS

En el mundo digital, las necesidades fisiológicas pueden incluir el acceso a dispositivos electrónicos y a la conexión a Internet para satisfacer necesidades básicas como la comunicación, la información y el entretenimiento.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

- **Protagonistas que atendieron las necesidades de seguridad**

En el mundo digital, las necesidades de seguridad se refieren al cuidado y al autocuidado digital, en otras palabras, cuidarse y cuidar a otros.

Aplicaciones de mensajería instantánea, vivieron también un aumento muy importante en su popularidad durante el Covid-19, estas herramientas, se destacaron por ofrecer privacidad y seguridad a los y las costarricenses, ofreciendo de tal forma la gran tranquilidad que los datos, que las imágenes y los contenidos diversos que se compartían profesional o socialmente estaban protegidos o bien resguardados.

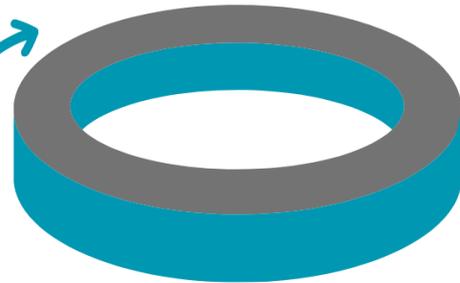
Plataformas de *backup* en la nube como Dropbox, Google Drive y OneDrive, se convirtieron en ese momento, como actores fundamentales para compartir la información, asegurando que los archivos fueran disponibles, incluso en caso de pérdida o de algún daño de la computadora o del teléfono móvil.

Figura 26

Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades de seguridad

NECESIDADES DE SEGURIDAD:

En el mundo digital, las necesidades de seguridad pueden incluir la protección de datos personales, la privacidad en línea y la seguridad digital en general.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

- **Protagonistas que atendieron las necesidades de amor y pertenencia.**

En el mundo digital, las necesidades de amor y pertenencia pueden incluir la conexión con otras personas a través de redes sociales o ser parte de comunidades en línea.

El distanciamiento provocado por el Covid-19, obligó a usar plataformas de comunicación como Zoom, Microsoft Teams, Google Meet y Skype, los cuales, se convirtieron en las herramientas infaltables para la comunicación. Estas herramientas permitieron de tal forma, no solo mantener reuniones de trabajo, clases virtuales, participar en conferencias, desarrollar actividades sociales y continuar con reuniones familiares, sino fueron vitales para construir vínculos entre las personas ciudadanas

WhatsApp desempeñó un papel protagónico en este campo, ya que durante la crisis sanitaria dicha herramienta permitió a las personas mantenerse en contacto con sus seres queridos de una manera muy segura, rápida y bastante sencilla, rápidamente todas las personas sin distinción de edad comenzaron a utilizar la herramienta fueran nativos o inmigrantes.

Figura 27

Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades de amor

NECESIDADES DE AMOR Y PERTENENCIA:

En el mundo digital, las necesidades de amor y pertenencia pueden incluir la conexión con otras personas a través de redes sociales, comunidades en línea y plataformas de mensajería instantánea.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

- **Protagonistas que atendieron las necesidades de autoestima**

En el mundo digital, las necesidades de autoestima pueden incluir el reconocimiento social en línea, derivado de los *likes*, del ser *compartido en redes*, de la cantidad de seguidores que se tenga y de los comentarios positivos, así como simplemente, la posibilidad de expresarse libremente y ser valorados por sus ideas o incluso por sus memes.

Las redes sociales, como Facebook, como Instagram, en antiguo Twitter, hoy X y TikTok, se convirtieron en canales favoritos, pero ahora relevantes, para poder expresarse, interactuar y colaborar con otras personas, dichas herramientas ayudaron a las y los usuarios a mantenerse conectadas con amigos y con familiares durante el proceso de distanciamiento social.

Claramente, los *likes*, los comentarios y en general, todas las interacciones que se reciben en redes sociales fortalecen constantemente el auto valor que perciben las personas. Los *influencers* y demás líderes de opinión que migraron al mundo digital, fortalecieron aún más sus redes y se crearon nodos de influencia dentro de la misma red.

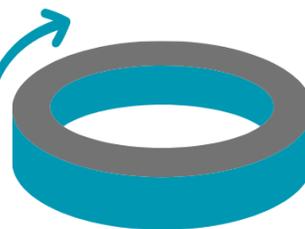
Relaciones sexuales, cortejos sentimentales y conexiones amistosas, se sostuvieron por medio de plataformas de mensajes de Instagram, Messenger, Whatsapp, Tinder, o Grindr, entre otros, pues los espacios de socialización y cortejo se encontraban cerrados.

Figura 28

Contextos digitales en CR durante el Covid-19, necesidades de autoestima

NECESIDADES DE AUTOESTIMA:

En el mundo digital, las necesidades de autoestima pueden incluir el reconocimiento social en línea, como los likes, los seguidores y los comentarios positivos, así como la posibilidad de expresarse libremente y ser valorados por sus ideas.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

- **Protagonistas que atendieron las necesidades de autorrealización**

En el mundo digital, las necesidades de autorrealización incluyen la posibilidad de desarrollar competencias a través de la formación desde plataformas digitales, implica la capacidad de las personas, de utilizar el mundo digital para poder no solo expresarse, sino, poder sentir que se contribuye a la sociedad de alguna forma.

Plataformas como Google Classroom y como Moodle, al menos en Costa Rica, se convirtieron en aliados indispensables para la obligatoria educación a distancia. Esas herramientas educativas les permitieron a los estudiantes el acceder a contenidos educativos y a mantener contacto con sus profesoras y sus profesores, y a realizar los trabajos académicos, ya fueran tareas o exámenes, desde sus hogares.

Además, plataformas como YouTube y Spotify se transformaron en canales de aprendizaje, de reflexión e inspiración. Canales específicos que se encontraban en YouTube, diversos programas de podcast de auto ayudan o de alguna formación en específico, aprendizaje de inglés por ejemplo, entre otros recursos, se utilizaron para satisfacer las necesidades de autorrealización en doble vía, como discentes y como docentes, en muchas ocasiones.

Figura 29

Contextos digitales CR durante el Covid-19, necesidades de autorrealización

NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN:

En el mundo digital, las necesidades de autorrealización pueden incluir la posibilidad de desarrollar habilidades y conocimientos a través de la educación en línea, el acceso a información y recursos, y la capacidad de utilizar el mundo digital para expresarse y contribuir a la sociedad.



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Las plataformas digitales como ya se ha mencionado, son entornos de interacción y el intercambio de información entre las personas usuarias.

En relación con la pirámide de necesidades de Maslow mencionada en capítulos anteriores, las plataformas digitales pueden satisfacer, haciendo claramente nuestras propias reinterpretaciones al respecto, los diferentes niveles de las necesidades humanas de la teoría

Ampliamente se ha explicado que las plataformas digitales, terminan siendo al final de cuentas, una sociedad como cualquier otra, con las mismas oportunidades, las mismas preocupaciones, los mismos riesgos, y hablando desde la teoría de Maslow, con las mismas necesidades humanas contenidas, en un formato digital.

Figura 30

Necesidades y plataformas digitales protagonistas en CR en el Covid-19



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Dichas plataformas, o agrupaciones de plataformas según necesidades, pueden analizarse frente a las distintas competencias digitales que utilizan, potencian o requieren, según sea su naturaleza. A continuación, se realizará la relación de cada nivel de necesidades, frente a la correspondiente competencia, o competencias, que convocan.

Además, se hace importante aclarar, que son sólo herramientas, no se puede olvidar que detrás de ellas estaban los usuarios y usuarias, las cuales daban vida a dichas plataformas. Pero sin lugar a dudas, el 2020 posicionó a las plataformas en un lugar prioritario, en la vida estudiantil, laboral y cotidiana.

Tabla 9

Relación niveles de necesidades durante la pandemia y competencias digitales

Nivel de necesidades	Competencias digitales identificadas
<p>Necesidades fisiológicas: En el mundo digital, las necesidades fisiológicas, desarrollando una reinterpretación del asunto en materia digital, pueden incluir el acceso a tener dispositivos inteligentes y a poder tener una buena conexión a Internet para así satisfacer necesidades básicas como el acceso a servicios básicos, pero también al ejercicio de la comunicación, la información y del entretenimiento.</p>	<p>1.1 Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales</p> <p>1.2 Evaluar datos, información y contenidos digitales.</p> <p>1.3 Gestión de datos, información y contenidos digitales</p>
<p>Necesidades de seguridad: En el mundo digital, las necesidades de seguridad se refieren al cuidado y al autocuidado digital, en otras palabras, cuidarse y cuidar a otros.</p>	<p>1.3 Gestión de datos, información y contenidos digitales</p> <p>2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.6 Gestión de la identidad digital</p> <p>3.3 Derechos de autor y licencias de propiedad intelectual</p> <p>4.1. Protección de dispositivos</p> <p>4.2 Protección de datos personales</p>
<p>Necesidades de amor y pertenencia: En el mundo digital, las necesidades de amor y pertenencia pueden incluir la conexión con otras personas a través de redes sociales o ser parte de comunidades en línea.</p>	<p>2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales</p> <p>2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.5. Comportamiento en la red</p>

	<p>2.6 Gestión de la identidad digital</p> <p>4.2 Protección de datos personales</p>
<p>Necesidades de autoestima: En el mundo digital, las necesidades de autoestima pueden incluir el reconocimiento social en línea, derivado de los likes, del ser compartido en redes, de la cantidad de seguidores que se tenga y de los comentarios positivos, así como simplemente, la posibilidad de expresarse libremente y ser valorados por sus ideas o incluso por sus memes.</p>	<p>2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales</p> <p>2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.5. Comportamiento en la red</p> <p>2.6 Gestión de la identidad digital</p> <p>4.2 Protección de datos personales</p>
<p>Necesidades de autorrealización: En el mundo digital, las necesidades de autorrealización incluyen la posibilidad de desarrollar competencias a través de la formación desde plataformas digitales, implica la capacidad de las personas, de utilizar el mundo digital para poder no solo expresarse, sino, poder sentir que se contribuye a la sociedad de alguna forma.</p>	<p>2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales</p> <p>2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales</p> <p>2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales</p> <p>3.1 Desarrollo de contenidos</p> <p>3.2. Integración y reelaboración de contenido digital</p> <p>3.3. Derechos de autor y licencias de propiedad intelectual</p> <p>5.3. Uso creativo de la tecnología digital</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.2.2. Los Centros Cívicos por la Paz en el 2020

Iniciando el 2020, ya existían siete Centros Cívicos construidos, que, si bien no estaban al 100% de su función, ya operaban, generando impactos sociales significativos en territorios en condiciones de vulnerabilidad. Sin embargo, llegada la pandemia, como programa se

paralizaron sus funciones mientras se esperaban los lineamientos sanitarios de trabajo por parte del gobierno central.

Frente a lo anterior, para evitar el riesgo de contagio por el COVID-19, los Centros Cívicos estuvieron obligados a cerrar, y desarrollar protocolos de operación y atención frente a la crisis sanitaria. Si bien estuvieron cerrados completamente un par de meses, de manera pronta se inició con una oferta virtual escalonada, llamada *Centros Cívicos Virtuales*. De esa forma, la población joven que acudía al programa tuvo acceso a talleres en línea de danza contemporánea, folclore, formación musical, artes marciales, gimnasia rítmica, entre muchas otras actividades.

En mayo del 2020, según informes del Ministerio de Justicia y Paz (MJP) los Centros Cívicos por la Paz ya habían producido alrededor de 700 contenidos digitales, 113 de ellos enfocados en apoyo educativo y salud pública, 140 con carácter lúdico recreativo, 183 enfocados en salud mental y 252 contenidos de oferta programática, cursos y talleres (MJP, 2020). Según palabras de la directora de Promoción de Paz y Convivencia Ciudadana del Viceministerio de Paz:

“Generamos una propuesta para creación de estos contenidos con el fin de compartirlo en las redes sociales que más usan los y las jóvenes, como Facebook, pero sobre todo Instagram y WhatsApp. Esto nos ha permitido no solo seguir impartiendo talleres y cursos, sino propiciando encuentros en línea para saber cómo se sienten, si están pasando por crisis familiares o económicas y, de hecho, así pudimos canalizar algunas ayudas” (MJP, 2020, p.4)

5.2.3. La oferta programática digital de los Centros Cívicos por la Paz en el 2020.

Los números resultaron, a pesar del distanciamiento y de los obstáculos de acceso tecnológico, bastante significativos en materia de oferta de talleres y programas, la razón de lo anterior, fue porque todas las instituciones participantes en el Programa CCP que contaban con personal de planta, a saber, Ministerio de Justicia y Paz (DIGEPAZ: Coordinaciones Programáticas; DINARAC: Coordinaciones de Casas de Justicia), Ministerio de Cultura y Juventud (Dirección de Cultura, Consejo de la Persona Joven, Sistema Nacional

de Educación Musical, Sistema Nacional de Bibliotecas, Escuela Casa del Artista, Taller Nacional de Danza, Taller Nacional de Teatro), Municipalidades de Desamparados, Cartago, Garabito, Heredia, Pococí, San Carlos y Santa Cruz (personal de Administración), el Patronato Nacional de la Infancia (Centros de Intervención Temprana), los Centros de Cuido y Desarrollo Infantil (fondos de FODESAF), y los Centros Infantiles de Educación y Nutrición y Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI) del Ministerio de Salud, se sumaron a la tarea de seguir en contacto virtual con la población meta.

Al equipo anterior, se sumaron otras contrapartes como el Ministerio de Educación Pública (Programa Profes Comunitarios), Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (Programa Actívate), Instituto Nacional de Aprendizaje, Instituto Nacional de las Mujeres, Instituto Mixto de Ayuda Social, Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia, Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional de Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia, Universidad Técnica Nacional, universidades privadas (UIA, UACA, UCA, etc.),

Así mismo, colaboraron, Fundación PANIAMOR, Save the Children, PSI (Proyectos en Salud Integral- Population Services International), Fundación Glasswing, RET International, Transformación en Tiempos Violentos, UNICEF (Proceso CCP sin Paredes), de PNUD (sistema de información para los CCP), ILANUD (proyecto prevención de la trata de personas), la Agencia de Cooperación Internacional de Andalucía (proyectos vinculados a promoción de masculinidades positivas, estrategias de comunicación), la Embajada de los Estados Unidos de América (Proyecto Hacéte escuchar, equipamiento de los CCP), entre otros, lo cual logró una oferta robusta, valorada desde varios escenarios de participación como *personas conectadas*, *personas conectadas sensibilizadas* o *personas conectadas sensibilizadas y formadas*, lo anterior dependía en mucho, del tipo de espacio virtual que se ofreciera desde la institución en su momento.

Tabla 10

Cantidad de procesos formativos y de matrícula en CCP

(durante los años 2018-2019-2020, divididos por género, (F /M))

CCP	Cantidad de procesos formativos			Cantidad de participantes que matricularon por año								
	2018	2019	2020	2018			2019			2020		
				F	M	T	F	M	T	F	M	T
A. Zarcas	36	100	90	982	687	1669	1523	752	2275	1335	815	2150
Cartago	28	84	103	212	136	843	875	476	1764	1013	574	1587
Desamp.	44	46	98	Nr	Nr	2352	716	218	1039	2022	913	2935
Garabito	7 áreas	52	69	367	61	428	665	274	939	711	261	972
Heredia	54	93	140	799	458	1257	690	424	1114	895	513	1408
Pococí	Na	37	30	Na	Na	Na	760	548	1308	787	403	1190
S. Cruz	56	122	124	433	320	753	713	434	1147	526	371	897
Total		534	654	2793	1662	7302	5942	3126	9586	7289	3850	11.139

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Secretaría Técnica a partir de informes de labores anuales del Programa CCP años 2018, 2019, 2020.

Durante la pandemia del Covid-19, el programa de los Centros Cívicos por la Paz, como muchos programas sociales, se vio enfrentado a desafíos sin precedentes que afectaron de manera significativa el quehacer institucional. En este contexto se lograron importantes avances en términos de oferta tecnológica y en la adopción de competencias digitales.

Sin embargo, también surgieron obstáculos como la dificultad de conseguir recursos económicos estatales, pues todos se orientaban a atender necesidades sanitarias, la falta de conexión y de equipamientos en las comunidades menos privilegiadas y el agotamiento derivado de la constante exposición a pantallas por parte de toda la sociedad costarricense.

La reactivación de actividades presenciales se logró bajo la articulación interinstitucional, y se alcanzó la posibilidad de ejecutar, de manera presencial, procesos formativos y actividades lúdicas dirigidas a población beneficiaria en el contexto de pandemia; cumpliendo a cabalidad con las medidas sanitarias para la seguridad y cuidado de las personas asistentes y funcionarias.

También se mejoraron el diseño y el avance administrativo de los distintos protocolos de atención al Covid-19, y se desarrollaron los procesos administrativos necesarios de los 4 protocolos de referenciación de población en condiciones de vulnerabilidad, para la oferta programática preventiva activa.

Entre los obstáculos más significativos estuvieron, la variabilidad de los escenarios e índices de riesgo por cantón que incidieron en la planificación de actividades presenciales, ya que según lo establecía la institución rectora del programa, las actividades y cantidad de aforos y restricciones podrían variar dependiendo del comportamiento de las condiciones de riesgo por cantón / distrito, pudiendo generar así, afectaciones en las planificaciones típicas de actividades de carácter presencial.

Como se dijo anteriormente, la reducción de presupuestos en actividades de inversión social por asuntos de necesidad de traslado de fondos para la atención de la pandemia fue muy grande. Esto complicó la agenda programática virtual pues se desconocía con cuantos recursos realmente se podía contar.

Los recursos no solo fueron económicos, el personal de primera línea se mantuvo abocado a la atención de acciones relacionadas con la emergencia sanitaria, afectando la ejecución de programas como los de programas preventivos y de atención social. El personal de salud y seguridad estaba destinado exclusivamente a temas de pandemia.

5.2.4. Programa Centros Cívicos Conectados.

El Programa de *Espacios Públicos Conectados* fue una iniciativa impulsada por la Superintendencia de Telecomunicaciones de Costa Rica (SUTEL) la cual se operacionalizó, a través del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL). El objetivo principal consistía

en brindar acceso gratuito a Internet a través de una amplia red nacional de diversos espacios públicos del territorio costarricense, como parques, bibliotecas, estaciones de transporte público, y finalmente, los Centros Cívicos por la Paz (SUTEL, 2023).

Mediante el programa, FONATEL financiaba una red de alta capacidad que permitía a los ciudadanos y ciudadanas conectarse de forma gratuita en estas áreas o espacios públicos, fomentando así, “el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento como agentes de cambio en la vida diaria de las personas. Esto significa que los visitantes de los Centros Cívicos por la Paz podrán acceder a Internet desde cualquier dispositivo móvil, como computadoras portátiles, teléfonos celulares o tabletas” (MJP, 2019, p.3).

A través de esta oportunidad, las personas usuarias podrían acceder de manera efectiva a contenidos y a trámites propios del contexto digital, podrían realizar cursos en línea, aprender habilidades empleadoras, consultar información y contenidos educativos, revisar el correo electrónico y ejecutar servicios de mensajería, descargar aplicaciones, disfrutar de servicios culturales en línea, acceder a libros, música y videos, y trabajar en proyectos colaborativos, entre muchas otras posibilidades (MJP, 2019).

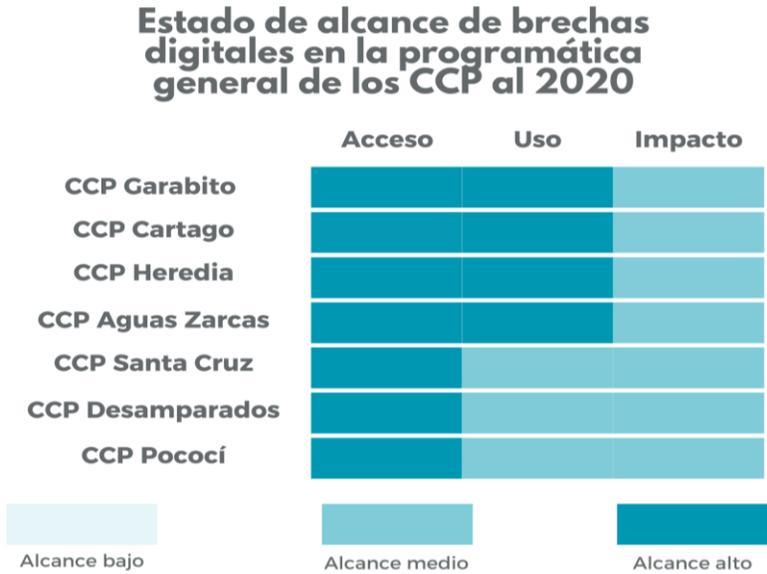
El objetivo principal de SUTEL fue y es reducir la brecha digital en el país y promover así, la adopción de servicios de banda ancha, facilitando de esta manera, el acceso a las tecnologías de manera integral, pero también, de manera solidaria. Además, se buscaba empoderar a las personas usuarias a través de eventos y capacitaciones disponibles, promoviendo de estas formas, proyectos de vida positivos y claramente, el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Ahora bien, el programa se consolidó en el año 2020, lo que sí es cierto es que hubo grandes complicaciones en su gestión. En primer lugar, la operación fue lenta y la incorporación del servicio se dio en etapas distintas y no planificadas. Además, la negociación era distinta según la zona geográfica en la cual se desarrollaba, pues hubo distintos operadores de internet en la oferta, lo cual hizo que las reglas se modificaran un poco, según la contraparte destacada en un territorio particular. El Programa pecaba por ser asistencialista, pues sólo se ofrecería por cinco años, luego de eso, se dejaría de ofrecer sin tener en su ruta de

trabajo, algún componente de sostenibilidad o de generación de capacidades en los territorios impactados.

Figura 31

Centros Cívicos por la Paz y brechas digitales en el 2020



Fuente: Elaboración propia, 2023.

A manera de ilustración, se muestra de nuevo en la imagen anterior, una percepción técnica de cómo se encontraba la agenda digital en dichos espacios, frente a la cual se ha utilizado una serie de preguntas frente a cada brecha digital, a saber, brecha de acceso, de uso y de impacto y por lo tanto, frente a cada nivel en cuestión, alcance bajo, alcance medio y alcance alto, correspondientemente.

5.2.5. Centros Comunitarios Inteligentes en tiempos de Covid-19

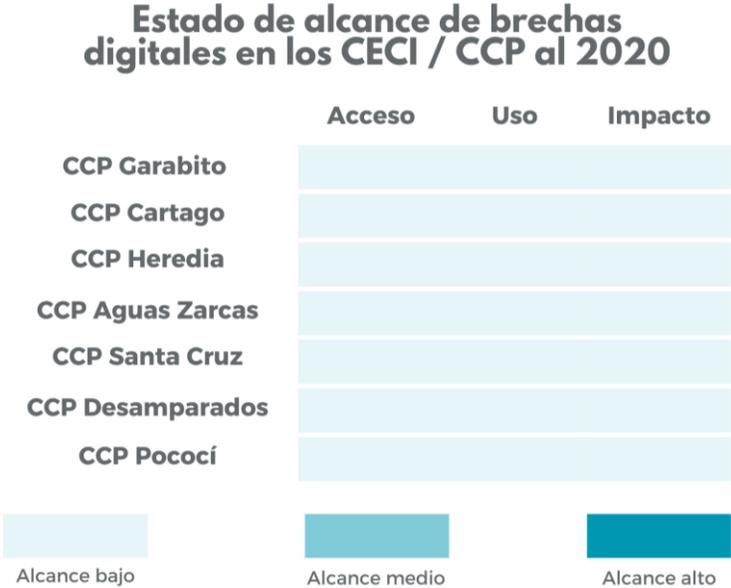
A pesar de todos los esfuerzos realizados en materia de acceso, la pandemia del COVID-19 expuso drásticamente la brecha digital en materia de acceso que existía en miles de hogares, especialmente en zonas en condición de vulnerabilidad, eso afectó tanto a estudiantes que no pudieron acceder a clases virtuales, como a trabajadores que se vieron obligados pero imposibilitados a trabajar de forma remota en sus hogares en momentos de alto confinamiento.

FONATEL, como proveedor de Internet gratuito en los 242 Centros Comunitarios Inteligentes, para el 2020, solo atendió a 12 de ellos (Pomareda, 2020). Dicho escenario permeó también en los CECIS de los Centros Cívicos, pues estos estuvieron cerrados por mucho tiempo, dada la metodología presencial que requerían para sus procesos. Fue al tiempo que después de varias negociaciones, los equipamientos y los espacios físicos fueron utilizados a partir de una serie de lineamientos sanitarios que se debían cumplir.

Lo anterior plantea desgraciadamente que, los Centros Comunitarios Inteligentes no prestaron de manera general, sus instalaciones, sus servicios y sus accesos en el momento histórico que más se necesitaron. Nuevamente a manera de ilustración, se muestra en la siguiente imagen (figura 32), una percepción técnica de cómo se encontraba la agenda digital en dichos espacios en ese momento. Se valorará con los mismos criterios expuestos, utilizando una serie de preguntas frente a cada brecha digital, a saber, brecha de acceso, de uso y de impacto y por lo tanto, frente a cada nivel en cuestión, alcance bajo, alcance medio y alcance alto, correspondientemente

Figura 32

Centros Comunitarios Inteligentes de los CCP en el 2020



Fuente: Elaboración propia, 2023.

De manera general, los Centros Comunitarios Inteligentes si bien tenían el mandato de reducir brechas en los territorios, se encuentran cerrados al igual que el resto de las ofertas preventivas de los Centros Cívicos en tiempos de Covid-19, contradiciendo por razones sanitarias, su mandato natural.

5.3. El 2021, el 2022 y el 2023, redes sociales costarricenses cargadas de odio

No hubo mucho estudio sobre mensajes en plataformas digitales entre el 2018 y 2020, aunque se mantenía la hipótesis de que la polarización ciudadana vivida y descrita anteriormente, definitivamente afectaba directa o indirectamente los contenidos y los discursos ciudadanos del momento

Si bien es cierto que hay muchos contenidos positivos y constructivos en los ecosistemas digitales, es de particular interés conocer las afectaciones en la convivencia y ciudadanía digital. Por dicha razón analizaremos los mensajes violentos o de odio en la Costa Rica digital.

El aumento del acceso a internet, la aceleración de los desplazamientos forzados digitales y el recorrido formativo digital, vivido en muchas ocasiones, un poco improvisado y un poco desordenado, ha brindado numerosos avances y beneficios, pero también un preocupante incremento en los niveles de violencia, odio y de uso inadecuado de las plataformas digitales.

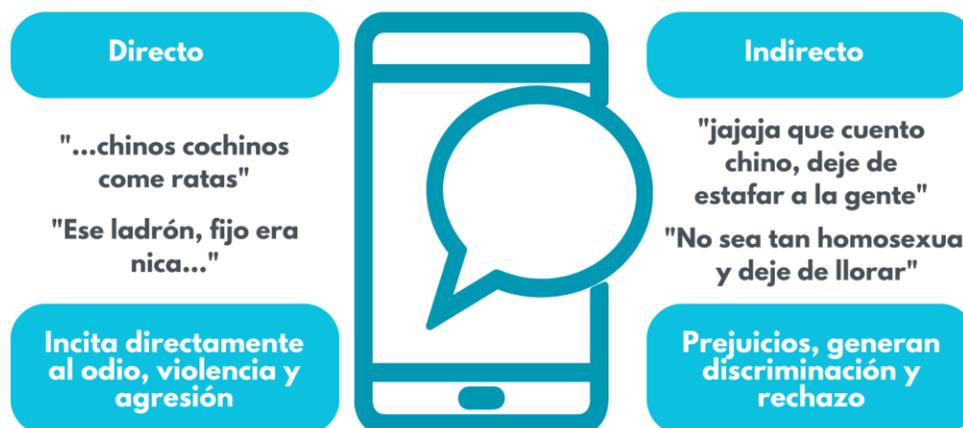
La facilidad de compartir opiniones en redes y de acceder al anonimato de esas opiniones, están permitiendo la formación de comunidades, cada vez con menos habilidades para conectar de manera pacífica y segura con otras.

Estos discursos de odio son reconocidos como aquellos mensajes que incitan directamente al odio, la violencia y la agresión, o que transmiten prejuicios, generando discriminación y rechazo contra grupos específicos (NNUU, 2023). Si bien existen múltiples investigaciones desde diversos colectivos en la materia, de manera particular las Naciones Unidas ha desarrollado una serie de documentos sistemáticos sobre el asunto en Costa Rica.

Figura 33

Mensajes de odio: tipos

Tipos de mensajes de odio



Fuente: Elaboración propia a partir de Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación, 2022.

Según los estudios realizados por las Naciones Unidas en Costa Rica sobre los mensajes de odio en redes sociales entre el 2021 y el 2022, dichos discursos aumentaron significativamente en la realidad nacional y desgraciadamente, los mensajes mutaron en muchos casos, de intencionalidad indirecta a directa (ONU,2022).

Claramente, la campaña electoral del momento potenció ese escenario, pues fueron precisamente las expresiones sobre política y elecciones, las más destacadas. Para ese momento, ya los hombres de todas las edades eran los principales emisores de odio y las publicaciones de medios, influenciadores y memes eran los principales detonantes de ese momento (ONU, 2022).

Dando seguimiento al asunto, las Naciones Unidas presentaron recientemente el III Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación en Redes Sociales (ONU, 2023). El documento destacó el aumento de un 50% de mensajes de odio desde el 2022, pues pasó de poco más de 937 mil mensajes en el informe de 2022, a más de 1,4 millones de mensajes para el 2023, lo anterior triplica incluso el informe del 2021. Los emisores de esos mensajes fueron 632 mil personas, lo cual representa un aumento de 65% con respecto al año anterior.

A continuación (tabla 11) se presentan una diversidad de conceptos que se plantean en el documento en mención, para que se puedan realizar los análisis y las interpretaciones correspondientes de una manera más contextualizada con el estudio realizado.

Tabla 11

Conceptos del Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación

Concepto	Definición según las Naciones Unidas en su Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación en Redes Sociales CR 2023.
Orientación sexual	“La capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género” (ONU, 2023, p. 41).
Política y realidad nacional	“Conjunto de acontecimientos que suceden en un país, los cuales pueden interpretarse de múltiples maneras. La realidad nacional de un país está dada por todos los acontecimientos que suceden en su territorio” (ONU, 2023, p. 41).
Racismo	“Discriminación que se produce cuando una persona o grupo de personas siente odio hacia otras por tener características o cualidades distintas, como el color de piel, idioma, raza, etnia o lugar de nacimiento” (ONU, 2023, p. 41).
Religión	“Conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad, de sentimiento de veneración y temor hacia ella, de normas morales para la conducta individual y social y de prácticas rituales” (ONU, 2023, p. 41).
Xenofobia	“Miedo o rechazo hacia los extranjeros, por lo general, expresados hacia grupos étnicos y/o raciales (ONU, 2023, p. 42).
Adultocentrismo (choque generacional)	“Una relación social asimétrica entre las personas adultas, que ostentan el poder y son el modelo de referencia para la visión del mundo, y otras personas, generalmente infancias, adolescencias, juventudes o personas mayores” (ONU, 2023, p. 42).
Discapacidad	“Una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Una deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica” (ONU, 2023, p. 42).

Discursos de odio y discriminación	“En general no existe un consenso acerca de una definición a nivel internacional. Se toma en cuenta la definición para Naciones Unidas sobre el discurso de odio. Esta, más allá de definiciones legales que pueden variar de un país a otro o incluso más allá de la convencionalidad y sus correspondientes estándares, determina que es "cualquier tipo de comunicación ya sea verbal, escrita o a través de conductas, que ataquen o usen lenguaje peyorativo o discriminatorio en contra de una persona o un grupo por lo que son, es decir, sobre la base de su religión, etnia, nacionalidad, raza, color, lugar de origen, género o cualquier otro factor constitutivo de la identidad" (ONU, 2023, p. 42).
Género	“Roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada en un momento dado considera apropiados para hombres y mujeres. Estas realidades se construyen socialmente y se aprenden a través de la socialización. Son específicos al contexto y al tiempo y están sujetos a cambios” (ONU, 2023, p. 42).

Fuente: Elaboración propia a partir de Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación en Redes Sociales Costa Rica (ONU, 2023, pp. 41-42).

La política y realidad nacional fue el tema que más conversaciones de este tipo generó, con 480 mil conversaciones, seguida por la xenofobia con 235 mil conversaciones y finalmente, la temática de género, con 214 mil conversaciones. El racismo fue el discurso de odio que mayor aumento presentó, siendo este de un 181%. El estudio (ONU, 2023) se abocó a recopilar las manifestaciones expresadas en Facebook y Twitter, esa última red con el aporte del 60% de los mensajes de odio y discriminación.

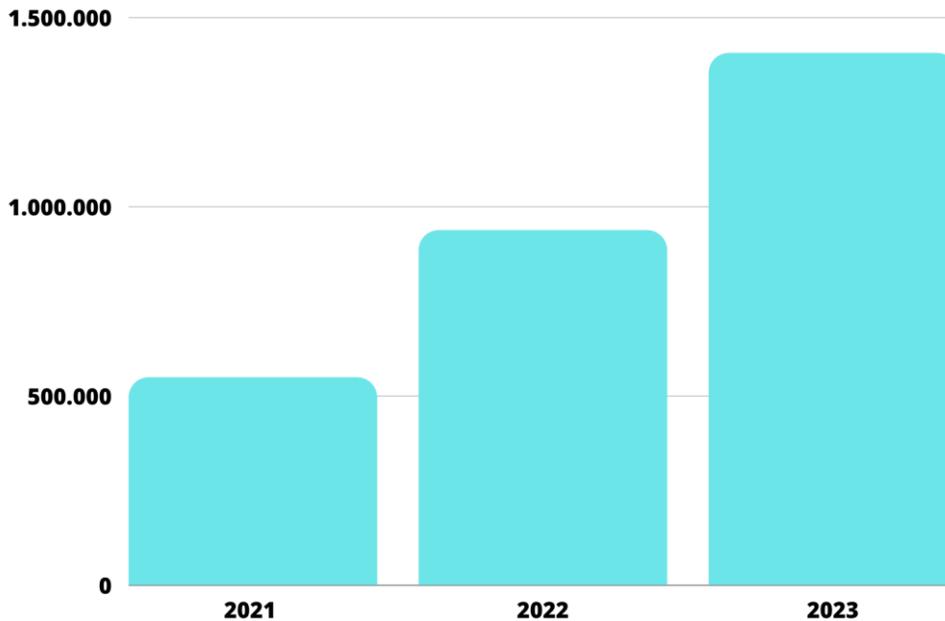
La captura de datos se realizó entre el 1 de mayo del 2022 al 31 de mayo del 2023, se realizó a través de herramientas de social *listening* que tienen la capacidad de capturar millones de documentos en tiempo real y tienen inteligencia artificial y *machine learning* que permite el procesamiento inmediato de los datos (ONU, 2023).

Para capturar la información se realizaron búsquedas por medio de palabras clave dentro de las plataformas, se seleccionaron idiomas de monitoreo y se incluyeron, además, páginas de interés para el análisis. Las páginas de interés fueron brindadas por el equipo de Naciones Unidas y complementadas con otras encontradas por los analistas del estudio.

Figura 34

Discursos de odio en redes sociales costarricenses

Conversaciones que incluyen lenguaje discriminatorio en redes sociales costarricenses (comparativo, 2021, 2022, 2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del III Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación en RRSS, 2023.

El período analizado para el estudio va del 1 de mayo del 2022 al 31 de mayo del 2023; su objetivo fue caracterizar y analizar la evolución del discurso de odio y discriminación en redes sociales en Costa Rica del 1 de mayo del 2022 al 31 de marzo del 2023, considerando el conjunto de prejuicios e ideas fuerza en que se sustenta, las matrices de opinión y matrices de difusión, valorando elementos en común, diferencias y cambios entre los diferentes momentos, temáticas y dinámicas en el periodo contemplado.

Un aspecto incluido dentro del rubro temático de política y realidad nacional y que fue destacado en la presentación del Informe, es el aumento de ataques a periodistas, medios de comunicación y al periodismo en general. Frente a lo anterior, un 43% de los mensajes, fueron ataques a medios de comunicación, lo que, representa un aumento del 231%.

5.3.1. Principales hallazgos

En materia de política y realidad nacional, se observó un aumento de los ataques a periodistas, lo anterior representó el 43% de las conversaciones de política y realidad nacional el otro 57% correspondió a ataques a políticos y a personas por sus ideologías políticas. Los principales detonantes de los mensajes de odio y discriminación fueron la corrupción, el tráfico de influencias, la transparencia, el periodismo de calidad, lucha de opiniones y de ataques entre políticos. Se observó con más frecuencia la preocupación y la denuncia frente al uso de trolls para atacar a personas en las redes sociales (ONU, 2023).

En materia de xenofobia, se capturaron 253,563 conversaciones, lo que representa un aumento del 110% en comparación con el año anterior. Los principales temas de conversación relacionados con la xenofobia fueron la migración, la seguridad, el empleo y la economía y los principales grupos objeto de discriminación fueron los nicaragüenses, los haitianos y los venezolanos (ONU,2023). En materia de género, se encontraron 97,871 (45%) conversaciones con elementos de discriminación hacia mujeres específicamente en política, en medios de comunicación e influenciadoras.

Las mujeres, según el estudio, fueron más atacadas por su imagen en función de valoraciones físicas, por su forma de vestir, expresiones y acciones, o incluso por el simple hecho de ser mujeres. Además, realizaron fuertes ataques hacia el feminismo por el aborto legal y el Día Internacional de la Mujer.

Se observó un fuerte aumento de la cosificación de la mujer en las redes sociales, además, muchas personas se aprovecharon de tecnologías como la inteligencia artificial para crear fotos de mujeres desnudas, perfiles falsos, entre otras (ONU, 2023).

En materia de orientación sexual, la viruela del mono fue relevante, pues se asoció a población LGBTQ+. Según el documento se observó un aumento de los ataques a este grupo de personas incluyendo insultos, burlas y amenazas. Los principales temas de conversación relacionados con la orientación sexual fueron el matrimonio igualitario, la adopción homoparental y la identidad de género (NNUU, 2023).

Importante para esta investigación, las personas nativas digitales son las que están siendo más atacadas en las redes sociales (69% de los ataques). Según el estudio, los principales argumentos se basan en expectativas laborales, formas inclusivas de hablar, como el uso por ejemplo de palabras como *amigues* y en general, asuntos de ortografía, posición que tienen ante los derechos humanos, sobre la música que escuchan y los programas que ven, su rol en la disminución de la natalidad, entre otros. Aumenta el uso de términos negativos como *generación de cristal* y se les trata de manera despectiva por su forma de ver y entender su vida (ONU,2023).

El racismo en los deportes correspondió al 77% de las conversaciones, siendo el fútbol el principal detonante de las conversaciones. Frente a lo anterior, el despido del entrenador Jeustin Campos, generó ataques hacia Javon East jugador afrodescendiente, y la película de La Sirenita también sirvió como un pretexto para generar el aumento en comentarios de odio y discriminación (NNUU, 2023).

Es fundamental abordar este fenómeno y promover un uso responsable de internet, fomentando las competencias digitales necesarias, las cuales permitan la sensibilización sobre los peligros del discurso de odio en línea. Solo a través de un esfuerzo conjunto de las personas usuarias, de las plataformas en línea y de las distintas instituciones, se podrá mitigar esta creciente relación entre el acceso a internet y el aumento del odio y discriminación en los ecosistemas digitales costarricenses.

5.3.2 Sobre algunos detonadore

Durante el último año, las conferencias de prensa y las declaraciones políticas han sido los detonantes más relevantes para la generación de conversaciones digitales violentas en Costa Rica; según datos del Informe en mención, mayo de 2023, fue el mes en el que se registraron la mayor cantidad de conversaciones de odio, seguido de noviembre y mayo de 2022. Además, se identificó que, en mayo, junio y julio de 2022, se generaron la mayor cantidad de ataques a los medios de comunicación y periodistas. La expresión *prensa canalla*, fue uno de los textos más identificados en Facebook y Twitter (ONU, 2023).

Entre los acontecimientos destacados, se encuentra que en mayo de 2022 el traspaso de poderes generó muchos mensajes de odio, seguido en junio por la victoria de Johnny Depp en su juicio contra Amber Heard que generó mensajes de violencia de género. En julio, se produjo el cierre de Parque Viva, uno de los centros de espectáculos públicos más importantes del país, y que pertenece a La Nación, medio de comunicación de gran importancia en Costa Rica. Las diferentes posiciones frente al evento, alimentó el odio contra los medios de comunicación y contra el gobierno central.

En agosto, se presentó el informe de los 100 días de Gobierno, lo cual llenó de nuevo las redes sociales de ataques a favor y en contra del presidente. En septiembre, una influyente personalidad en las redes sociales fue víctima de acoso, lo que, de nuevo volvió a poner el tema de género en las plataformas digitales. Y en octubre, se debatió sobre un proyecto de ley para regular la imagen de las mujeres en la publicidad, lo cual alimentó el escenario (ONU, 2023).

Noviembre se caracterizó por el esperado concierto para muchos, de Bad Bunny en Costa Rica, generando lo anterior un gran debate en redes sociales entre seguidores y no seguidores del cantante, mientras que en diciembre Costa Rica sufrió derrotas en los partidos de fútbol del Mundial. Dicho tema, históricamente ha generado amplios debates en el país.

Al comienzo del año 2023, en las redes sociales se vieron identificadas muchas acciones de trolls en redes sociales, incluso, existen acusaciones hacia líderes políticos, de que han utilizado dicho recurso para debilitar planteamientos de oposición, y en general, la democracia, cuestión que algunos líderes han aceptado de manera pública. Al mismo tiempo, Shakira lanzó una nueva canción y llenó las redes de discusiones alrededor del tema de empoderamiento femenino.

En febrero, se anunció la renuncia de la ministra de salud, la cual tenía diversos escándalos alrededor de su gestión e imagen pública y estuvo alimentando las redes sociales en múltiples momentos; en marzo, se da el despido de Jeustin Campos, entrenador costarricense, dicha situación se da por una acción racista contra un jugador, dicho evento,

aunado al lanzamiento de la película *La Sirenita*, generaron mucho contenido racista en los entornos digitales costarricenses.

En abril, el caso *Keibril*, bebe desaparecida y la cual era la hija de una menor de edad, generó un gran revuelo en el país alrededor del tema de maternidades tempranas, ineficiencia en la gestión pública y machismo internalizado. Finalmente, en mayo de 2023, el Gobierno entre varias acciones más, rompió relaciones con CINDE, institución encargada de atracción de inversión extranjera, dicho hecho causó un fuerte impacto en la opinión pública pues se vio nutrido de muchas versiones que lesionaron la imagen de la Presidencia y su gestión en materia de reactivación económica.

Capítulo 6

Experiencias vividas y aprendizajes aprendidos del recorrido

6.1. Identificación de elementos del camino

A continuación, se presentan cuatro tablas que intentan identificar experiencias y aprendizajes las cuales, fueron alimentadas con los hitos más relevantes descritos en el capítulo anterior.

6.2. Sobre los hitos

Un hito, será considerado para esta investigación, como un evento o una situación que marca un punto de giro importante en el proceso. Por lo general, este tipo de acontecimientos representan un momento crucial o una etapa clave que moviliza o que estanca un proceso durante el recorrido. De manera simple, un hito debe modificar el relato y ofrece curvas o desvíos relevantes a la historia. Los hitos se seleccionaron a partir de los siguientes criterios:

- Por su nivel de importancia en el asunto: Los hitos deben representar eventos significativos que tengan un impacto relevante y que marquen el progreso de una fase importante.
- Deben ser obligatoriamente verificables: Deben ser objetivos, de modo que sea posible identificarlos y valorar su impacto en el proceso.
- Tienen que ser relevantes en el recorrido: Los momentos seleccionados deben ser relevantes y diferenciadores en el proceso; deben de estar estrechamente relacionados con los objetivos de la presente investigación.
- Deben de estar ubicados en el tiempo: En este caso, los hitos deben tener un marco temporal muy definido, deben estar asociados con fechas o períodos específicos de la presente historia, lo que permite seguir el progreso a lo largo del tiempo del suceso en análisis.

6.3. Sobre las tablas

Luego de la anterior selección, dichos hitos se ordenaron en tablas, cada una de ellas incorporaron los elementos del Paradigma de Laswell de 1948, planteado en el capítulo 2 El anterior, utilizado frecuentemente en la comunicación social para asegurar así que se cubran todos los aspectos más importantes de un proceso, de un proyecto, un relato o evento.

El paradigma de Laswell es una herramienta muy útil para asegurar una cobertura completa y precisa de la historia, a través de los aspectos esenciales de qué, quién, dónde, cuándo, por qué y cómo (Laswell, 1948). Sin embargo, como se notará posteriormente, esta investigación se ha deconstruido el proceso con la intención de realizar acentos en algunos de los elementos más sustantivos del proceso.

Sin embargo, se debe de aclarar que el Paradigma de Laswell se hace demasiado lineal para la propuesta, por lo tanto, solo servirá como inspiración para la identificación de los distintos elementos del proceso vivido. Además, se utilizará la ampliación de Richard Braddock destacada en su libro, *An extension of the "Laswell Formula"* de 1958, el cual le agrega dos elementos más (Braddock, 1958).

Todos estos elementos se hacen necesario cruzarlos como *hilos de un tejido comunicacional*, para así lograr reflejar de una mejor forma, el caso en cuestión. Frente a lo anterior, la Escuela de Palo Alto y en general, la sociología interaccionista, entienden al proceso comunicacional con un sistema donde todos los elementos están integrados y confluyen constantemente, "...desde esta perspectiva, ningún elemento del proceso comunicativo puede ser aislado de los demás, porque cada uno tiene un valor en el conjunto" (Schneider, 2005, p.18).

Ahora bien, se hace importante visibilizar que el protagonismo de los elementos citados descansará en los componentes básicos del relato, los cuales surgen de la disciplina del espectáculo, dando relevancia al *lugar*, los *personajes*, sus *acciones* y finalmente sus

mensajes, entendiendo que sus mensajes lingüísticos, simplemente son los resultados finales de la mezcla de los tres primeros componentes.

De tal forma, en el proceso de análisis, si bien utilizamos racionales lineales para poder contar el relato de una manera más simple, adoptamos, en definitiva, racionales circulares para poder analizar y comprender el relato, pues en la interpretación, se parte de la premisa que los elementos no tienen un sentido privilegiado o aislado del otro.

El primer elemento que se atenderá será el *¿dónde?* (*where*). Este elemento se centra en el lugar o la ubicación en la que se desarrolla el relato. Se busca analizar el escenario, el sitio físico, digital o geográfico en el que está teniendo lugar la historia. Para esta investigación, se buscará describir elementos primordiales del escenario, o de los diversos escenarios, de la Costa Rica digital, y se responderá técnicamente dentro de una tabla, a la pregunta *¿dónde lo hicieron?*

El segundo elemento por atender será el *¿quién?* (*who*). En este elemento se busca identificar a los emisores, las personas, las organizaciones, los actores o los agentes involucrados en el evento o en el relato.

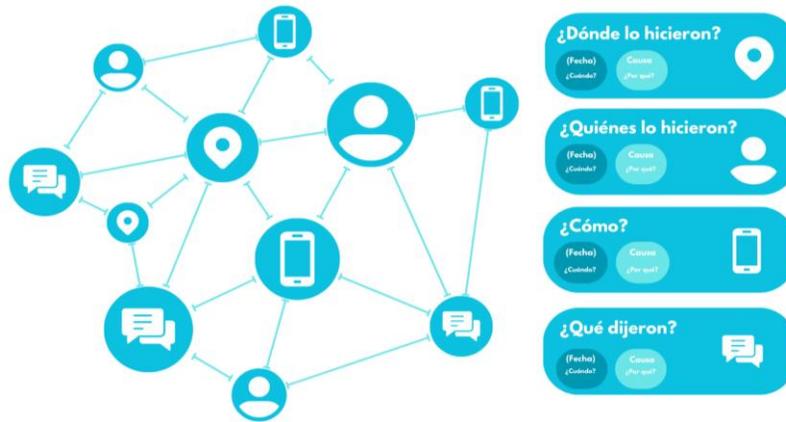
Se trata de determinar quiénes son los protagonistas, las partes interesadas o los individuos relevantes en relación con lo que está ocurriendo en el *¿dónde?* Para esta investigación se responderá de manera concreta a la pregunta *¿quiénes lo hicieron?*

La tercera pregunta que se responderá será el *¿cómo?* (*how*). Esta pregunta se centra en el modo o la forma en que ocurrió el evento, por lo tanto, se busca comprender las acciones, los detalles y los mecanismos en uso por parte de los protagonistas. En la tabla se atenderá específicamente a la pregunta *¿Cómo lo hicieron?*

La cuarta pregunta que se responderá es el *¿qué?* (*what*). Este elemento se refiere a la identificación del mensaje ya sea a través de mensajes lingüísticos o no lingüísticos. Se busca determinar los contenidos durante el relato, en este caso por la naturaleza de la investigación se analizará contenidos digitales típicos de la ciudadanía digital, la pregunta se orienta a *¿Qué dijeron?*

Figura 35

Componentes del tejido del relato



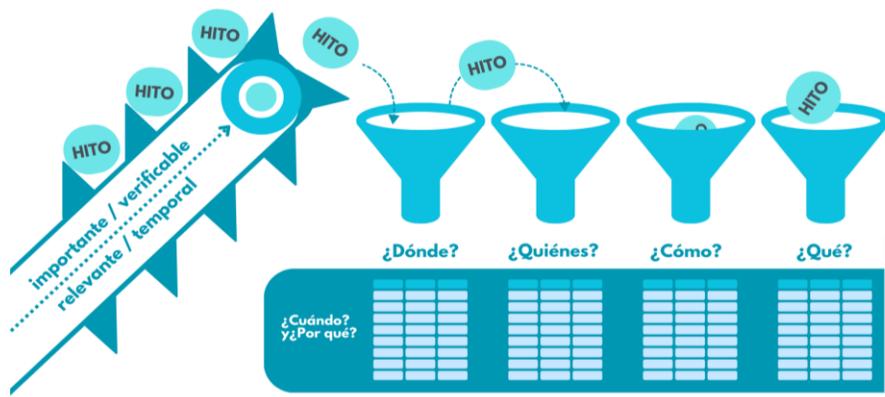
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Las últimas preguntas del Paradigma de Laswell se resolverán de la siguiente forma: el *¿por qué?* (*why*), el cual se refiere a las causas, las razones, los factores o las circunstancias que llevaron a que sucediera lo que ocurrió, se incorporará por tabla bajo el término de *Causa*; y el *¿cuándo?* (*when*), el cual busca determinar el momento o la fecha en la que ocurrió el evento, se destacó en paréntesis dentro de cada hito.

Figura 36

Infografía: Proceso de elaboración de las tablas de aprendizajes aprendidas

Proceso de elaboración de las tablas



Fuente: Elaboración propia, 2023.

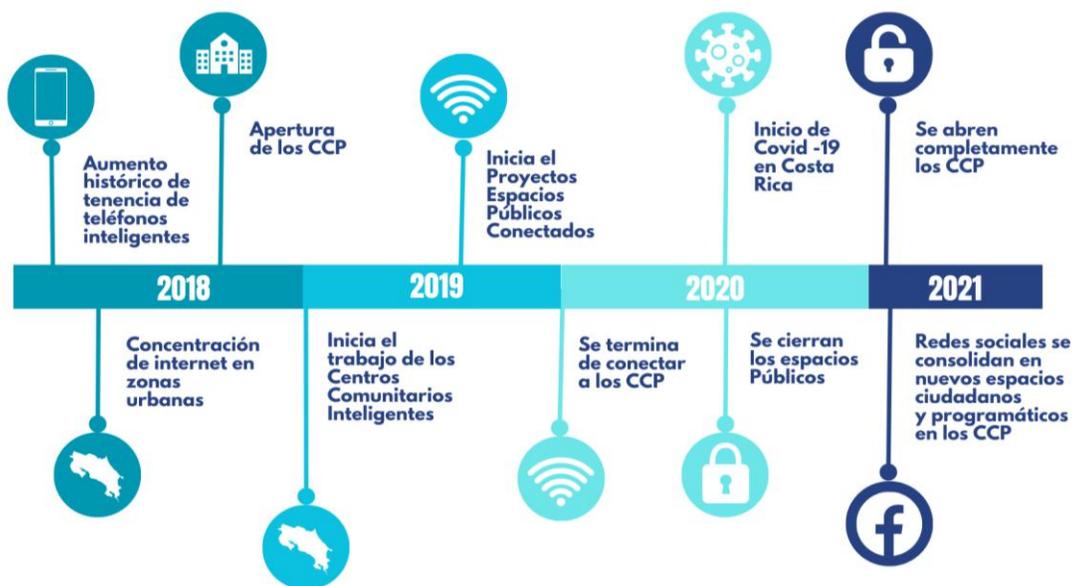
6.3.1. Sobre el dónde

Es fundamental comprender los contextos dentro de un relato, pues nos brinda una comprensión mucho más profunda de las experiencias que se desarrollaron en un momento determinado. El contexto, nos permite entender cómo el entorno físico, el entorno digital, el entorno circunstancial, influyen en las acciones y decisiones de los y las protagonistas, afectando claramente el desarrollo de la historia y la resolución o escalamiento de conflicto.

El *dónde* puede proporcionar a la investigación detalles importantes sobre la cultura, la sociedad, las circunstancias políticas, entre otros, lo que a su vez afecta de manera directa a la forma en que se desarrollaron los sucesos y en cómo se desarrollaron las conexiones entre los personajes y sus ecosistemas, tales como los logros, las tensiones, los diferentes conflictos y los desafíos que enfrentaron en ese contexto específico. A continuación, se presentan los hitos más relevantes identificados en el capítulo anterior, correspondientes a los distintos escenarios donde interactuaron los protagonistas, las acciones y los mensajes del relato.

Figura 37

Infografía: Línea de tiempo ¿Dónde lo hicieron?



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla 12

¿Dónde lo hicieron?: experiencias y aprendizajes

Experiencia	Causa	Lección
<p>(2018-2023) En los últimos cinco años, Costa Rica, ha experimentado un significativo avance en el campo de las tecnologías digitales desde la infraestructura, normativa y capacitación. Dicho avance, se caracterizó por ser poco planificado.</p>	<p>Resultado de un aceleramiento provocado por las tendencias mundiales y obviamente, por razones pandémicas. Tomar esas medidas fueron necesarias para resolver los contextos vividos.</p>	<p>Costa Rica debe de aprovechar e impulsar dicho avance; además debe de sistematizar para así ponerlo en servicio para la gestión de nuevas alianzas articuladas y estratégicas, que puedan oportunamente, desarrollar una operación de procesos y programas que atiendan de manera sostenible, escalonada y coordinada, los tres tipos de brechas digitales.</p>
<p>(2018) Costa Rica nunca había tenido tanto acceso a teléfonos inteligentes y a espacios de conexión. Las redes sociales se han transformado en los centros de interacción, expresión y colaboración más importantes en los distintos planos cotidianos como, el cultural, el afectivo, el económico, el sanitario, el informativo, el educativo, entre otros, generando de este modo, según algunos analistas, una nueva idiosincrasia costarricense.</p>	<p>El acceso y las tendencias del mercado para el 2018, ya obligaban a los y las ciudadanas a trasladar muchos de sus escenarios cotidianos a la esfera digital, lo que fue aprovechado por muchas distribuidoras y empresas de tecnologías. En Costa Rica para el 2018, era muy fácil conseguir un teléfono inteligente con servicio de internet a precios baratos.</p>	<p>Se hace necesario promover el desarrollo de las competencias digitales en la ciudadanía. Con el mayor acceso a teléfonos inteligentes y a espacios en línea es urgente promover la alfabetización digital entre la población. Esto puede incluir brindar capacitación y recursos para ayudar a las personas a navegar y tomar decisiones informadas, cuidar y autocuidarse y finalmente, incluir, participar y convivir digitalmente.</p>
<p>(2018) El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) informó que más del 70% de los hogares que sí tenían conexión a</p>	<p>Usualmente la demanda de internet es mayor en zonas más pobladas. Esa es una</p>	<p>Se debe invertir en mejorar la infraestructura de internet en las áreas rurales para garantizar una conectividad a internet confiable</p>

<p>Internet se encontraban, como ya se supone, en zonas urbanas, reflejando así una diferencia significativa de participación digital entre el área urbana y el área rural. Por lo tanto, se hace necesario evidenciar a las dos Costa Ricas, una digital rural y otra digital urbana.</p>	<p>de las principales razones por las que la zona rural queda usualmente en desventaja, frente a las zonas urbanas.</p>	<p>y asequible. Se hacen importantes de explorar temas como la expansión de la cobertura de banda ancha, el establecimiento de redes comunitarias, y la utilización de tecnologías como conexiones satelitales o inalámbricas para llegar a áreas remotas. Al cerrar la brecha de acceso con mayor infraestructura, las comunidades rurales pueden tener un mejor acceso a servicios y oportunidades digitales. Por otro lado, implementar programas de capacitación y de alfabetización digital específicamente dirigidos a las comunidades fronterizas y costeras, acorde a sus necesidades y cotidianidad, pueden ser acciones significativas para equiparar condiciones y oportunidades con las zonas urbanas del país.</p>
<p>(2018) Los Centros Cívicos por la Paz son una estrategia que busca generar espacios seguros orientados al fortalecimiento de la inclusión social y la prevención de la violencia a partir de la oferta de programas formativos, deportivos, recreativos, culturales, artísticos y tecnológicos los anteriores se desarrollaron en los últimos cinco años.</p>	<p>El aumento de violencia social en Costa Rica obligó a construir este tipo de infraestructuras en el 2018, las cuales estaban orientadas a la prevención de la violencia, a la convivencia pacífica y a la inclusión social.</p>	<p>Los Centros Cívicos por la Paz son un espacio que puede permitir el desarrollo de procesos de formación integral en materia de competencias digitales, basado en su modelo preventivo, que involucra el eje de cultura y convivencia ciudadana a través de la cultura, el arte, el deporte, la recreación y la tecnología.</p>
<p>(2020) El COVID-19 vivido en el 2020, profundizó las brechas digitales que ya de por sí eran amplias; el acceso a Internet en el</p>	<p>Hubo una migración digital masiva y muchísimos desplazamientos</p>	<p>Se debe de aprovechar dichas condiciones instaladas para justificar la incorporación de ejes de trabajo en materia de</p>

<p>hogar se volvió crítico dentro de ese contexto debido al aislamiento de las personas en sus hogares, ya que solo desde el internet, pudieron mantenerse en contacto, pudieron trabajar e incluso tener el acceso a servicios básicos.</p>	<p>forzados en tiempos de Covid-19, pues el primer lineamiento sugerido por las instancias sanitarias frente a la pandemia fue el distanciamiento social y distintos toques de queda para poder movilizarse en automóvil.</p>	<p>competencias digitales, y transversalizar dicha operación en temas como el empleo, la educación, la cultura, la política, la salud, la economía, la integración social, entre otras.</p>
<p>(2020) Costa Rica se menciona como uno de los países latinoamericanos que se destaca en los índices internacionales relacionados con el uso, acceso y apropiación de las TIC para el 2020.</p>	<p>Costa Rica, gracias a diversas políticas progresistas, ha estado en la vanguardia en materia de acceso. Lo anterior, para atender su agenda educativa y formativa por la cual se ha destacado históricamente.</p>	<p>Costa Rica actualmente tiene las condiciones necesarias para desarrollar una propuesta de abordaje en materia de brecha digital, que incluya acceso, uso e impacto.</p>
<p>(2020) Sin embargo los estragos del Covid-19, generaron fuertes impactos en la sociedad costarricense, desempleo, violencia auto infligida, violencia colectiva, violencia intrafamiliar, rezagos educativos, afectaciones en la salud pública, afectaciones en la salud mental, crisis económicas, entre otras, caracterizaron el entorno.</p>	<p>El distanciamiento social y la reducción de espacios económicos, incrementó las desigualdades sociales.</p>	<p>Se debe considerar que los recursos siguen siendo insuficientes pues Costa Rica, al igual que muchos otros países están en un escenario de recuperación económica. Colocando las preocupaciones estatales en otros espacios que no pertenecen a la política social. Sin embargo, el buen uso de la tecnología puede ser un espacio de mucha oportunidad para la reactivación económica.</p>
<p>(2020) Iniciando el 2020, ya existían siete Centros Cívicos construidos, que, si bien no estaban al 100% de su función, ya operaban generando impactos</p>	<p>Los Centros Cívicos por la Paz abiertos, generaron problemas, pues las y los adolescentes, al no</p>	<p>El hecho de tener siete Centros Cívicos construidos y en operación amplía las posibilidades de generar propuestas de articulación</p>

<p>sociales significativos en territorios en condiciones de vulnerabilidad, sin embargo, llegada la pandemia, como programa se paralizaron sus funciones mientras se esperaban los lineamientos de trabajo institucionales por parte del gobierno central.</p>	<p>tener clases, iban a disfrutar los espacios públicos que la infraestructura les ofrecía.</p>	<p>interinstitucional para fortalecer programas de fortalecimiento de competencias digitales.</p>
<p>(2020) El Programa de Espacios Públicos Conectados fue una iniciativa impulsada por la Superintendencia de Telecomunicaciones de Costa Rica (SUTEL) la cual operacionaliza, a través del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL).</p>	<p>El objetivo principal consiste en brindar acceso gratuito a Internet a través de una amplia red nacional en diversos espacios públicos del territorio costarricense, como parques, bibliotecas, estaciones de transporte público y finalmente, de los Centros Cívicos por la Paz</p>	<p>Dicha plataforma se mantiene activa y no tiene una oferta programática, lo cual es urgente que sea desarrollada frente a las diferentes brechas digitales.</p>
<p>(2022) Los Centros Cívicos se mantienen abiertos y en operación, en conjunto con los Centros Comunitarios Inteligentes.</p>	<p>Terminada la pandemia, los espacios públicos volvieron a la normalidad con mucho equipamiento sanitario y tecnológico.</p>	<p>Se debe aprovechar este fortalecimiento tecnológico vivido, los espacios comunitarios ahora poseen mayores herramientas y conocimientos tecnológicos que al inicio de la pandemia.</p>
<p>(2021) Las redes sociales se han convertido en plataformas protagónicas para difundir ideologías extremistas y promover la intolerancia.</p>		<p>Para abordar el problema se deben de realizar al menos: Formar a la ciudadanía frente a la regulación y lineamientos de convivencia en red. Además, se debe promover la educación digital y la alfabetización mediática,</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

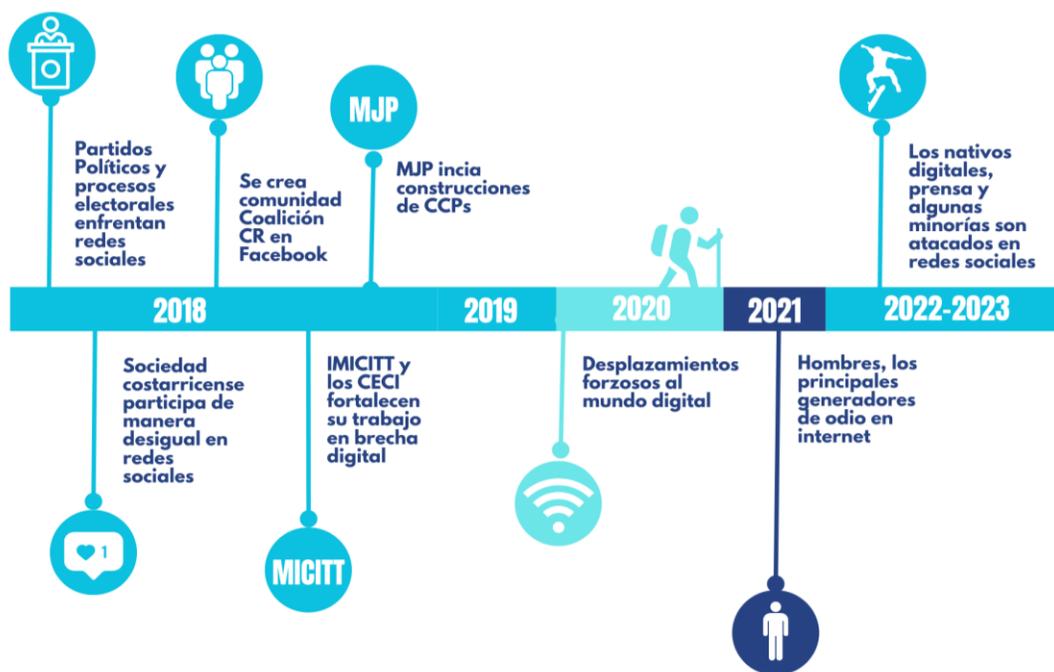
6.3.2. Sobre el quién

Es igualmente importante conocer a los protagonistas de un relato, ya que estos actores son la fuerza impulsora detrás de los eventos que se desarrollan durante el suceso. Comprender a los protagonistas nos brinda una visión mucho más profunda de sus motivaciones, y nos permite explorar sus relaciones y lógicas de las acciones que influyen en el desarrollo de la historia.

Conocer a los protagonistas nos permite entender sus conductas y su evolución a lo largo de los eventos. Además, los actores o contrapartes de una historia, también pueden estar relacionados con la representación de diferentes grupos étnicos, culturales, digitales o sociales, lo que añade una dimensión adicional muy interesante de diversidad y de complejidad a la narrativa. A continuación, se presentan los hitos más relevantes identificados en el capítulo anterior, correspondientes a los distintos protagonistas, que modificaron escenarios, acciones y los que generaron los distintos mensajes del relato.

Figura 38

Infografía: Línea de tiempo ¿Quiénes lo hicieron?



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla 13

¿Quiénes lo hicieron?: experiencias y aprendizajes

Experiencia	Causa	Lección
<p>(2018) Los partidos políticos, las instituciones públicas, los gobiernos locales y los líderes de opinión tradicionales, han sido también víctimas de la nueva dinámica social digital, poniendo lo anterior en muchas dificultades a la gobernanza, a la persuasión frente al voto ciudadano, a la participación en general de las personas ciudadanas y a la validez de sus agendas.</p>	<p>Los partidos políticos y la institucionalidad pusieron poca atención a la generación de estrategias que involucran la nueva ciudadanía digital del 2018.</p>	<p>Los partidos políticos, las instituciones públicas y los líderes de opinión tradicionales deben adaptarse a las nuevas dinámicas digitales adoptando las plataformas digitales para la oportuna participación. Esto incluye entre muchas cosas, aprovechar las redes sociales, desarrollar foros en línea y fortalecer en forma y fondo, los canales de comunicación digital para conectarse con las y los ciudadanos. Además, deben difundir información de la manera que la población digital la necesita escuchar y finalmente promover el diálogo en todas sus vías. Al participar activamente en espacios digitales, pueden claramente mejorar la gobernanza, comprender mejor las preocupaciones de las y los ciudadanos y por lo tanto, generar confianza con el público.</p>
<p>(2018) Las audiencias en Facebook han desempeñado un papel relevante convirtiéndose en un espacio de interacción, debate y difusión de información pública, donde los ciudadanos expresan sus opiniones, comparten contenido relacionado con temas públicos, y se mantienen</p>	<p>El alto porcentaje de personas que tuvieron acceso a dispositivos como computadoras o teléfonos inteligentes impulsó nuevas dinámicas ciudadanas.</p>	<p>Se debe promover iniciativas de alfabetización digital que eduquen a las personas usuarias sobre el comportamiento responsable y ético en plataformas de redes sociales como Facebook, esto implica crear conciencia sobre el impacto de compartir información falsa, promover un</p>

<p>informados sobre los acontecimientos relevantes</p>		<p>diálogo respetuoso y fomentar el pensamiento crítico al interactuar con contenido público. Esta nueva ciudadanía debe comprender que las oportunidades y amenazas sociales pueden aumentar significativamente en los ecosistemas digitales fortalecido en ocasiones por el anonimato y la viralización.</p>
<p>(2018) El Grupo Coalición en Costa Rica fue una alianza conformada por diversos partidos y colectivos en el país. fue relevante pues fue la primera vez que un colectivo ciudadano digital tomaba protagonismo de una manera tan fuerte.</p>	<p>El espacio fue creado con el objetivo de unir esfuerzos en principio, digitalmente, y presentar una propuesta conjunta progresista al gobierno.</p>	<p>Se debe de sistematizar el fenómeno de Grupo Coalición en Costa Rica,, para así recuperar experiencias vividas dentro del proceso que puedan fortalecer otros colectivos ciudadanos. Recuperar sus retos y sus alcances se hacen de suma importancia para generar rutas de trabajo desde el plano digital.</p>
<p>(2018) El Departamento de Centros Comunitarios del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), tiene como mandato el apoyo en la reducción de brechas digitales mediante la generación de capacidades en Ciencia y Tecnología, con particular énfasis en poblaciones en condición de vulnerabilidad, lo realiza por medio del Programa de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI).</p>	<p>Los CECI son una red nacional de laboratorios de computación instalados bajo convenio donde se brindan una serie de servicios gratuitos a las comunidades, de manera virtual, presencial y bimodal, para poder reducir brechas digitales dentro de Costa Rica.</p>	<p>El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), debe ser el rector de la propuesta de la política de alfabetización digital integral que proponga al menos tres componentes: componente de acceso, componente de formación técnica y finalmente, un componente de promoción de la alfabetización y las habilidades digitales. El Departamento de Centros Comunitarios debe ser uno de sus brazos operativos.</p>
<p>(2018) La ley 9025, Ley de aprobación del contrato de préstamo n.º 2526/OC-CR suscrito</p>	<p>Si bien, el programa surge para la prevención de la</p>	<p>Dicha articulación permite claramente desarrollar una propuesta robusta entre el</p>

<p>entre la República de Costa Rica y el Banco Interamericano de Desarrollo para financiar el programa para la prevención de la violencia y promoción de la inclusión social, inicia la relación entre los CECI y el programa de los Centros Cívicos a través del convenio que ya existía entre CECI-SINABI (Sistema Nacional de Bibliotecas).</p>	<p>violencia y para la promoción de la inclusión social, elementos como la generación de oportunidades a través de las tecnologías de la comunicación e información, se hacen evidentes en su modelo preventivo.</p>	<p>rector en materia de tecnologías de la información y comunicación, el rector en prevención de la violencia y en la promoción de la convivencia pacífica, y el rector en la promoción del conocimiento, la educación, la cultura, la recreación, y la difusión de la memoria local, mediante el acceso a recursos, servicios y tecnologías de información.</p>
<p>(2020) Las personas se desplazaron de manera forzosa a la Costa Rica digital en tiempos de Covid-19, encontrando ahí en conjunto con muchos elementos de resiliencia, pero también con todas las amenazas sociales del espacio físico, ahora trasladados al mundo o ecosistema virtual. La Costa Rica virtual incluye en gran medida una imagen espejo de la sociedad física, solo que con más desigualdades y con menos habilidades y competencias digitales para convivir.</p>	<p>La pandemia obligó a la ciudadanía a desplazarse a entornos digitales para cubrir todas sus necesidades humanas y demás acciones de participación.</p>	<p>Resolver la inclusión digital es un desafío importante para garantizar que todas las personas tengan acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. Entre las acciones urgentes que se deben de realizar están el asegurar que todas las personas tengan acceso a una infraestructura digital adecuada y gestionar la capacitación y alfabetización necesaria dentro de las cinco áreas de las competencias digitales.</p>
<p>(2021) Claramente, la campaña electoral del momento potenció ese escenario, pues fueron precisamente las expresiones sobre política y elecciones, las más destacadas. Los hombres de todas las edades eran los principales emisores de odio y las publicaciones de medios, influenciadores y memes eran los principales detonantes de ese momento.</p>	<p>Dentro de una sociedad caracterizada por su masculinidad hegemónica, es fácil entender que sean los hombres los más agresivos en redes sociales, pues sus habilidades personales para resolver conflictos usualmente son muy débiles.</p>	<p>Se hace necesario realizar programas de formación de competencias digitales con perspectiva de género, que permita atender las distintas particularidades que se presentan en las ciudadanas y los ciudadanos digitales.</p>

(2023) Las mujeres, las personas afrodescendientes, las y los migrantes y las y los periodistas, fueron los receptores de violencia de muchos de los discursos de odio.	La libertad de expresión, el frío de las tecnologías y el anonimato han ayudado a que las personas se sientan con mayor tranquilidad para emitir mensajes de odio.	Se deben fortalecer muchas competencias digitales asociadas a la expresión, interacción, colaboración y en específico, al comportamiento en red.
(2023) Importante para esta investigación, las personas nativas digitales son las que están siendo más atacadas en las redes sociales (69% de los ataques).	Las personas digitales y la separación histórica que han vivido frente a los migrantes digitales han dado como resultado un divorcio generacional.	Se hace necesario incorporar en la construcción de programáticas asociadas a las competencias digitales, a los y las nativas digitales, como centros de reflexión importantes de las distintas metodologías a aplicar.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.3.3. Sobre el cómo

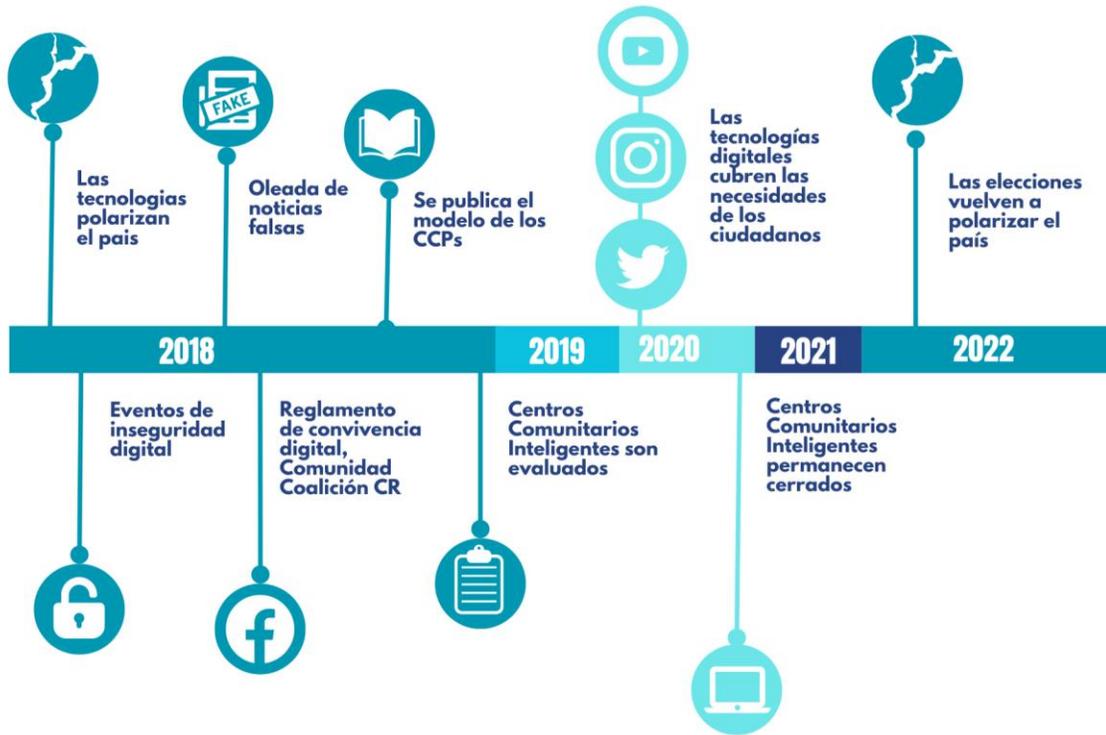
Conocer las acciones dentro de un relato o de una historia, es de suma importancia, ya que nos permite comprender las consecuencias y los desencadenantes de los sucesos que ocurren o que ocurrieron en su momento.

Las acciones de los protagonistas dan sentido al recorrido, generan puntos de giro y determinan el curso de muchos de los acontecimientos. Al entender el *qué*, podemos analizar las decisiones que se toman y cómo estas acciones influyen en el desarrollo de las relaciones con otros actores.

A continuación, se presentan los hitos más relevantes identificados en el capítulo anterior, correspondientes a las diversas acciones que modificaron escenarios y las distintas relaciones e intercambios.

Figura 39

Infografía: Línea de tiempo ¿Cómo lo hicieron?



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla 14

¿Cómo lo hicieron?: experiencias y aprendizajes

Experiencia	Causa	Lección
(2018) Las tecnologías digitales desencadenaron progresos sumamente importantes, así como, muchas desigualdades. Por un lado, se ha observado claramente un avance muy positivo en la brecha digital de acceso, un avance moderado en materia de uso y finalmente, un debilitamiento muy grande en materia de brecha digital de impacto, la cual, si bien está	Las estrategias y los distintos proyectos de ley sugeridos han sido pensados desde un plano particularmente de acceso, y hasta el momento, han sido muy asistencialistas.	Costa Rica debe invertir en la elaboración de una política de alfabetización digital integral que proponga al menos tres componentes: componente de acceso, componente de formación técnica y finalmente, un componente de promoción de la alfabetización y las habilidades digitales. Dicha política debe de estar acompañada de una estructura

<p>contemplada en políticas y propuestas de ley, no avanza a un plano operativo.</p>		<p>administrativa, un reglamento rector y de una agenda programática interinstitucional.</p>
<p>(2018) La rápida adopción de las tecnologías ha creado una gran polarización ciudadana, ofreciendo así, diferentes niveles de acceso a la información pública, y por lo tanto, a diferentes escenarios de discusión. En dicho contexto, herramientas de comunicación como Facebook o Twitter, surgieron no sólo como generadoras de contenidos institucionales y ciudadanos, sino que se posicionaron como los centros de abastecimiento y de intercambio de información favoritos para las personas. Sin embargo, ponía en gran desventaja para informarse y hacerse escuchar a los territorios con menos acceso, con menos habilidades de uso y con menos competencias digitales.</p>	<p>El acceso tan acelerado a dispositivos implicó una gran necesidad de formación en materia de competencias digitales que no fue atendida.</p>	<p>Para enfrentar la polarización que genera el acceso desigual a la información, se deben realizar esfuerzos para incluir en distintos niveles a las personas ciudadanas. Esto incluye no abandonar la infraestructura de Internet y expandir la conectividad a zonas fronterizas y costeras. Iniciativas como redes comunitarias, Wi-Fi público y planes de Internet asequibles pueden ayudar a garantizar un acceso equitativo a las tecnologías de la información y la comunicación, sin embargo, hay que procurar su sostenibilidad en el tiempo y el depósito de capacidades de uso y de suficientes competencias digitales en dichos territorios.</p>
<p>(2018) Existen múltiples preocupaciones en el acceso y uso de las tecnologías digitales, en específico, sobre la seguridad digital en Costa Rica. Frente a esto, existe la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), si bien sólo cubre el tema de datos e identidad digital, mientras otros abusos, violencias e incluso, delitos digitales, quedan todavía expuestos, con muy débiles protecciones.</p>	<p>La PRODHAB fue creada mucho antes de esta ola de crecimiento digital, lo que hizo que su alcance como entidad quedara muy limitado frente a los contextos digitales y a las distintas necesidades del momento.</p>	<p>Mejorar el marco legal relacionado con la seguridad digital en Costa Rica se hace imprescindible. Muchos de los eventos están siendo cubiertos por resoluciones y diversas jurisprudencias, pero la ley se queda corta frente a la dinámica digital.</p> <p>Se hace necesario, además, acompañar a dichas mejoras normativas con programas de</p>

		cuido, inclusión y convivencia digital.
(2018) La veda de campaña experimentada, resultó ser un tema sumamente interesante, pues frente a los nuevos escenarios digitales, evidenció como las leyes costarricenses y la participación ciudadana desde las redes sociales, no han sido capaces de entenderse hasta el día de hoy,.	La ciudadanía digital sorprendió a muchas instituciones entre ellas, al Tribunal Supremo de Elecciones, el cual reconoce lo difícil de tomar posición frente a contextos digitales y frente a la participación ciudadana electoral.	La normativa electoral debe de tomar en cuenta que las nuevas formas en las que viven los costarricenses la fiesta electoral es digitalmente diversa. Debe de prepararse para visualizar protocolos de acción frente a diversos escenarios digitales que promuevan el control pero que no violenten la expresión ciudadana ni sus derechos fundamentales.
(2018) Es importante destacar que, si bien Facebook permitió una mayor interacción y participación ciudadana en el proceso electoral, también surgieron desafíos en términos de desinformación y manipulación de la opinión pública. Se identificaron casos de noticias falsas, campañas de desprestigio y manipulación de información con el objetivo de influir en la percepción de las y los votantes.	La razón de dicho suceso, descansó sobre todo en las débiles herramientas en materia de competencias digitales que poseía la ciudadanía en su momento, específicamente en las relacionadas con búsqueda y análisis de contenido.	Las noticias falsas distorsionan la realidad y claramente pueden llevar a una percepción distorsionada de los hechos y por lo tanto tomar malas decisiones. Entre las acciones que se deben de fortalecer están: la educación y alfabetización mediática, fortalecimiento de la legislación, estimular un periodismo de calidad y con una alta verificación de hechos y finalmente apelar a la responsabilidad. Lo anterior implica una alta atención al fortalecimiento de competencias digitales en la ciudadanía.
(2018) El Grupo Coalición en Costa Rica creó un reglamento para su comunidad digital lo cual ya proponía el desarrollo de ciertas competencias digitales importantes para la participación ciudadana organizada	Dicho reglamento surge como una necesidad de poner en orden las interacciones dentro de la comunidad digital.	El grupo desde su reglamento invita a desarrollar competencias digitales como: 1.1. Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales, 1.2. Evaluar datos, información y contenidos digitales, 2.2. Compartir a través

		de tecnologías digitales, 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales, 2.4. Colaboración a través de las tecnologías digitales y 2.5. Comportamiento en la red.
(2018) La línea de trabajo de Ciudadanía Digital de los Centros Cívicos por la Paz se encuentra presente en el modelo preventivo, sin embargo, ha estado muy poco desarrollado.	Para el 2018, las preocupaciones se focalizaron en levantar infraestructura y hacer cumplir los convenios programáticos y operativos de base. En el 2020 seguía igual sin embargo la pandemia hizo que fuera el centro programático del programa.	El modelo preventivo de los Centros Cívicos por la Paz debe de fortalecer la línea de trabajo de competencias digitales, que alcance sus tres ejes, cuidado y auto cuidado, inclusión social y cultura y convivencia ciudadana.
(2018) Los Centros Comunitarios Inteligentes fueron evaluados, sin embargo, los resultados no fueron positivos. El informe señala que el proyecto cuenta con personal para abrir espacios formativos, pero no para dar oferta programática, por lo tanto, cubre brecha de acceso, pero no de uso.	Los Centros Comunitarios Inteligentes fueron pensados como una alternativa asistencialista y no pensaron en una estrategia de impacto y sostenible.	Se hace necesario incorporar dentro del modelo de trabajo de los Centros Comunitarios inteligentes, un elemento estratégico, es urgente generar principios, enfoques, componentes, ejes de trabajo, definición de áreas de influencia y redacción de indicadores de impacto.
(2020) En el mundo digital, durante los tiempos de pandemia, las necesidades fisiológicas de las y los costarricenses fueron resueltas por medio de servicios de entrega a domicilio como Uber Eats, Glovo, Rappi y muchas otras, experimentaron un auge durante la pandemia. Estas plataformas en conjunto con redes sociales empresariales facilitaron la adquisición de medicamentos,	Los centros, los negocios y las actividades usuales para satisfacer las necesidades fisiológicas fueron cerradas por razones pandémicas, y la población costarricense tuvo que satisfacerlas por medio	Estos servicios ofrecieron opciones de entretenimiento en el hogar, como juegos, películas, series, música y podcasts, para ayudar a las personas a sobrellevar el confinamiento. Para lo anterior se hace necesario fortalecer las siguientes competencias digitales: 1.1 Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales, 1.2 Evaluar

<p>alimentos, productos y servicios. Los servicios de streaming, experimentaron un aumento muy significativo en su demanda durante la pandemia.</p>	<p>de plataformas digitales.</p>	<p>datos, información y contenidos digitales, 1.3 Gestión de datos, información y contenidos digitales.</p>
<p>(2020) En el mundo digital, durante los tiempos de pandemia, las necesidades seguridad de las y los costarricenses fueron resueltas por aplicaciones que se destacaron por su enfoque en la privacidad y de seguridad.</p>	<p>Los centros, los negocios y las actividades usuales para satisfacer las necesidades fisiológicas fueron cerradas por razones pandémicas, y la población costarricense tuvo que satisfacerlas por medio de plataformas digitales.</p>	<p>En el mundo digital, las necesidades de seguridad pueden incluir la protección de datos personales, la privacidad en línea y la seguridad digital en general. Para lo anterior se hace necesario fortalecer las siguientes competencias digitales: 1.3 Gestión de datos, información y contenidos digitales, 2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales, 2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales, 2.6 Gestión de la identidad digital, 3.3 Derechos de autor y licencias de propiedad intelectual, 4.1. Protección de dispositivos y 4.2 Protección de datos personales.</p>
<p>(2020) En el mundo digital, durante los tiempos de pandemia, las necesidades amor y pertenencia de las y los costarricenses fueron resueltas por plataformas de comunicación en línea</p> <p>Estas herramientas permitieron mantener reuniones de trabajo, clases virtuales, conferencias y reuniones familiares a pesar de las restricciones de movimiento impuestas por la pandemia.</p>	<p>Los espacios ciudadanos, los lugares de encuentro y las actividades usuales para satisfacer las necesidades de amor y pertenencia no estaban disponibles por razones pandémicas, y la población costarricense tuvo que satisfacerlas por medio de plataformas digitales.</p>	<p>En el mundo digital, las necesidades de amor y pertenencia pueden incluir la conexión con otras personas a través de redes sociales, comunidades en línea y plataformas de mensajería instantánea. Para lo anterior se hace necesario fortalecer las siguientes competencias digitales: 2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales, 2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales, 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales, 2.4</p>

		Colaboración a través de las tecnologías digitales, 2.5. Comportamiento en la red, 2.6 Gestión de la identidad digital y 4.2 Protección de datos personales.
(2020) En el mundo digital, durante los tiempos de pandemia, las necesidades de autoestima de las y los costarricenses fueron resueltas por las redes sociales, como Facebook, Instagram, Twitter y TikTok, las cuales se convirtieron en canales relevantes para expresarse, interactuar y colaborar durante el proceso de aislamiento.	Las actividades en el plano físico, las cuales eran usuales para satisfacer las necesidades de autoestima, no se encontraban disponibles por razones pandémicas, y por lo anterior tanto, la población costarricense tuvo que satisfacerlas por medio de plataformas digitales.	En el mundo digital, las necesidades de autoestima pueden incluir el reconocimiento social en línea, como los likes, los seguidores y los comentarios positivos, así como la posibilidad de expresarse libremente y ser valorados por sus ideas. Para esto se hace necesario fortalecer las siguientes competencias digitales: 2.1 Interactuar a través de tecnologías digitales, 2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales, 2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales, 2.5. Comportamiento en la red, 2.6 Gestión de la identidad digital, y 4.2 Protección de datos personales.
(2020) En el mundo digital, durante los tiempos de pandemia, las necesidades de autorrealización de las y los costarricenses fueron resueltas por plataformas educativas las cuales se convirtieron en aliados indispensables para la educación a distancia. Estas herramientas permitieron a los estudiantes acceder a contenidos educativos, interactuar con sus profesores y realizar tareas desde sus hogares.	Los espacios ciudadanos para satisfacer las necesidades de autorrealización fueron cerrados por razones pandémicas, y la población costarricense tuvo que satisfacerlas por medio de plataformas digitales.	En el mundo digital, las necesidades de autorrealización pueden incluir la posibilidad de desarrollar habilidades y conocimientos a través de la educación en línea, el acceso a información y recursos, y la capacidad de utilizar el mundo digital para expresarse y contribuir a la sociedad. Para lo anterior se hace necesario fortalecer las siguientes competencias digitales: 2.1 Interactuar a través de

<p>Además, diversas plataformas se transformaron en canales de aprendizaje, de reflexión e inspiración.</p>		<p>tecnologías digitales, 2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales, 2.3. Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales, 2.4 Colaboración a través de las tecnologías digitales, 3.1 Desarrollo de contenidos, 3.2. Integración y reelaboración de contenido digital, 3.3. Derechos de autor y licencias de propiedad intelectual, 5.3. Uso creativo de la tecnología digital.</p>
<p>(2020) A mayo del 2020, los Centros Cívicos por la Paz ya habían producido alrededor de 700 contenidos digitales, 113 de ellos enfocados en apoyo educativo y salud pública, 140 con carácter lúdico recreativo, 183 enfocados en salud mental y 252 de oferta programática.</p>	<p>No hubo forma de generar oferta programática presencial por reglamento sanitario, por lo tanto, todos los recursos se dirigieron a los entornos digitales.</p>	<p>El potencial de creación de agendas programáticas de los Centros Cívicos por la Paz es una oportunidad que debe ser aprovechada no solo por la coincidencia temática frente al tema de este documento, sino que, además, plantea una fórmula de co-creación ciudadana que también se puede aprovechar.</p>
<p>(2020) A través del programa Espacios Públicos Conectados, las personas usuarias podrían acceder a contenidos y a trámites propios del contexto digital, podrían realizar cursos en línea, aprender habilidades empleadoras, consultar información y contenidos educativos, revisar el correo electrónico y servicios de mensajería, descargar aplicaciones, disfrutar de servicios culturales en línea, acceder a libros, música y videos, y trabajar</p>	<p>Por falta de seguimiento, los contratos no tuvieron un seguimiento exhaustivo y dichas posibilidades no llegaron a ejecutarse. Sin embargo la razón de esas propuestas descansaba en poder aportar un servicio sustantivo e integral a la ciudadanía.</p>	<p>El potencial del programa no se aprovechó en su momento, por lo cual, si se decide mantener, deberán de proponer no solo el acceso a internet como fin máximo, sino desarrollar competencias digitales en la ciudadanía para reducir tanto las brechas de uso y de impacto.</p>

<p>en proyectos colaborativos, entre muchas otras opciones.</p>		
<p>(2020) El programa tuvo grandes complicaciones en su gestión, en primer lugar, la operación fue lerda y la incorporación del servicio se dio en etapas distintas y no planificadas, además, la negociación era distinta según la zona geográfica en la cual se desarrollará, pues hubo distintos operadores de internet en la oferta, lo cual hacía que las reglas se modificaran un poco según la contraparte que estaba destacada en un territorio particular.</p>	<p>Era incierto la contraparte que debía de darle seguimiento integral a todo el proyecto.</p>	<p>Para un futuro, se hace relevante mejorar los procesos contractuales y las negociaciones, no solo de los alcances de los documentos sino también se debe poner atención a las contrapartes territoriales y a desarrollar un protocolo de seguimiento técnico al proceso.</p>
<p>(2020) FONATEL como proveedor de Internet gratuito en los 242 Centros Comunitarios Inteligentes, para el 2020, solo atendió a 12 de ellos (Semanario, 2020), dicho escenario permeó también en los CECIS de los Centros Cívicos, pues estuvieron cerrados por mucho tiempo. Dada la metodología presencial que requerían fue al tiempo que después de varias negociaciones, que los equipamientos fueron utilizados a partir de una serie de lineamientos sanitarios que se debían cumplir. Lo anterior plantea desgraciadamente que, los Centros Comunitarios Inteligentes no prestaron en general, sus servicios y accesos en el momento histórico que más se necesitaron.</p>	<p>Los Centros Comunitarios Inteligentes fueron pensados para utilizar la tecnología desde espacios presenciales, razón por la cual lograron prestar servicios a las comunidades.</p>	<p>FONATEL, CECIS y MICITT deben de replantear su ruta y analizar las condiciones territoriales, los contextos de sus habitantes y reconocer rutas centradas en las personas y no en la administración pública. Además, debe realizar protocolos frente a distintos escenarios de seguridad o sanitarios.</p>

<p>(2020) La PROSIC desarrolló otro informe en el año 2021, en el cual identifica algunos elementos interesantes, según las variables socioeconómicas de la Encuesta Nacional de Hogares 2020; las variables educativas y de ingresos tuvieron los mayores efectos sobre las probabilidades de acceso a la tecnología durante la pandemia.</p>	<p>La desigualdad tiene alcance en las diferentes áreas de la vida, incluso en planos digitales y todo se comporta de manera integrada y sistémica.</p>	<p>Por lo tanto, en este sentido, combatir la brecha digital implicó e implica brindar herramientas y oportunidades a los grupos socioeconómicos más necesitados, la educación, la salud y el empleo fueron variables definitivas para aumentar las probabilidades de la inclusión social digital.</p>
<p>(2022) Las elecciones del 2022 volvieron a polarizar al país, y se movieron entre dos opciones, un candidato nuevo involucrado en un escándalo mediático en materia de violencia de género y un candidato con mucha historia, envuelto en escándalos de corrupción.</p>	<p>La causa de tal polarización se debió a una segunda ronda sumamente agresiva, entre un candidato nuevo con poca experiencia política y otro con mucha experiencia.</p>	<p>Se hace necesario, habilitar a los y las ciudadanas a que tengan suficientes recursos para poder tomar decisiones más informadas en este tipo de contextos.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.3.4. Sobre el qué

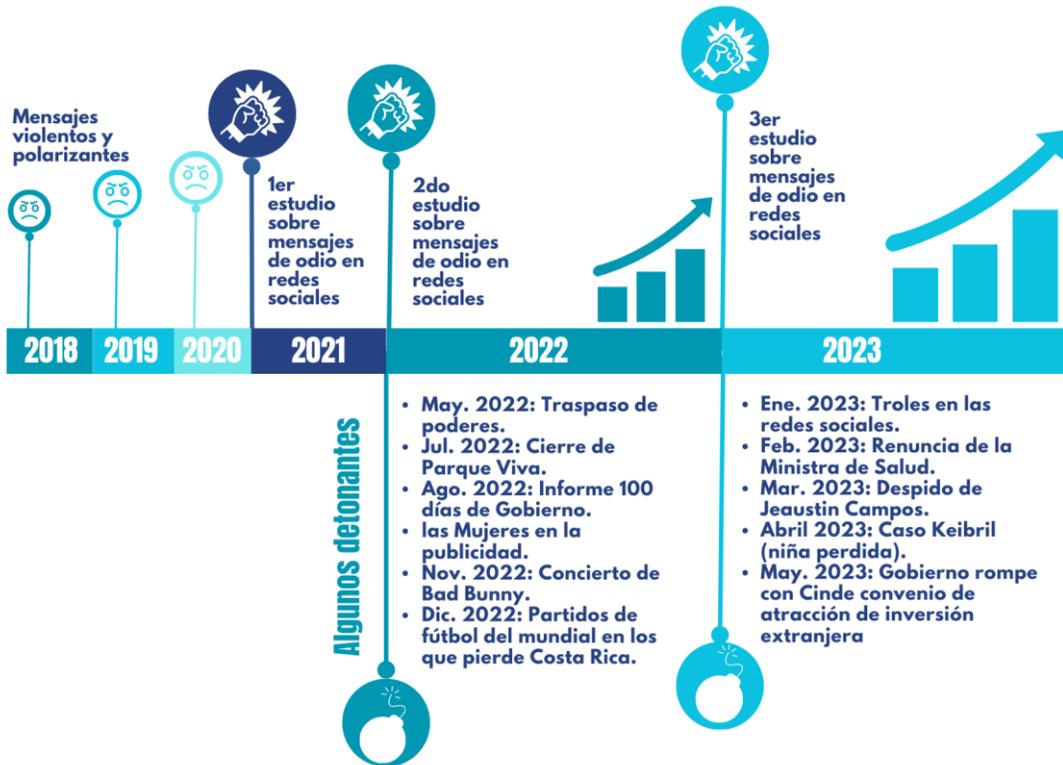
Conocer los mensajes en un relato, según Laswell, es de vital importancia, ya que nos permite comprender de manera general, todas las ideas o las perspectivas que los protagonistas o los emisores envían a sus audiencias en medio de sus escenarios o de sus contextos.

Los mensajes son la esencia de la narrativa de cualquier suceso o historia. Al conocer dichos mensajes o contenidos, se puede ser capaz de interpretar el significado más profundo del relato, incluyendo una amplia oferta de temas.

Los mensajes, los textos, los contenidos digitales tienen un impacto social y político sumamente grande, ya que plantean discursos, construyen opinión pública y pueden generar conciencia sobre problemáticas actuales o inspirar cambios en la sociedad. A continuación, se presentan los hitos más relevantes identificados en el capítulo anterior, correspondientes a los mensajes que transmitieron y se transmiten, en estos momentos.

Figura 40

Infografía: Línea de tiempo ¿Qué dijeron?



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla 15

¿Qué dijeron?: experiencias y aprendizajes

Experiencia	Razón	Lección
(2021) El aumento del acceso a internet, la aceleración de migraciones digitales y el recorrido formativo digital, vivido en muchas ocasiones, un poco improvisado y desordenado, ha brindado numerosos avances y beneficios, pero también un preocupante incremento en los niveles de violencia, odio y de uso	La facilidad de compartir opiniones en redes y de acceder al anonimato de esas opiniones, están permitiendo la formación de comunidades, cada vez con menos habilidades para conectar de	Para abordar el problema del aumento de la violencia, el odio y el uso inadecuado de las plataformas digitales, se debería al menos implementar programas de educación digital desde una etapa temprana y de forma continua, tanto en entornos educativos como en la sociedad en general. Estos programas deben abordar temas

<p>inadecuado de las plataformas digitales.</p>	<p>manera pacífica y segura.</p>	<p>como la alfabetización digital, la seguridad en línea, la ciudadanía digital y la promoción de los valores fundamentales, como el respeto y la empatía y demás elementos relacionados a las competencias digitales. Lo anterior debe ir de la mano de políticas y regulaciones más estrictas para combatir el contenido violento.</p>
<p>(2022) Según los estudios realizados por las Naciones Unidas en Costa Rica sobre los mensajes de odio en redes sociales entre el 2021 y el 2022, dichos discursos aumentaron significativamente en la realidad nacional y desgraciadamente, los mensajes mutaron en muchos casos, de intencionalidad indirecta a directa.</p>	<p>La campaña electoral del momento potenció ese escenario, pues fueron precisamente las expresiones sobre política y elecciones las que tomaron protagonismo.</p>	<p>Es esencial fortalecer la educación cívica digital a las y los ciudadanos, enseñándoles sobre los principios democráticos, el respeto por la diversidad y el diálogo social. Las plataformas digitales deben fortalecer sus equipos de moderación y aumentar la vigilancia durante el período electoral, eliminando contenidos que puedan afectar de manera negativa la democracia.</p>
<p>(2023) El documento destacó el aumento de un 50% de mensajes de odio desde el año pasado, pues pasó de poco más de 937 mil mensajes en el informe de 2022, a más de 1,4 millones de mensajes para el 2023, lo anterior triplica incluso el informe del 2021. Los emisores de esos mensajes fueron 632 mil personas, lo cual representa un aumento de 65% con respecto al año anterior.</p>	<p>La actual polarización política ha ayudado para que los contenidos violentos inunden las redes, además, los seguidores de la actual administración tienen fuertes y activas dinámicas dentro de las plataformas digitales. Se encuentran sobre el tapete la posibilidad de pagos a trolés para</p>	<p>El fomento de la responsabilidad compartida en conjunto con las plataformas y demás redes sociales, es necesario, así como, desarrollar tecnologías que ayuden a detectar y prevenir la difusión de contenido, lo anterior mezclado con programas de fortalecimiento de competencias digitales puede generar ambientes digitales menos agresivos.</p>

	fortalecer o debilitar discursos políticos.	
(2023) La política y realidad nacional fue el tema que más conversaciones de este tipo generó, con 480 mil conversaciones, seguida por la xenofobia con 235 mil conversaciones y finalmente, la temática de género, con 214 mil conversaciones. El racismo fue el discurso de odio que mayor aumento presentó, siendo este de un 181%.	se fortalece por razones de acceso y por falta de competencias digitales de muchos de los nuevos seguidores de ideologías políticas y creadores de contenido digital.	Al parecer, a las personas les está interesando los temas de realidad nacional y sienten espacios para opinar, se debe de aprovechar para generar una nueva ciudadanía digital con más información para construir sus propias opiniones ciudadanas de manera más robusta.
(2023) Un aspecto incluido dentro del rubro temático de política y realidad nacional y que fue destacado en la presentación del Informe, es el aumento de ataques a periodistas, medios de comunicación y al periodismo en general. Frente a, un 43% de los mensajes fueron ataques a medios de comunicación, , representa un aumento del 231%.	El presidente de la república ha utilizado frecuentemente el mensaje de <i>Prensa Canalla</i> , el cual, ha sido rápidamente adoptado por sus seguidores y seguidoras, todo en búsqueda del desprestigio del quehacer comunicacional actual y en general, del rol actual de los medios de comunicación.	Se hace necesario, por lo tanto, garantizar la protección y seguridad de los periodistas en el ejercicio de su labor, fomentar a todas las escalas la libertad de prensa y generar mecanismos para promover y fortalecer la ética periodística, resaltando la importancia de la objetividad, la verificación de hechos y la responsabilidad en la difusión de información.
(2023) En materia de xenofobia, se capturaron 253,563 conversaciones, lo que representa un aumento del 110% en comparación con el año anterior; los principales temas de conversación relacionados con la xenofobia fueron la migración, la seguridad, el empleo y la economía	En los últimos meses se han dado fuertes migraciones por parte de nicaragüenses, haitianos y venezolanos, eso ha incidido en la opinión popular.	Se hace necesario poder generar campañas de sensibilización y educativas sobre el rol del migrante y su participación en la sociedad. A sí mismo, se hace necesario derribar mitos sobre el tema.

<p>(2023) En materia de género, se encontraron 97,871 (45%) conversaciones con elementos de discriminación hacia mujeres específicamente en política, en medios de comunicación e influenciadoras.</p>	<p>Las mujeres han tomado un rol relevante en el quehacer político y en la realidad nacional, por lo tanto, ser receptoras de las violencias y de la discriminación es algo imaginado en una cultura fuertemente machista.</p>	<p>Es importante poder generar un capítulo que incluya esta temática en el Plan nacional de Prevención de la Violencia contra la Mujer que destaque las violencias en redes sociales y desde las plataformas de generación de contenido como inteligencia artificial.</p>
<p>(2023) Según el documento se observó un aumento de los ataques a personas LGBTI+ incluyendo insultos, burlas y amenazas. Los principales temas de conversación relacionados con la orientación sexual fueron el matrimonio igualitario, la adopción homoparental y la identidad de género</p>	<p>En materia de orientación sexual, la viruela del mono fue relevante, pues se asoció a población LGTBQ+, lo anterior junto con otros temas sobre derechos humanos que estaban en la opinión pública, generaron dichos discursos de odio.</p>	<p>Para abordar el aumento de los ataques a personas LGBTI+, es fundamental, además de fortalecer educación y legislación pertinente, generar apoyos a organizaciones LGBTI en materia de seguridad en redes.</p>
<p>(2023) El racismo en los deportes correspondió al 77% de las conversaciones, siendo el fútbol el principal detonante de las conversaciones.</p>	<p>El despido del entrenador Jeustin Campos, generó ataques hacia Javon East jugador afrodescendiente y la película de La Sirenita, también sirvió como un pretexto para generar el aumento en comentarios de odio y discriminación.</p>	<p>Para abordar el racismo en las redes sociales y el aumento de los mensajes de odio, es necesario identificar líneas claras y estrictas contra el racismo y el odio en línea, reforzar la moderación y reporte de contenido inapropiado. Además, se debe facilitar, promover y educar frente a los mecanismos de denuncia de contenido inapropiado, lo que permite a los usuarios identificar y reportar mensajes racistas y de odio.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En conclusión, el presente levantamiento de aprendizajes aprendidos ha sido relevante pues permite recoger experiencias y transformarlas en conocimiento. A través de esta revisión reflexiva se ha identificado fortalezas y debilidades y se ha adquirido diferentes perspectivas que permitirán generar propuestas más robustas.

6.4. Sistematización general de aprendizajes integrales por aplicar (AI).

Los aprendizajes aprendidos, o lo que llamaremos en este documento, aprendizajes básicos, por lo general, brindan una base bastante sólida para una toma de decisiones informada, evita repetir errores y construye desde un enfoque de andamiaje, nuevas propuestas o ideas.

Según se planteó al inicio, el proceso del presente análisis implica elaborar algunos procesos lineales para poder contar el relato de una manera más simple y poder ver la historia de una manera más general. Sin embargo, también se hace importante generar lecturas integrales que permitan mezclar los componentes, para así poder analizar y comprender el relato no como una fórmula matemática, sino como un tejido con distintos hilos que se construye simultáneamente, y donde los elementos no tienen un sentido privilegiado o aislado del otro, si no que de manera conjunta, generan importantes aprendizajes por aplicar. A continuación, se realiza un levantamiento de los aprendizajes básicos, consolidados en aprendizajes integrales, que articulan las cuatro tablas elaboradas previamente:

- **AI 1 Reducir las brechas de acceso, uso e impacto de una manera integral:** Costa Rica debe de hacer fuertes inversiones para la reducción de brechas de acceso, uso e impacto de manera integral, pues el camino recorrido nos evidencia que sólo generar acceso sin instalar capacidades y competencias, puede transformarse en una apuesta muy riesgosa en materia de gobernanza y convivencia.
- **AI 2 Instalar, con urgencia, competencias digitales ciudadanas en áreas priorizadas:** Costa Rica debe desarrollar con carácter de urgencia, procesos para la gestión de competencias digitales, debido al rápido y fácil acceso de conexión en muchas zonas y a la alta cantidad de dispositivos, entre los que se destacan los teléfonos inteligentes, que existen hoy en día

en posesión de la ciudadanía. Lo anterior implica, que el formato en teléfono inteligente debe ser el más utilizado para el desarrollo de cualquier estrategia a implementar. Sumado a eso, dichos esfuerzos deben de priorizarse en zonas en condiciones de vulnerabilidad, por lo tanto, se debe definir áreas de influencia, las anteriores, respaldadas por una lista de criterios estratégicos, el no hacerlo implica seguir fortaleciendo a un país más desigual, dividido en oportunidades y en accesos.

- **AI 3 Crear una política de alfabetización digital y su plan de acción:** Costa Rica debe de trascender del acceso y uso, por lo tanto debe generar una política nacional de alfabetización digital estratégica, con fuertes acentos en el impacto, que incluya las necesidades ciudadanas y los avances en la materia desde el plano jurídico y teórico; el país necesita un plan de alfabetización digital con objetivos claros, con indicadores de impacto e indicadores de de resultados, actividades, responsables y plazos.
- **AI 4 Fortalecer la agenda social, la cual, se identifica como una compañera esencial en una política de alfabetización digital y en su plan de acción:** La pandemia nos mostró la importancia de invertir en programas sociales como acompañamientos estratégicos frente a la lucha en la reducción de brechas digitales; trabajo y educación, por ejemplo, son elementos centrales para la reducción de brechas de manera integral y para generar procesos sostenibles y no asistencialistas. Un proceso de alfabetización digital debe de ir acompañado de toda la política social y por lo tanto, de la institucionalidad, la anterior organizada en áreas de intervención y rectoría.
- **AI 5 Plantear una estructura de trabajo que se apoye en la Red de Centros Comunitarios Inteligentes, los anteriores como los gestores territoriales infaltables, en la implementación del plan:** Se debe incorporar a la red de los Centros Comunitarios Inteligentes como las contrapartes territoriales del plan de alfabetización digital por excelencia, dicha acción, resolverá y definirá sus retos actuales, sus lineamientos estratégicos y sus actuales procesos programáticos.
- **AI 6 Aprovechar la plataforma instalada por ley de los Centros Cívicos por la Paz y del Sistema Nacional de Bibliotecas en servicio del modelo:** Articular los anteriores esfuerzos y generar un modelo metodológico para el diseño de procesos en materia de competencias

digitales que involucre a los Centros Cívicos por la Paz y al Sistema Nacional de Bibliotecas, por las altas coincidencias entre los objetivos de los distintos programas en cuestión. Dichos programas ya han demostrado su impacto ciudadano, incluso en momentos de crisis como los vividos durante la pandemia.

- **AI 7 Generar un modelo para el diseño de la oferta programática digital:** Se debe de formalizar y estandarizar, la oferta de los Centros Comunitarios Inteligentes de los Centros Cívicos por la Paz, por lo tanto, hay que elaborar un modelo metodológico y operativo para el diseño de procesos en materia de competencias digitales, lo anterior para cada una de las cinco áreas de trabajo definidas en la DigComp 2. 2.. Se debe contemplar un marco referencial, públicos y áreas de influencia, premisas sustantivas, principios y supuestos para la gestión y operación, enfoques pedagógicos, ejes temáticos, perfiles de facilitadores y de espacios de trabajo, definir lineamientos de diseño y mecanismos de gobernanza.
- **AI 8 Priorizar a las juventudes en el modelo:** Se hace necesario poner en el centro de las políticas y de los diseños a las juventudes, no sólo por su alta exposición a los ecosistemas digitales y por ser uno de los grupos etarios más vulnerados en dichos contextos; sino, porque son un porcentaje ciudadano muy alto en Costa Rica, porque tienen altas capacidades y habilidades digitales ya instaladas y finalmente, porque tienen una alta capacidad de distribuir conocimientos y dinámicas entre sus pares. Lo cual los hace un grupo sumamente estratégico.
- **AI 9 Generar un modelo con perspectiva de género, juventudes, de derechos humanos y con enfoque territorial.** Desarrollar los procesos formativos con una fuerte perspectiva de género y con un fuerte enfoque de derechos humanos, para generar conocimientos y habilidades para contener y reducir los discursos de odio, las expresiones de masculinidad hegemónica y las diversas manifestaciones de discriminación, visibilizadas en los diferentes estudios elaborados por las Naciones Unidas en Costa Rica, la historia nos demuestra que esto debe de realizarse con un fuerte enfoque geo-social y altamente participativo.
- **AI 10 Generar un modelo experimental, dinámico y flexible:** Se ha visto la cantidad de escenarios que se han vivido en los últimos 5 años, por lo tanto, se necesita desarrollar procesos formativos de una manera integral, entendiendo que las necesidades digitales de

participación pueden ser acompañadas de diferentes intereses, diferentes metodologías, de diferentes realidades y de diferentes capacidades, habilidades y competencias digitales, si bien se debe de seguir una estructura, se debe tener la capacidad de adaptarse a cambios en las comunidades, en las problemáticas y en los distintos intereses.

- **AI 11 Estimular la participación de todos los actores involucrados dentro del modelo, especialmente sectores comunitarios juveniles:** Se debe de articular recursos humanos, técnicos y económicos tanto del sector público como del privado, para lograr identificar hábitos de participación y acompañar las diferentes necesidades digitales comunitarias, específicamente las juveniles, ya sean estas fisiológicas, de seguridad, de afecto, de reconocimiento o de autorrealización. Dichas juventudes no deben ser sólo receptoras de servicios, sino co-creadoras de los procesos, además deben de pertenecer a las áreas de influencia definidas por el plan de alfabetización digital, para desarrollar procesos a la medida. Definir la consulta previa como una condición metodológica indispensable.
- **AI 12 Generar un modelo que trascienda del diseño de actividades al diseño de procesos:** Trascender de las actividades a los procesos, y por lo tanto, contribuir al desarrollo de líneas de trabajo integrales que involucren un esfuerzo de instituciones articulando servicios, recursos y acciones con otros actores (locales, sociales, económicos) y que pueden ser distribuidos en fases de operación (diseño, planificación, implementación, evaluación) que culminen en un resultado final, tal cual lo realizaron en tiempos pandémicos.
- **AI 13 Iniciar el diseño desde una oferta programática orientada a desarrollar la competencia digital 2.3, Participación Ciudadana a través de las tecnologías digitales:** Desarrollar con urgencia, un modelo metodológico para el diseño de procesos en materia de competencias digitales, específicamente la competencia 2.3, Participación Ciudadana a través de las tecnologías digitales, lo anterior por el impacto tan grande que está generando su débil desarrollo en materia de polarización, ingobernabilidad, odio y violencia en medios sociales. Dicho esfuerzo coincide con los fines del programa de los Centros Cívicos por la Paz, programa rector de la oferta de las Bibliotecas Públicas y de los Centros Comunitarios Inteligentes que operan bajo su infraestructura.

- **Al 14 Incorporar un diseño de interrelación entre la competencia digital 2.3, Participación Ciudadana a través de las tecnologías digitales y otras competencias:** Si bien, las competencias digitales para facilitar la participación ciudadana es el tema central de la propuesta, no podemos invisibilizar algunas otras competencias concurrentes que trabajan de manera simultánea al lado de ella y las cuales, de manera sistémica, trabajan como un conjunto.
- **Al 15 Desarrollar un sistema de registro, monitoreo y evaluación del modelo:** Generar un modelo que considere evaluación del proceso y resultados, transparencia y rendición de cuentas de las acciones emprendidas y de los recursos instalados, debido a la poca evaluación y seguimiento que se ha desarrollado frente a los programas de los Centros Comunitarios Inteligentes.

Capítulo 7

Modelo para el diseño de una oferta programática para la participación ciudadana a través de tecnologías digitales

7.1. Construcción de puentes de acceso en los nuevos ecosistemas digitales

La alfabetización digital, y en particular, el desarrollo de las competencias digitales se ha convertido en una pieza fundamental en este mundo. Un nuevo ecosistema donde la tecnología desempeña un papel relevante y vehicular en casi todas las esferas de la vida de la ciudadanía, ya sean estas, en ámbitos económicos, educativos, laborales, culturales, políticos, de seguridad, entre otros.

En este contexto, contar con políticas públicas, con planes de acción y desarrollar modelos de trabajo efectivos, no solo es importante, sino que se hace urgente para así garantizar que todas las personas ciudadanas tengan acceso, uso y en general, dominio de las plataformas y herramientas digitales, para hacer frente a sus conflictos personales y colectivos.

Esos esfuerzos deben buscar reducir las tres brechas digitales de manera simultánea, y, por lo tanto, deben fomentar la inclusión social, la convivencia pacífica en todas sus escalas, las oportunidades ciudadanas, y finalmente, la participación de las personas en los espacios públicos digitales.

En otras palabras, en un país como Costa Rica, donde el acceso a internet y a dispositivos cada vez se hace más fácil, las políticas y las estrategias frente a la materia se presentan como importantes recursos o *puentes* para el alcance efectivo del desarrollo humano. Así, el poder desarrollar competencias digitales en la nueva ciudadanía digital, se convierte en una poderosa y estratégica solución.

7.1.2. Sistematización de experiencias y aprendizajes para una nueva ruta

Comprender la historia de un proceso es fundamental, porque nos proporciona información valiosa sobre cómo ha evolucionado un tema a través de un periodo de tiempo. Analizar ese contexto ayuda a entender los factores que influyeron y los desafíos que se enfrentaron en dicha situación, permitiendo tener mayores posibilidades para tomar mejores decisiones en el diseño de los nuevos planes y en la implementación de nuevos modelos de trabajo.

No hay mejor camino de inicio para generar propuestas sólidas que identificar experiencias y aprendizajes para así consolidar, e incluso en algunos casos, no repetir. Frente a lo anterior, realizar un estudio de caso descriptivo se expone como una herramienta de investigación estratégica, pues nos permite realizar una exploración detallada de todas las complejidades y de todos los matices del tema bajo investigación. Además, nos permite entender las diversas teorías y los distintos conceptos en el mundo real, estableciendo así un puente entre la teoría y la práctica.

Por otro lado, dicha descripción, sumada a la observación participante, nos ofrece la oportunidad de adoptar un enfoque holístico para estudiar el caso. Es posible considerar así varios aspectos y perspectivas frente a una gran variedad de hitos, y mejorar la comprensión de las interconexiones e interdependencias dentro de la cuestión, gracias a las lecturas interaccionistas que, por lo general, son aplicadas en esta metodología.

Por lo tanto, la presente investigación, hizo conscientemente uso de la revisión documental, de la observación participante y de un estudio de caso descriptivo. A partir de lo anterior, se construyó el *relato*, entendido éste como una descripción estructurada de los hechos y acontecimientos que obedecen a una selección intencional de los datos que se consideraron relevantes. Dicha narrativa, es estructurada en torno a los hitos que la conforman, y que están vinculados a los distintos escenarios, protagonistas, acciones y mensajes identificados durante el proceso en estudio.

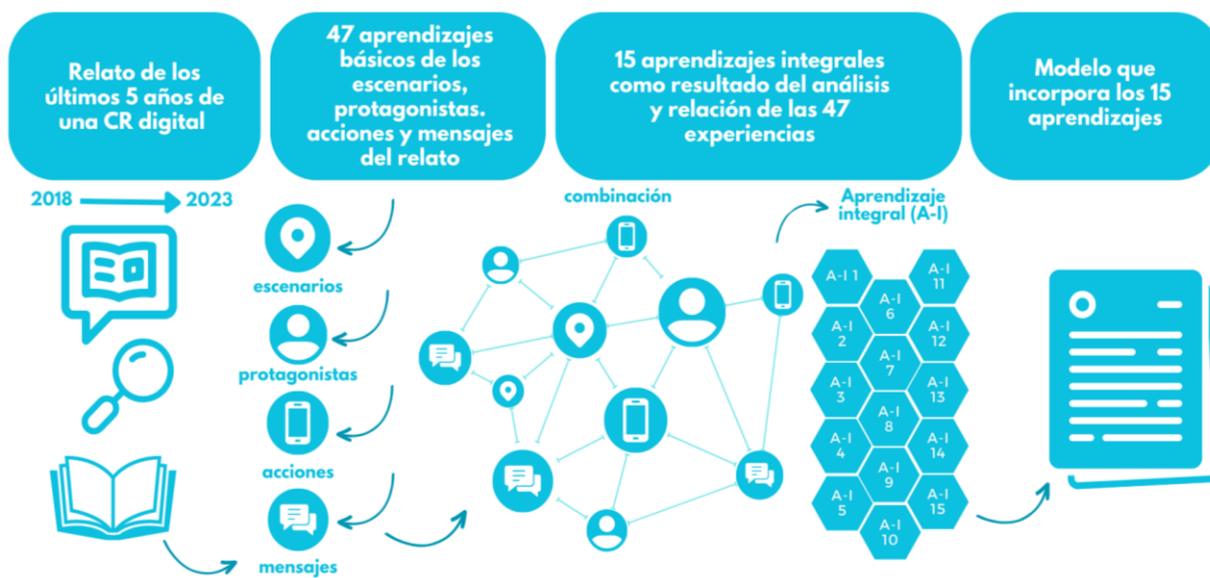
Del anterior ejercicio se obtuvieron 47 experiencias con sus respectivas causas y aprendizajes. Se realizó una combinación de estos hallazgos interrelacionándolos entre sí,

identificando de tal forma 15 aprendizajes integrales (AI), que se incorporan en la presente propuesta.

A continuación, en la figura 41, se muestra la ruta de trabajo inspirada en el Modelo DICOP, visibilizando el encadenamiento del *relato*, (ya definido previamente), los *aprendizajes básicos* (entendidos como aprendizajes sueltos a lo largo de la investigación), los *aprendizajes integrales* (entendidos como aprendizajes interconectados a lo largo de la investigación) y la lógica de construcción de un nuevo *Modelo* para el diseño, en materia de competencias digitales, en específico, participación ciudadana a través de las tecnologías digitales.

Figura 41

Ruta de construcción de la propuesta del Modelo



Fuente: Elaboración propia. 2023.

Dichos 15 aprendizajes integrales (A-I), se vaciaron en la imagen 41, los cuales fueron agrupados en fases de proceso, a saber: *Fase Problema*, lo que se refiere a la definición de la situación por atender; *Fase Ruta*, la cual define el camino necesario para resolver la situación anterior; y finalmente la *Fase Método*, que implica la generación de un modelo metodológico que plantee el procedimiento la forma de hacerle frente a esa ruta sugerida previamente.

Cada fase contiene elementos clave, los cuales surgen directamente de los 15 aprendizajes integrales de la investigación. En el caso de la *Fase Problema*, el aprendizaje *A-I 1. Reducir las brechas de acceso, uso e impacto de una manera integral*, plantea claramente el *problema público* de la cuestión. Y el aprendizaje *A-I 2 Instalar, con urgencia, competencias digitales ciudadanas en áreas priorizadas*, nos ofrece una solución, *solución* que es de interés público y, por lo tanto, de carácter político.

En el caso de la *Fase Ruta*, *A-I 3 Crear una política de alfabetización digital y su plan de acción*, plantea la importancia de tomar decisiones políticas. Sin embargo, la política pública, al menos en esta materia y según lo investigado, no puede ni debe desarrollarse de manera aislada, sino que necesita articulación política. Este requisito es expuesto de manera clara por el aprendizaje *A-I 4 Fortalecer la agenda social, como compañera esencial en una política de alfabetización digital y en su plan de acción*.

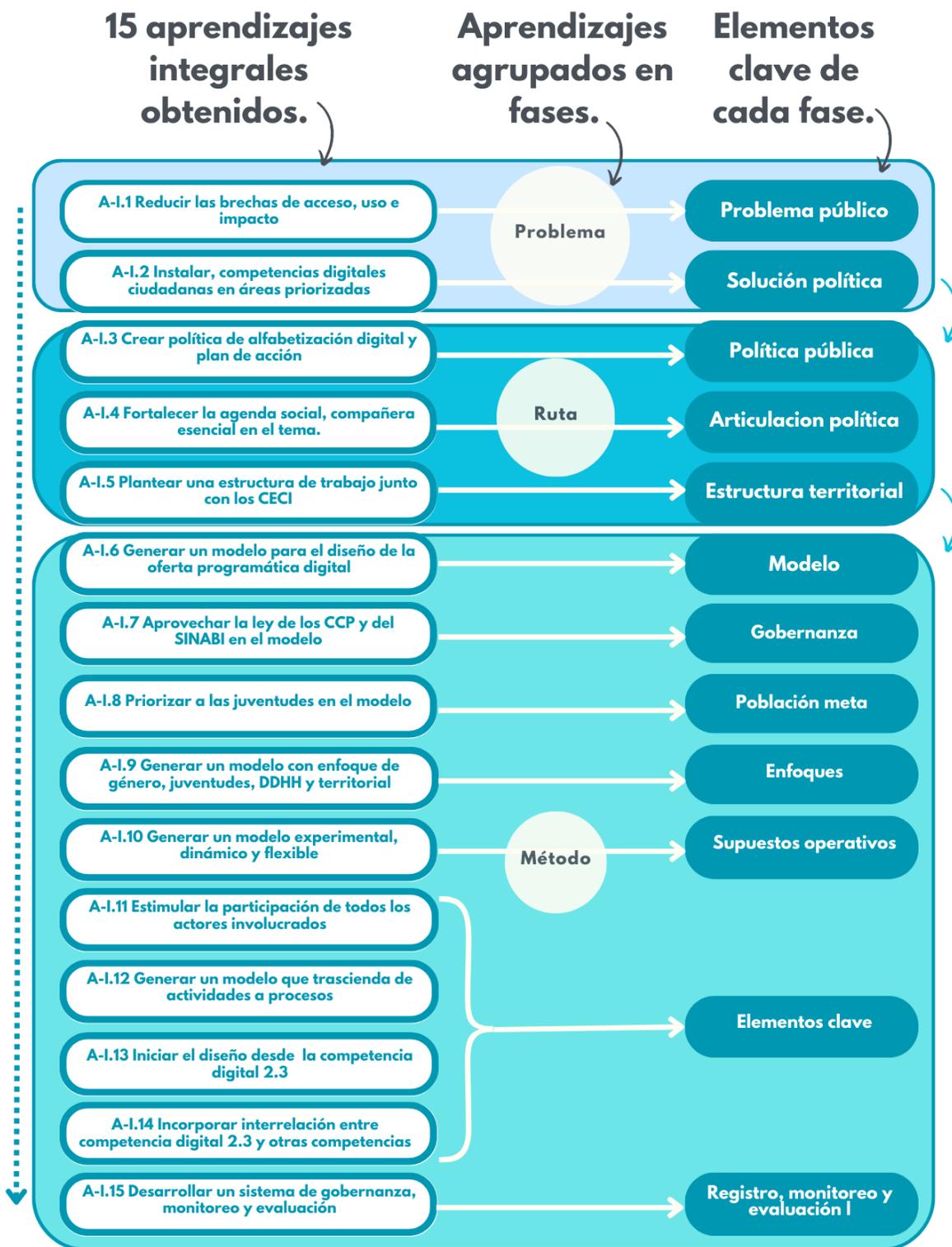
Finalmente, el aprendizaje *A-I 5 Plantear una estructura de trabajo que se apoye en la Red de Centros Comunitarios Inteligentes como los gestores territoriales imprescindibles, en la implementación del plan*, llama a la necesidad de aprovechar los recursos comunitarios instalados actualmente y a trabajar desde lo local.

La última fase llamada *Fase Método*, tema central de este trabajo, reúne los 10 aprendizajes restantes, tal como lo muestra la imagen 42, identificando de ellos: el planteamiento de un *Modelo*; la necesidad de una *gobernanza del Modelo*; la definición de una *población meta del Modelo*; la necesidad de *enfoques, supuestos operativos y elementos clave del Modelo*; y un imprescindible *sistema de registro, monitoreo y evaluación*.

A continuación, se muestra la lógica de la estructura anteriormente descrita, identificando de tal forma, los 15 aprendizajes obtenidos a lo largo del relato, las fases de problema, ruta y método en los cuales se distribuyen y finalmente, los elementos clave que surgen de manera directa, del proceso de análisis.

Figura 42

Aprendizajes integrales agrupados en fases y relacionados con elementos



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Antes de plantear un modelo, es preciso dar las condiciones necesarias para poder ponerlo en operación. Los aprendizajes por aplicar, A-I.1, A-I.2, A-I.3, A-I.4 y A-I.5, indican que muchos de los desaciertos que se han tenido en la materia, han sido resultados de una ausencia de una política de alfabetización digital robusta que pueda dirigir los esfuerzos y que permita construir indicadores adecuados de gestión y de impacto. Es por lo anterior, que se plantea, de manera resumida, dicha tarea en conjunto con los elementos base, para poder desarrollarla en algún momento oportuno.

7.2. Una política pública de alfabetización digital

Costa Rica posee una robusta Ley de Telecomunicaciones, la cual busca la aplicación de los principios y los mecanismos de universalidad y solidaridad, así como proteger los derechos de las personas usuarias de los distintos servicios tecnológicos. De esta forma se persigue lograr la eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, cobertura, información y una mayor privacidad y confidencialidad frente a ellos. Lo anterior, como mandato, queda demasiado amplio y no se visibilizan de manera clara los esfuerzos en materia de reducción de la brecha de impacto (MICITT, 2008).

De igual forma, dicho recurso normativo, intenta desde su texto incentivar que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico. Sin embargo, poco se percibe en materia de competencias digitales. De manera general, existe la intención de atender el tema, pero no se visualiza ninguna línea que permita la operacionalización de este.

En una ruta muy similar, la “Política en Tecnologías de la Información del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica” fue elaborada con la finalidad de articular los esfuerzos institucionales en una visión de largo plazo, que permita desarrollar todas aquellas metas país planteadas para el sector educación en materia de tecnologías digitales (MEP, 2020, p.6). El documento plantea que la norma:

“...se concibe como la integración de los diferentes esfuerzos institucionales en materia de tecnología de la información, enfocados en tres visiones básicas que se consideran relevantes para la calidad educativa, a saber: la social, la educativa y la económica. La visión

social está dirigida al acceso y al desarrollo de competencias en la población, que permita la reducción de la “brecha digital” y la preparación de ciudadanos del mundo digital.

La dimensión educativa incluye a las TI como una herramienta para la modernización de los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como los procesos de gestión académica y administrativa. En el ámbito económico nos referimos al desarrollo de competencias para el mundo del trabajo, especialmente en la Educación Técnica y la Educación Secundaria” (MEP, 2020, p.6).

Claramente, ambos esfuerzos orientan un poco el trabajo del desarrollo de las competencias digitales dentro de la ciudadanía costarricense. Sin embargo, no alcanzan para obtener logros significativos y para generar estrategias integradoras e inclusivas. La primera ley, por ser muy amplia y por su fuerte tendencia a enfocarse a la gestión de acceso, y la segunda, por ser una propuesta específica para la comunidad estudiantil perteneciente al sistema de educación pública, de tal forma que no atiende a otras personas que se encuentran fuera del sistema por distintas razones, ya sea por edad, por exclusión o por alguna otra razón.

Sumando a lo anterior, el proyecto de Ley para crear el Programa Nacional de Alfabetización Digital pretendía garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones, perseguía entre otras cosas, el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad de telecomunicaciones, la reducción de la brecha digital, así como la alfabetización digital Sin embargo, por visualizarse como una propuesta centrada en el traslado de recursos para equipamiento, se desechó, pues duplica tareas ya contempladas dentro de la Ley de Telecomunicaciones.

Una ley de alfabetización digital centrada en uso e impacto puede terminar de *redondear* las aspiraciones que tanto el MICITT como el MEP no han podido cubrir o alcanzar, y podría, desde un enfoque multicausal, convocar las diferentes rectorías institucionales en servicio al desarrollo de mayores y mejores habilidades y competencias ciudadanas para la oportuna participación.

7.2.1. Una nueva propuesta de ruta

Una *política pública* se puede definir, como un conjunto de decisiones, que desarrollan o impulsan determinadas acciones orientadas a resolver un *problema público*. Se considera relevante, antes de generar cualquier modelo de trabajo, reflexionar sobre la importancia de un documento estratégico guiador, para poder tener éxito en las propuestas de abordaje. Por lo tanto, una política pública que *cobije* los planes y los modelos de trabajo, se hace muy relevante.

En el caso de Costa Rica, el Ministerio de Planificación Estratégica (MIDEPLAN) plantea los lineamientos básicos para la elaboración de una política, destacando como indispensables, los siguientes elementos (MIDEPLAN, 2017):

- **Identificación del problema:** Se debe de considerar que las competencias digitales para la educación, el trabajo y para la vida en general, son una de las principales necesidades en medio de la evidente realidad de un mundo cada vez más digital. La generación de estrategias de competencias digitales y de iniciativas políticas conexas que puedan vincularse en el camino, deberían de tener como objetivo, reducir y erradicar el analfabetismo tecnológico y el debilitado civismo digital, en los cuales, el país se encuentra inmerso hoy en día.
- **Reconocimiento del marco legal:** De manera general, la política pública debe de mantener una estructura y una estricta coherencia con esfuerzos jurídicos complementarios, buscando así no duplicar ideas, sino complementar y aprovechar las iniciativas existentes, reorientando su rumbo si fuese necesario e integrándose a un conjunto de acciones ya instaladas.
- **Descripción de la situación o diagnóstico:** Los temas relevantes de las políticas, se definen a partir de los aspectos medulares de su fase diagnóstico, la cual está referida a los antecedentes y datos de los principales problemas de interés público; este paso es fundamental para la definición de los ejes, en este caso ciudadanía digital y sus respectivas competencias digitales.

- **Definición de los grupos de población objetivo y participación ciudadana:** La definición de los grupos objetivo de la política pública empieza por precisar cuál es el grupo poblacional que presentan un determinado tipo de problema y que se prevé, obtengan un beneficio o alguna mejoría de su situación actual, por medio de la política pública que se plantea (MIDEPLAN, 2017). En materia de competencias digitales, pone particular atención en las juventudes con alta concentración de desventajas sociales.
- **Enfoques de la Política Pública:** Según el documento guía de MIDEPLAN, los enfoques “corresponden a un planteamiento histórico sobre el cual se sustenta la atención o el interés de un asunto o problema” (MIDEPLAN, 2017, p. 22). De manera general, dicho esfuerzo define un punto de vista técnico para dirigir la atención a partir de algunos supuestos, y trata de aportar a la resolución de una situación general. Entre los enfoques que al menos, deberían ser considerados en una política de política pública de alfabetización digital, están los enfoques de juventudes, enfoques de género y enfoques de derechos humanos.
- **Definición de ejes, objetivos, metas e indicadores:** Los ejes son los grandes temas de la política, se deben considerar los ejes de trabajo en materia de competencias digitales ofrecidos por iniciativas como la DigComp 2.2., intentando así conectar teoría, necesidades y buenas prácticas. MIDEPLAN, define claramente las definiciones de objetivos, indicadores y metas:

“Los objetivos se definen como el propósito que busca el curso de acción y se establecen en función de la dirección a seguir. El objetivo general de la política es el propósito, busca generar un impacto en el mediano y largo plazo y los objetivos por eje son objetivos específicos para atender o solucionar los problemas

Los indicadores son instrumentos que posibilitan la medición de cumplimiento de los objetivos y las acciones planteadas. Un indicador que muestra desarrollo debe plantearse como un resultado esperable para una política específica.

La meta es la magnitud de los resultados medidos por los indicadores, que se prevé alcanzar con la acción estratégica, se expresa por medio de un número absoluto

relativo. La meta es una cifra o un porcentaje que se propone, que determina el alcance para el período de vigencia de la política” (MIDEPLAN, 2017, pp. 33-34).

Figura 43

Estructura de una política pública



Fuente: Elaboración propia, 2023.

7.2.2. Plan de Acción de la Política

El Viceministerio de Paz de Costa Rica, plantea una propuesta para desarrollar planes de trabajo bastante sencilla (MJP, 2013). El modelo ofrecido se compone de siete etapas, las cuales se replantearon para los fines de la presente investigación y se describen a continuación:

1. **Coordinación con actores clave:** El objetivo de esta etapa consiste en establecer alianzas con autoridades y con actores que sean clave para la elaboración del plan de acción. Se hace necesario establecer liderazgos dentro de la estrategia, los cuales, permitan desarrollar las acciones que componen el plan. Las acciones serán entendidas como “todo aquel programa o proyecto de importancia prioritaria por su impacto en el desarrollo nacional. Estas serán desagregadas a nivel de región y ejecutadas por cada una de las instituciones que son responsables de su cumplimiento y ejecución” (MIDEPLAN, 2017, p. 34).
2. **Conformación del equipo facilitador:** El objetivo se orienta a conformar un equipo de trabajo que sirva de enlace entre el nivel nacional y local como promotor para el desarrollo de acciones en materia de lo que persigue la política pública, en este caso, el fortalecimiento de competencias digitales.

3. **Diagnóstico narrativo:** El objetivo de esta etapa consiste en identificar información relevante que caracterice la situación, a través de *datos duros* y de ejercicios cualitativos. Se trata de desarrollar una fotografía del escenario en el cual se pretende trabajar.
4. **Formulación estratégica del plan:** En esta etapa se busca establecer, entre los actores con competencia en la materia, las responsabilidades y las acciones enfocadas en atender de manera efectiva las metas de la política pública expuesta.
Se hace importante destacar que la definición de tiempos en el plan de acción es relevante para poder desarrollar estrategias de monitoreo.
5. **Incidencia en política y aprobación de las autoridades:** Esta fase busca propiciar el soporte político e institucional para la consecución de recursos destinados a la implementación del plan de acción en sus distintos niveles, ya sean nacionales o locales.
6. **Implementación, seguimiento y evaluación:** En este momento se busca generar los medios y las condiciones que permitan medir progresos o detectar *cuellos de botella*, conocidos como bloqueos operativos. Es recurrente que, gracias a este ejercicio, se puedan establecer medidas correctivas que permitan el avance dentro de la ruta de acciones establecida.
7. **Eje transversal del proceso, sensibilización y capacitación:** Finalmente es recomendable promover espacios permanentes de sensibilización y capacitación durante la ejecución de los planes, que ayuden al desarrollo de conocimientos y capacidades de gestión en materia de brechas digitales, y de manera específica, de competencias digitales en servicio de la participación ciudadana para fortalecer la sostenibilidad del plan de acción. Dicho ejercicio sirve para generar un mayor compromiso con las tareas planteadas a lo largo del plan.

A continuación, la figura 44 expone de manera resumida la estructura del plan de acción incorporado en una política pública. Como se muestra, la dinámica va en sentido descendente, y con dichos planteamientos, podríamos cumplir con los mandatos de los primeros cinco aprendizajes ofrecidos por esta investigación.

Figura 44

Estructura de un plan de acción dentro de una política pública



Fuente: Elaboración propia, 2023.

7.3. Modelo para el diseño de oferta programática digital

El *Modelo* para el diseño de oferta programática orientada a fortalecer la participación ciudadana a través de tecnologías digitales tiene como fin ofrecer lineamientos básicos para el diseño de una oferta de espacios, programas y servicios enfocados a fortalecer las competencias digitales y la participación ciudadana. Lo anterior, ve como indispensable la participación de personas jóvenes como *prosumidores* (productor y consumidor) en el diseño de lo ofertado.

En otras palabras, usuarios y cogestores de procesos de: recreación (oferta para la administración positiva del ocio a través de las tecnologías); información (oferta para la sensibilización de temas digitales específicos); formación (oferta para la generación de habilidades y competencias digitales); y multiplicación (oferta para generar procesos de formación de formadores en materia de habilidades y competencias digitales). Dichas

propuestas están caracterizadas por utilizar el *método CARDT* (uso de Cultura, Arte, Recreación, Deporte y/o Tecnología) a lo largo de todo su diseño.

La implementación del Modelo debe ser soportada por una *red* de instituciones, organizaciones y colectivos ciudadanos que colocan a las personas usuarias en el centro de sus actividades, evitando desarrollar un rol de instructores y ejerciendo un rol de *facilitadores* que participan en espacios de experimentación. De esta manera, se persigue ayudar a resolver problemas sociales e individuales a través de las ventajas y de las posibilidades que ofrecen las tecnologías digitales.

El Modelo promueve los dispositivos tecnológicos y los espacios físicos vinculados a estos, como un lugar de referencia para el ejercicio de la ciudadanía digital joven, un espacio digital y físico seguro, de calidad y sin discriminación de cualquier tipo. En otras palabras, un espacio al que las personas jóvenes llegan voluntariamente, en el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana, con el compromiso que ello implica, donde se promueve el acceso, el uso y diversas acciones de impacto desde las tecnologías, y donde se proyecta a la comunidad digital que es posible construir un espacio cuya convivencia se inspire en los principios de la democracia y los valores que construyen una cultura de paz.

7.3.1. La población meta del Modelo

Dichos espacios de cocreación están dirigidos a promover la inclusión social, y desde esa lógica, tienen una apertura general a toda la comunidad. Sin embargo, cuentan con una definición clara de *población meta*.

Dicha población debe pertenecer a lugares estratégicos. Estos espacios se llamarán *área de influencia*, lo cual se refiere a una delimitación para la planificación del trabajo, determinando así zonas de promoción y alcance.

Los criterios para definir dichos lugares deben ser: territorios con concentración de población joven, territorios con concentración de vulnerabilidades, territorios con presencia institucional, y finalmente, territorios con la existencia de grupos organizados. En el presente modelo se definen dos niveles poblacionales de acción inmediata:

- **Población primaria:** Las juventudes en condiciones de vulnerabilidad, y que tengan, frente a oferta física o digital, las condiciones geográficas o tecnológicas para asistir a los procesos.
- **Población secundaria:** Personas con afinidades, necesidades y problemáticas y en distintos momentos de su curso vital, eso incluye a toda la comunidad. Lo anterior bajo el entendimiento de que, cuanto mejor se encuentren las comunidades de las personas jóvenes, estas estarán mejor, directa o indirectamente.

Figura 45

Infográfico de población meta



Fuente: Elaboración propia, 2023.

7.3.2. El Modelo y la definición de su oferta programática

A continuación, se presenta el conjunto de principios rectores, supuestos operativos y algunos elementos clave que deben dar vida a la identidad del Modelo y a su oferta programática, ya sea programas, procesos o servicios comunitarios orientados a la participación ciudadana a través de las tecnologías.

Dicha definición está basada estrictamente en: la participación juvenil y en la atención al acceso tecnológico, como condición mínima; en el uso de herramientas digitales como condición necesaria; y en el impacto social desde las tecnologías, como condición indispensable.

7.3.2.1. Los enfoques del Modelo

- **Enfoque de derechos humanos**

El enfoque de derechos humanos tiene como propósito denunciar las desigualdades, corregir las prácticas discriminatorias y atender el injusto reparto del poder, los cuales obstaculizan el desarrollo humano y el progreso social. Pretende que los planes, las políticas y los procesos de desarrollo estén anclados en un sistema de derechos. Un elemento fundamental de este enfoque, por lo tanto, es que visibiliza a las personas como titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho, lo cual claramente alcanza a los entornos digitales.

- **Enfoque de juventudes**

Las generaciones presentes y futuras deben poder participar, vivir, y convivir en los mismos entornos digitales. Lo anterior, implica aprender a través de la interacción y de la acción, pero sobre todo a través de la reflexión, todo desde los distintos espacios etarios de participación digital.

Este enfoque, y de manera particular en este modelo, parte del reconocimiento del deber estatal de generar condiciones de acceso, uso e impacto digital a las personas nativas digitales, como un imperativo ético y legal.

- **Perspectiva de género**

Se reconoce y aborda, con propósito transformador, la existencia de patrones culturales que, por una parte, legitiman relaciones de dominio y violencia de los hombres sobre las mujeres de todas las edades y condiciones socioeconómicas y, por otra, producen inequidades entre los unos y las otras para el acceso a oportunidades y servicios, incluyendo los escenarios digitales.

Desde esta perspectiva, el modelo busca contribuir a la construcción de espacios físicos y digitales seguros y procesos que promuevan una participación y convivencia digital basada en el respeto y aprecio recíproco entre géneros, a partir de la promoción de una cultura de igualdad de derechos y no violencia.

- **Enfoque contextual de vida**

El enfoque contextual de vida se plantea como supuesto obligado para el diseño y ejecución de procesos de este modelo. Esto significa que, como pauta de actuación transversal, las propuestas de intervención deben ser ajustadas al momento del curso de vida y de los intereses en que se encuentran las personas destinatarias. Implica poner a las personas beneficiarias en el centro del diseño de los servicios y programas, y obliga a replantear diagnósticos frente a escenarios digitales cambiantes y dinámicos.

- **Paradigma de diversidad**

Desde el paradigma de la diversidad se plantea una nueva línea del desarrollo que parte de relaciones libres de discriminación, donde ningún ser humano es percibido y tratado como inferior, y donde se promueve el principio de la igualdad de las personas, no sólo entre semejantes sino, y por, sobre todo, entre diferentes.

Lo anterior se hace urgente en los contextos digitales actuales, donde el anonimato y la posibilidad de violentar por medio de cancelaciones o discursos de odio es tan fácil. De tal forma se plantean comunidades digitales multidimensionales donde la diversidad es lo que crea identidad y genera valor colectivo.

- **Perspectiva geosocial**

Esta perspectiva es importante a la hora de establecer programas o algún servicio público para la atención de demandas ciudadanas. En estos casos, la perspectiva en cuestión sirve para priorizar y ordenar en el tiempo a partir del contexto de la prestación del servicio. Se plantea progresividad de atención, según su densidad poblacional y su vulnerabilidad ante el problema que se pretende atender.

7.3.2.2. Los supuestos operativos y las implicaciones del Modelo

Como se dijo anteriormente, los supuestos operativos en conjunto con los enfoques crean un marco referencial para el diseño de la Oferta orientando sus temas y sus métodos de trabajo.

Los supuestos operativos, se refieren a las condiciones que se esperan que se den a lo largo de la gestión de los programas, procesos y servicios, si bien, se presentan en un orden específico en la tabla 16. A saber: en primer lugar, una *visión inclusiva* que convoca a todas las personas; donde se privilegia a las *partes interesadas*; y se aprovecha la diversidad mediante la *participación sectorial*; *trabajando en red*; generando *alianzas* que permitan la sostenibilidad de la oferta; oferta que, debe ser *evaluada* de manera rigurosa; si se espera que dichos supuestos, trabajen de manera simultánea, interconectada y según el contexto del momento, al menos deben de implicar:

Tabla 16

Supuestos operativos

Visión inclusiva	Participación de los diferentes grupos sociales en la construcción de una ciudadanía digital activa que incorpora a todas las personas sin discriminación.
Partes interesadas	Toda iniciativa social debe tomar en consideración y respetar los intereses de sus partes interesadas, entendidas éstas como las personas o colectivos cuyos derechos pueden verse afectados por sus decisiones.
Participación sectorial	Articulación efectiva de saberes y recursos frente al logro de competencias digitales. Se potencia la sinergia de esfuerzos de instituciones públicas, incluido el gobierno central, los gobiernos locales, las organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y las entidades de cooperación internacional.
Trabajo en red	Los programas y servicios que dan soporte a la implementación de este modelo deben actuar a manera de red institucional unificada.
Alianzas	Creación de alianzas, cuyo propósito radica en apoyar la gestión desde el sector comunitario, público y privado, en coordinación directa con la planificación de la oferta.
Evaluación de procesos	La formulación de métricas que documenten logros cualitativos y cuantitativos en la implementación y en el desarrollo del modelo.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Así mismo, el Modelo incorpora 3 tipos de implicaciones como se identifica en la tabla 17: a- *implicaciones éticas*, entendidas como aquellas conductas que se esperan o que corresponden a un deber hacer, y a aquello que no se debe hacer frente a un asunto; b- *implicaciones metodológicas*, que proponen condiciones indispensables para dar vida a la propuesta del Modelo; y c- *implicaciones operativas*, para que la propuesta sea sólida en el momento de su ejecución.

Por lo tanto, se plantea una secuencia lógica de las implicaciones en las siguientes dimensiones: la *oferta*; las *personas facilitadoras que desarrollan la oferta*; la *forma en la que debe planificarse la oferta*; el *eje transversal de gestión de masculinidades positivas que debe contener la oferta*; la *metodología de proceso y proyectos que se debe utilizar en esa oferta*; y finalmente, la *evaluación que la debe acompañar*.

Tabla 17

Implicaciones éticas, metodológicas y operativas

	Implicaciones Éticas	Implicaciones Metodológicas	Implicaciones Operativas
Oferta	Respeto que deben de tener <i>los programas, los procesos y los servicios</i> hacia la persona joven.	Co-crear <i>la Oferta</i> en conjunto con las personas jóvenes a través de la <i>Metodología CARDT</i> contemplando una organización de grupos que toma en consideración la edad.	El acceso a la <i>Oferta</i> debe ser posible para la población. Además, debe de priorizar el <i>área de influencia</i> ofreciendo procesos y no actividades aisladas. La <i>Oferta</i> se dividirá en Oferta fija y Oferta complementaria.
Personas facilitadoras	Conocimiento de los derechos humanos, y demás normativas por parte del personal participante.	<i>Las personas facilitadoras</i> , reconocen y aceptan el compromiso de implementar sus aprendizajes y ser coherentes con los principios del modelo.	Las personas <i>facilitadoras</i> involucran siempre conocimientos técnicos (herramientas digitales) y utilizan temas de fondo (competencias digitales).
	Relación horizontal entre las <i>personas facilitadoras</i> y la población meta, en un	La <i>persona facilitadora</i> no se orienta a un trabajo docente-discente, sino a un proceso de	La intervención a nivel <i>intergeneracional</i> obliga a reducir los enfoques adulto-

	marco de límites claros.	aprendizaje conjunto.	centristas dentro de los procesos.
Planificación	<i>Planificación de la Oferta</i> la cual se lleva a cabo conforme a las necesidades de la población meta, en relación con habilidades y competencias digitales.	La programación anual, conocida como <i>Matriz de planificación anual</i> , promueve el intercambio de la diversidad del contexto de los grupos y se construye a partir de diagnósticos y evidencias.	La <i>Matriz de planificación anual</i> contempla <i>acciones afirmativas</i> para asegurar la participación de grupos que enfrentan desafíos para la inclusión social.
Perspectiva de género	Existencia de patrones culturales que legitiman <i>relaciones de dominio-violencia de los hombres sobre las mujeres</i> de todas las edades y condiciones socioeconómicas.	Se revisan los patrones culturales que imponen condiciones machistas en contextos digitales (<i>Gestión de masculinidades positivas</i>). Se entiende que los abordajes deben ser distintos entre hombres y mujeres.	La <i>Gestión de las masculinidades positivas</i> . Los grupos serán mixtos, pero también se podrán desarrollar grupos de hombres o de mujeres, según las particularidades del proceso.
Proceso y proyecto	Promoción de masas críticas de jóvenes en compromiso con la <i>construcción de proyectos positivos para una convivencia familiar, comunitaria y social</i> en los planos físicos y digitales.	Se entiende que cuanto mejores <i>proyectos de vida</i> existan en la juventudes, mejor será la convivencia digital pacífica a corto, mediano y largo plazo. La metodología de <i>proceso y proyecto</i> será imprescindible.	Toda la <i>Oferta</i> se orienta a la generación de competencias digitales que mejoren la construcción de un <i>Proyecto de vida positivo</i> y sus distintas interconexiones con la comunidad y el país.
Evaluación	Práctica obligada de la implementación de <i>diagnósticos locales permanentes e inclusivos</i> desde la perspectiva joven.	La gestión incorpora <i>acciones afirmativas</i> orientadas a asegurar el acceso equitativo de las personas. Lo anterior evidenciado por medio de al menos, un <i>Informe Anual</i> .	El <i>Informe Anual</i> debe de contemplar, entre otros datos: Oferta fija, Oferta complementaria, Matrícula, Personas certificadas, Uso de instalaciones, y referencias a otras instituciones.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En la imagen siguiente, se muestra la correlación de los enfoques expuestos, los supuestos operativos detallados anteriormente y las implicaciones éticas, metodológicas y operativas necesarias.

Estas implicaciones trabajan de manera integral, sistémica y simultánea, con el fin de orientar la oferta en el proceso de su diseño y utilizando como base sus propios fines y sus distintas aspiraciones metodológicas.

Figura 46

Infográfico de marco referencial



Fuente: Elaboración propia, 2023.

7.4. Los elementos claves del Modelo

A. Una *Oferta* digital de información-formación y acción

Su diseño y ejecución se ampara en el enfoque de *comunidad de aprendizaje*, donde la construcción del conocimiento es resultado del aporte colectivo y cada participante aporta experiencias y saberes que son tomados y procesados por el grupo, para ser compartidos o confrontados, produciendo así nuevos aprendizajes digitales.

La escalada de recreación, información, formación y multiplicación se manifiesta desde espacios de entretenimiento, espacios y herramientas que ofrezcan contenidos

significativos, procesos que ofrezcan el desarrollo de habilidades blandas y duras que aporten a la construcción de proyectos de vida positivos, y generación de espacios de formación de formadores que busquen construir liderazgos.

En la tabla 18 se presenta la organización de la *Oferta* en una serie de competencias digitales a desarrollar agrupadas en tres ejes. Dichos ejes se presentan en el orden expuesto, pues se parte de la premisa de que es necesario gestionar la necesidad básica de *sentirse seguro*, antes de desarrollar *procesos de gestión de oportunidades*, y estos procesos son prioritarios antes de convocar a las personas al *orden social y a la convivencia pacífica*.

Además, se ofrece la competencia 2.3. *Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales* como contenido de base, y se acompaña de otras competencias, siempre en la lógica de que las competencias digitales están interconectadas y que, por lo tanto, se hace imposible pensar una competencia digital bajo el concepto de *isla*. No obstante, en la siguiente tabla se otorga el protagonismo principal a la competencia 2.3., por el rango aspiracional que ostenta en este modelo.

Tabla 18

Ejes temáticos del modelo

Eje 1 / Auto cuidado y cuidado digital	Eje 2 / Inclusión social digital	Eje 3 /Convivencia digital
Programas, procesos y servicios asociados a protegerse, y proteger a otras personas, dentro de escenarios digitales frente a riesgos, violencias y/o delitos digitales.	Programas, procesos y servicios asociados al acceso y desarrollo de habilidades y competencias digitales empleadoras.	Programas, procesos y servicios asociados al fortalecimiento de la participación ciudadana, el comportamiento y resolución de conflictos y la erradicación de discursos de odio en la red.
Competencia digital central para desarrollar a lo largo de los tres ejes temáticos: Participación ciudadana a través de tecnologías digitales		

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La competencia meta a desarrollar descansa en la *participación ciudadana a través de tecnologías digitales*, lo cual implica de manera básica participar en la sociedad mediante el

uso de servicios digitales públicos y privados, y buscar oportunidades para el empoderamiento y el fortalecimiento de una ciudadanía digital participativa.

Este modelo, entendiendo que existen diferentes tipos de participación, promoverá *la participación ciudadana activa*, la cual amplía proponiendo temas como: vivir los principios de la democracia, velar por el cumplimiento de los derechos humanos, desarrollar habilidades para la resolución de conflictos en escenarios digitales, expresión de sentimientos, o desarrollar acciones colectivas desde las redes sociales.

Ahora bien, como dicha competencia no viaja sola en esta ruta, se debe de acompañar de las demás competencias digitales expuestas en la figura 16. Se hace importante resaltar algunos lineamientos de los procesos para generar espacios flexibles pero lo suficientemente estructurados:

- El proceso formativo cuenta con, al menos, una persona facilitadora, se ingresa por medio de una apertura de expediente y una inscripción, y se da seguimiento a la participación y cumplimiento, se dará más importancia al número de personas que culminan los procesos que a los que se matriculan en los mismos.
- Tienen una ficha de proceso con sus objetivos metodología y fases de trabajo, un perfil de participante, un horario y fechas determinadas para su desarrollo. En su metodología se propone un conjunto de actividades y un proyecto que permita generar un producto.
- Se vinculan, al menos, con uno de los ejes temáticos del presente modelo y con la competencia digital “Participación ciudadana a través de las tecnologías”.
- Los procesos formativos se dividen en: una agenda programática fija, y una agenda programática complementaria.
- Se espera que, aunque algunos procesos se orientan exclusivamente a habilidades digitales, como uso de Word o de una plataforma de empleo, se promueva siempre el desarrollo de competencias digitales a través de esos procesos.

El proceso puede estar orientado a desarrollar habilidades socioafectivas, habilidades sociales y/o competencias laborales, pero siempre en relación con las competencias

digitales designadas y en relación los tres ejes de trabajo, de manera solitaria o incluso, atendiendo a los tres mandatos simultáneamente.

Figura 47

Infográfico de oferta del Modelo



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Dentro de la Oferta, se hace relevante dar protagonismo a un componente de capacitación digital para la empleabilidad o el emprendimiento. Este componente debería integrarse en la programación al menos dos veces al año. Puede ser un medio de orientación vocacional dirigido a reconocer habilidades y competencias digitales, favorecer la búsqueda de empleos, o la creación y puesta en funcionamiento de sus propios microemprendimientos.

Una vez que se define el perfil vocacional de las personas beneficiarias, serán orientadas a cursos específicos para complementar sus capacidades con formación técnica. Se realizará así un levantamiento de los cursos digitales y de procesos articulados de preparación para emprendimiento y otros específicos para la empleabilidad.

B. La habilitación y gestión de un espacio digital o físico seguro, inclusivo y de calidad

Para el logro del Modelo, el espacio formativo, ya sea digital o físico, es considerado el tercer maestro, o el tercer espacio para este modelo, en el proceso de crecimiento personal y progreso social de su población primaria y secundaria.

El tercer espacio se refiere de manera particular a una escalada formativa que participa en la construcción de los proyectos de vida de la persona, en la cual, participan: el *primer espacio*, conocido como la familia; el *segundo espacio*, conocido como la escuela, los colegios, las universidades y el *tercer espacio*, que implica los espacios formativos alternos e informales que colaboran en el proceso. Dicho espacio, como tal, requiere de una gestión particular en correspondencia con los siguientes lineamientos:

- Posicionamiento del lugar físico o digital como *territorio joven, seguro y libre de discriminación*, con una configuración que refleje claramente la participación protagonista de la población beneficiaria en su organización y su gestión.
- Disponibilidad de infraestructura física o digital que permita alojar grupos de edades diversas en procesos de interacción. Los espacios para la realización de los procesos formativos deben ser considerados como lugares de experimentación, donde se crean soluciones a partir de los recursos digitales y físicos disponibles.
- Operación a cargo de personal calificado y disponible en todo el horario establecido, con capacidad para brindar el acompañamiento que la población meta requiere para hacer el aprovechamiento óptimo de sus recursos digitales, en línea con los objetivos del Modelo.
- Existencia de normas de uso para los espacios comunes tanto físicos como digitales, las anteriores elaboradas con participación de la población objetivo.

C. Un sistema de articulación en servicio a la Oferta

El sistema de *articulación y de referencia y contrarreferencia* propio del Modelo tiene como objetivo favorecer la oferta, evitar duplicidades, y fortalecer la atención de situaciones personales que presenten las personas usuarias de sus servicios. Estas situaciones pueden tener requerimientos que hagan necesaria la participación de entidades especializadas, según las situaciones de que se trate. Las principales pautas a considerar para el funcionamiento de este servicio son las siguientes:

- La apropiación de metodologías conjuntas, que permitan la incorporación de distintos saberes y de distintas disciplinas en servicio a la generación de competencias digitales.

- La existencia de protocolos de trabajo conjunto, así como instrumentos estandarizados de gestión, en servicio al equipo de las personas facilitadoras.
- La existencia de un reglamento de trabajo claro que oriente los esfuerzos de las distintas contrapartes en el espacio de formación.
- Procesos de inducción claros y oportunos que permitan el conocimiento del presente modelo y que estandaricen los distintos procesos de la oferta.
- La existencia de protocolos de prevención, de atención de crisis y de seguimiento de casos, y en acceso al equipo de personas facilitadoras.
- El Servicio contará con un sistema para la referencia de situaciones donde se detalle el motivo por el cual refiere a la persona usuaria, y, bajo la confidencialidad correspondiente, asignado a un nivel de urgencia alta, media o baja para su atención por parte del ente especializado.
- En caso de que el evento sea en población de niños, niñas o adolescentes, la decisión de incorporar a las familias o encargados en la activación del servicio será normada por el principio del interés superior de la persona menor de edad en cuestión.
- La referencia tendrá como contraparte principal a la red institucional de apoyo propia del programa en cuestión y a los servicios disponibles en su contexto de intervención, ya sean estos: centros de salud, delegaciones policiales, centros educativos, oficinas de ayuda institucional, entre otras.

D. Un programa de extensión comunitaria

En línea con el enfoque geosocial y la incorporación de acciones afirmativas para la determinación de sus servicios, se tiene la incorporación de una dimensión itinerante. La zona por cubrir y los contenidos digitales a desarrollar, se delimitan para cada contexto, de acuerdo con las propuestas y expectativas de las partes interesadas y en atención a criterios objetivos para su funcionamiento.

Para el mejor desarrollo y desempeño de este mecanismo, se reconoce como elemento de éxito la participación y apoyo activo de la comunidad organizada que opera en la zona a trabajar. La lógica de trabajo deberá ser, al menos, un levantamiento de línea base, el

desarrollo de un proceso, la articulación de actores, y un resultado o una victoria temprana al final del recorrido.

E. Un método de aprendizaje basado en procesos y proyectos

El proceso constituye un conjunto de recursos de cultura, arte, recreación, deporte, y tecnologías, y que son el vehículo a través del cual se obtiene, analiza y utiliza el contenido. En cuanto el contenido, es la agenda para desarrollar competencias en quienes participan, para ser utilizadas y aplicadas en beneficio propio y de terceras partes.

Precisamente en la implementación de esta propuesta pedagógica, es fundamental que se cumplan simultáneamente los supuestos operativos de este Modelo: que las distintas disciplinas presentes en la programática integren su trabajo formativo como un equipo, y que incidan en los procesos de vida de la población meta. La propuesta busca hacer una ruptura de la *gestión atomizada* que cuantifica solamente actividades aisladas por disciplina, para hacer énfasis en una gestión por resultados y por procesos, acorde con las necesidades específicas del contexto.

Figura 48

Infografía de aprendizaje basado en procesos y proyectos



Fuente: Elaboración propia, 2023.

En este marco pedagógico, el desarrollo *aprendizaje basado en proyectos* y la utilización de técnicas para la participación, son parte de la metodología y recursos fundamentales para integrarse en estos laboratorios de aprendizaje. El proyecto se refiere a un método que facilita el aprendizaje dirigido a la innovación y a la resolución de problemas complejos.

7.5. El registro, monitoreo y evaluación del modelo (SRME)

Dentro de los componentes del modelo, cuyo marco de gestión está basado en resultados y en procesos, adquiere particular relevancia la existencia del Sistema de Registro, Monitoreo y Evaluación. Su principal objetivo es brindar información válida y oportuna sobre los avances y resultados e impactos de las intervenciones que se realizan en un plan, proyecto o programa, haciendo posible una toma de decisiones basada en la evidencia y así contar con mejoras en los procesos.

Es decir, en concordancia con sus principios, en El Modelo es fundamental la planificación, la evaluación, la sistematización y la rendición de cuentas participativa, lo cual supone la formulación de indicadores que documenten adecuadamente los logros de la población prioritaria.

7.5.1 Recabar información de la operación y de los procesos.

Reunir información puede ser uno de los aspectos más importantes para desarrollar capacidades de mejora continua dentro del modelo. La capacidad de identificar acciones, articulaciones y cambios sustantivos en la población, en lo que se refiere a competencias digitales, implica tener no solo un pensamiento de trabajo conjunto, sino también herramientas estandarizadas que sean funcionales para todas las partes interesadas, y que a la vez, sean simples y fáciles de poner en operación. El Sistema de registro, monitoreo y evaluación debe de contener varias herramientas, entre las cuales tenemos:

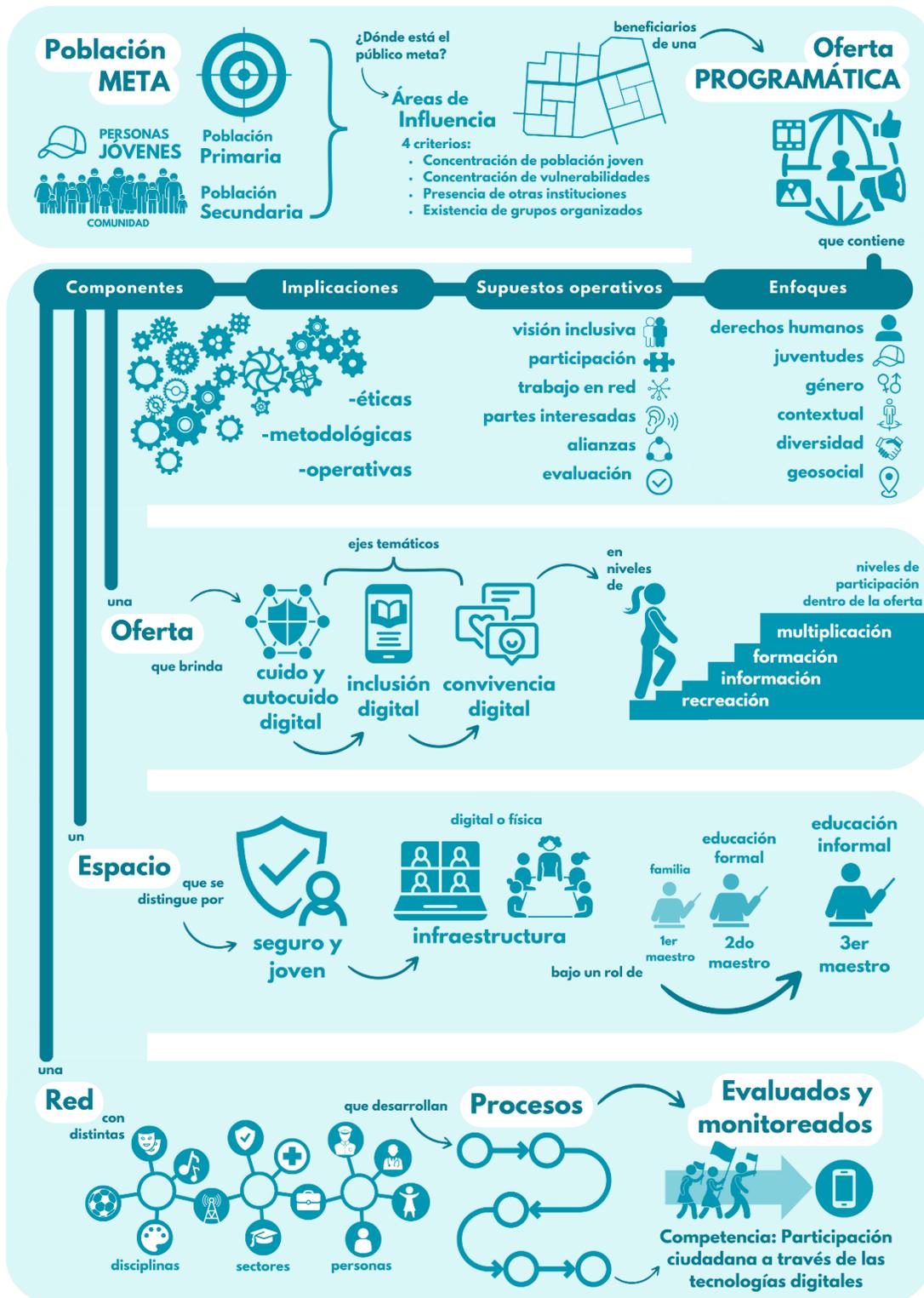
- **Matriz de Marco Lógico.** Es la herramienta central, donde se establecen los objetivos del programa, las acciones estratégicas, y los indicadores de impacto, de resultado y de producto. Es el parámetro de seguimiento y evaluación del Programa. Sus contenidos deben orientar todos los momentos de cualquier intervención:

planificación y organización; implementación; recolección y registro de información; análisis de datos; y toma de decisiones.

- **Matriz de indicadores de logro e impacto.** Es una herramienta que nace y es complementaria de la matriz de marco lógico. Es una ficha técnica de los indicadores operacionalizados, que incluye para cada uno: método de recolección y cálculo; fuente de información; responsable; supuestos y/o riesgos. La matriz debe incorporar línea base, meta, acciones y responsables.
- **Expediente de registro de participantes:** Constituye la base para la generación de una gran parte de la información, requiere que se recopile de manera estandarizada en todos los procesos formativos, la información básica y la estratégica de las personas participantes.
- **Matriz para la elaboración anual de la planificación:** Es un instrumento básico para el monitoreo y la evaluación, pues muchos de los datos que alimentan el SRME surgen de los planificado por los equipos de trabajo. Debe de contener: nombre de proceso, eje de trabajo al cual corresponde, resultados esperados, responsables y ubicación temporal.
- **Fichas técnicas de proyectos y procesos conjuntos:** Es una herramienta que contribuye a la organización del trabajo conjunto, favorece la construcción conjunta de las propuestas a ejecutar según lo planteado en la planificación anual, y el contar con evidencia de sus resultados en aras de la transparencia y la rendición de cuentas. Dichas fichas deben de contener información estandarizada para poder relacionar los procesos del espacio formativo en cuestión, sin importar la contraparte o un cambio de persona facilitadora en medio recorrido.

A continuación, se presenta en la figura 49, una infografía que rescata los elementos clave del Modelo para el diseño de una oferta programática para la participación ciudadana a través de tecnologías digitales, incorporando de tal forma, la población meta, la oferta, sus distintos componentes y sus vínculos con la metodología de procesos y proyectos, y de registro, monitoreo y evaluación del modelo.

Figura 49
El Modelo



Fuente: Elaboración propia, 2023.

7.6. Estructura de operación

Formalizar y hacer sostenible un modelo y una oferta de este tipo, mediante una articulación y cogestión de las instituciones y organizaciones participantes, requiere definitivamente algunos elementos de orden y estructura. Frente a lo anterior se plantean al menos las siguientes líneas:

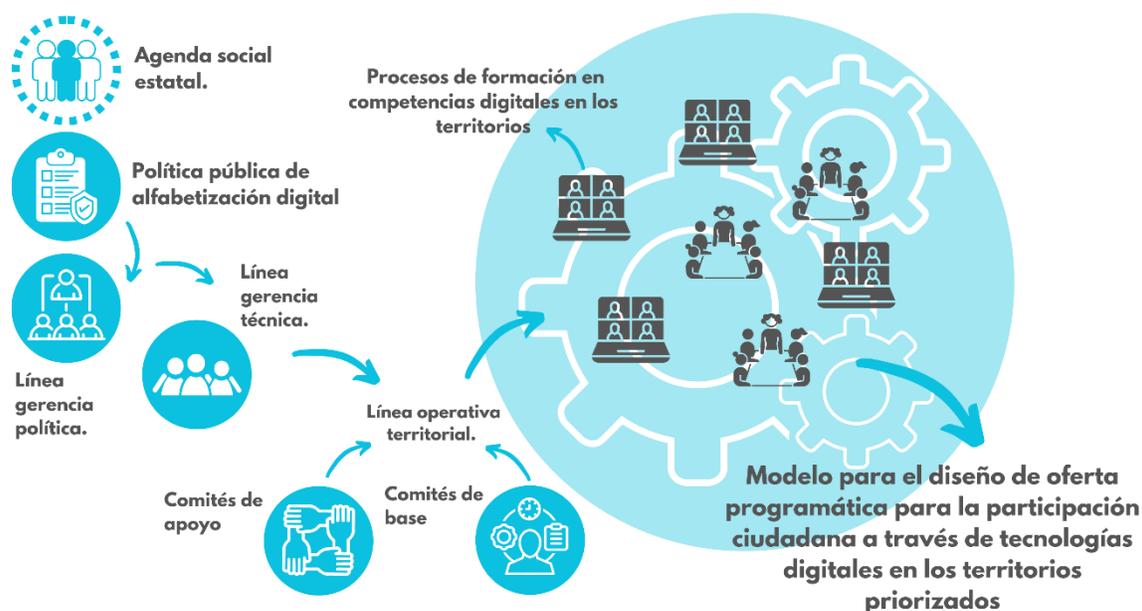
- **Línea política.** Debe de contener una línea de gerencia política cuyo objeto será definir, analizar, planificar y evaluar las políticas y acciones que realizan los diferentes entes participantes desde los diferentes programas, con el objetivo de fortalecer competencias digitales en los territorios priorizados, en apego y observancia de los mandatos internacionales y nacionales.
- **Línea técnica.** Debe de contener una línea de gerencia técnica, un órgano técnico asesor para la deliberación y la coordinación técnica requerida entre las distintas instancias participantes para la implementación del presente modelo y para la generación de informes generales para el monitoreo y rendición de cuentas.
- **Línea territorial.** Debe de contener una línea operativa territorial, lo que implica que la operación y la gestión programática debe de estar a cargo de una persona facilitadora designada. Este facilitador o facilitadora, será responsable de que los fines del modelo se cumplan, así como de servir de enlace, que facilite y coordine todas las acciones necesarias para que las entidades participantes de ofertas fijas o complementarias puedan generar programas, procesos y servicios.
- **Línea administrativa.** Debe de contener una línea administrativa, área de trabajo que deberá hacerse cargo de la administración de cada espacio de trabajo. Coordinará las decisiones administrativas necesarias para que la oferta fija y complementaria pueda ofrecerse en las condiciones adecuadas.
- **Línea de coordinación.** Debe de contener un espacio de encuentro con el propósito de alcanzar una buena articulación entre los programas, procesos y servicios, se sumará a un comité de coordinación programático, bajo la supervisión de quién realice dichas funciones. Este comité facilitará la participación de las entidades en los

procesos bajo su responsabilidad y competencia, de conformidad con los fines del presente modelo.

- **Línea de participación joven.** Debe de contener un espacio de participación joven, con el propósito de fortalecer la participación y el empoderamiento de las personas jóvenes, y abrir un espacio de escucha y diálogo que contribuya con el proceso de toma de decisiones. En congruencia con los enfoques y principios del Modelo, se promoverá la conformación de un Foro de Juventudes.
- **Línea de redes de apoyo.** Debe de contener redes de apoyo, lo cual implica que las entidades participantes conformarán los comités de apoyo que sean necesarios. De ser factible, habrá comités al menos en las siguientes áreas: a) Consultivo Comunitario, b) Becas, c) Mejoras, Construcción y Mantenimiento; y d) Alianzas público-privadas. Cada comité establecerá sus propias regulaciones, con el aval previo la coordinación general. Todos estos Comités de Apoyo tendrán carácter asesor y deberán coordinarse con el Comité de Coordinación Interinstitucional.

Figura 50

Proceso con sentido de red y bajo un sistema unificado



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Capítulo 8

El Modelo y su aplicación en los CECI de los CCP

8.1. Antecedentes e introducción al modelo

El Programa Centros Cívicos por la Paz (CCP) representa la concreción de múltiples esfuerzos que sintetizan una larga historia de propuestas conceptuales y metodológicas, que en otros momentos fueron vistas como tareas casi imposibles. Y es que implementar una estrategia intersectorial, interinstitucional, integral y permanente de intervención local para la promoción de la inclusión social, no solo resulta innovador sino, ante todo, un desafío para las culturas institucionales tradicionales (MJP, 2018).

Según expresa el Ministerio de Justicia y Paz (2023), para enfrentar este desafío Costa Rica firmó en el 2012 la Ley 9025, referida al Contrato Préstamo entre el Gobierno de Costa Rica y el Banco Interamericano de Desarrollo y en el año 2014 se creó un modelo preventivo como base conceptual, ética y metodológica para hacerle frente (MJP, 2023).

Sumando a lo anterior, los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) implican una amplia red nacional de centros de promoción y formación tecnológica, que se encuentran ubicados en distintos puntos del territorio nacional. Están conformados, de manera simple, por un laboratorio equipado con computadoras de última tecnología, ofreciendo así diversos servicios a las y los habitantes; dicho espacio permite la promoción del desarrollo socioeconómico mediante una oportuna alfabetización digital (MICITT, 2023).

El programa busca fortalecer el empoderamiento tecnológico por medio del acceso al conocimiento, la información, la creatividad y la capacidad para así incorporarse a nuevos escenarios en línea. Su oferta consiste en generar formación en el uso de Internet, que permita a la ciudadanía insertarse en la sociedad del conocimiento. Los CECI, según el MICITT (MICITT, 2023), son considerados instrumentos de escalamiento que buscan generar oportunidades y promover la participación cívica en grupos estratégicos; frente a lo anterior se nota claramente la oportunidad de potencializarlos como una herramienta

para la construcción de una ciudadanía digital joven con mayores y mejores capacidades para participar.

No obstante, el camino de estos laboratorios no ha sido sencillo, pues han tenido diversos problemas para su óptimo desempeño. Por un lado, la falta de programación estratégica, de recursos e incluso las diversidades territoriales y administrativas de cada uno de los laboratorios han sido obstáculos en la correcta operación, así como en su gerencia, su seguimiento y su evaluación.

Los CECI que se encuentran ubicados dentro de las instalaciones de los CCP han resuelto un poco las anteriores complejidades, ya que se encuentran dentro de una gestión administrativa territorial ya instalada. Además, son espacios estratégicos para el desarrollo de acciones correspondientes a planes y políticas en materia digital, no solo por la naturaleza misma de los laboratorios, sino por la naturaleza misma de los Centros Cívicos y su metodología de trabajo interinstitucional y participativa.

Este modelo, el cual es complementario al Modelo Preventivo de los CCP, plantea el propósito de que cada CECI de CCP sea un espacio seguro que promueva las potencialidades digitales y el desarrollo de niñas, niños, adolescentes y jóvenes y que complemente y enriquezca los otros espacios de socialización digital y física que ofrecen la familia, la comunidad y la escuela. Ello, mediante una oferta programática que gira alrededor del uso e impacto de la tecnología, que sea atractiva, pertinente y de calidad, promoviendo así capacidades, habilidades y competencias digitales frente a sus beneficiarios.

Un modelo sirve como representación de un sistema muy complejo; si bien existen políticas públicas y planes de acción, un modelo permite entender los distintos mecanismos de trabajo y de manera específica, cómo se deben realizar los procesos o los servicios. De una manera muy simplista, es algo parecido a un manual de procedimientos filosóficos, metodológicos y operativos, que no es puntual, sino que sirve como guía para hacerle frente técnicamente a distintos escenarios de trabajo, sin olvidar que se debe adaptar siempre al contexto en el cual se desarrolla el proceso en cuestión.

De esta forma, el presente modelo plantea recuperar elementos y experiencias y readecuar lineamientos del Modelo Preventivo de los CCP y de algunos otros aprendizajes integrales significativos en materia de competencias digitales y su oportuna gestión programática, los cuales, fueron identificados previamente en múltiples experiencias vividas, con el fin de rescatar las buenas prácticas y, sobre todo, no repetir errores del pasado. Contiene cinco apartados: la definición de la población meta, el marco referencial, elementos claves, gobernanza y una propuesta de seguimiento y evaluación.

8. 2. ¿Quiénes se beneficiarán con este Modelo?

Según lo anterior, tanto los CCP como los CECI, están dirigidos a promover la inclusión social. Esto implica que su existencia no puede plantearse únicamente para un tipo de población; sus espacios están diseñados para incluir la mayor diversidad de personas. Desde esa lógica, tiene una apertura general a toda la comunidad, con la consigna del máximo aprovechamiento de las franjas horarias, de la infraestructura y del equipamiento. Teniendo siempre presente que se constituyen como un espacio inclusivo, los CCP y sus CECI, cuentan con una definición de su población meta. En el presente modelo, se redefinen dos niveles poblacionales de acción inmediata:

- **Población primaria:** Las personas jóvenes, y su participación en la infraestructura y en los procesos tienen prioridad en los CECI. Con respecto a este grupo etario, el equipo interinstitucional debe realizar el mayor esfuerzo para atraer personas jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y que tengan, frente a una oferta física o digital, las condiciones geográficas o tecnológicas para poder asistir a los procesos.
- **Población secundaria:** El CECI de un CCP constituye una oportunidad para la integración de ofertas digitales diversas debido al programa nacional en el cual se encuentran insertos, así que podrán ofrecer procesos tanto para la construcción de ciudadanía digital solidaria y responsable, así como desde la capacitación digital para poder insertarse en el mundo laboral, espacios educativos, acceso a salud o en proyectos de mejoramiento personal. Ello implica que atraerán a personas por lo

general, en condiciones de vulnerabilidad, desde distintas afinidades, necesidades y problemáticas.

8.2.1. Área de influencia

La definición del área de influencia de cada uno de los CCP es un proceso estratégico que ya se ha realizado previamente para el programa, en tanto está directamente relacionado con la proyección de este y por ende de la medición de sus indicadores. La Ley 9025, en su objetivo 2 relativo al Componente II: *Prevención social focalizada en niños y jóvenes en riesgo en áreas críticas*, hace ya una referencia a las áreas de influencia del programa, ubicando en cantones con desventaja social la construcción de las distintas infraestructuras. Por lo tanto, ya es un hecho que los CCP y sus CECI están ubicados en zonas con condiciones geográficas, demográficas, socioeconómicas con vulnerabilidades concentradas (Ley 9025, 2012).

Dicha delimitación no basta, la operacionalización de los distintos mecanismos del presente modelo reconoce las limitaciones de los recursos del trabajo técnico territorial de cada CECI, por lo tanto, delimitar un área de influencia en dichos territorios es clave para la planificación del trabajo, determinando así las zonas de promoción más importantes, hacia las cuales se dirige los programas, los procesos y los servicios.

Esta definición debe construirse a partir del análisis contextual que vincule las diferentes problemáticas atinentes a los fines de la participación ciudadana joven. Así, no solamente cuenta el porcentaje de jóvenes mujeres y hombres como población meta en los distritos del cantón, sino también la confluencia de diversas condiciones que les vulnerabilizan.

La coordinación técnica del programa del CCP planteó en el 2018, algunos criterios relevantes para definir el área de influencia del programa, indicando qué tipo de datos se requieren para la toma de decisiones. Siendo los CECI en cuestión una parte programática de la iniciativa, se adoptan los mismos criterios filtrándose eso sí, a partir de las necesidades ampliadas que este modelo necesita.

Tabla 19

Criterios para definir el área de influencia de los CECI

Criterio	Datos disponibles en Costa Rica
Zonas que tienen el mayor nivel de concentración de población joven.	Población total del cantón, desagregada por sexo y por distrito (número y porcentaje). Población de mujeres y hombres entre 13 y 35 años, por cantón y distrito (número y porcentaje). Extensión territorial en km ² cantón / distritos. Densidad poblacional cantón/ distritos.
Comunidades en que se identifica una combinación de vulnerabilidades.	Índice de Desarrollo Social (desagregación distrital) y posición del distrito. Cantidad y porcentaje de viviendas en asentamientos informales por distrito. Concentración geográfica de jóvenes entre 13 y 35 años, por distrito, según condición socioeconómica y sexo. Concentración geográfica de jóvenes entre 13 y 35 años, que no estudian ni trabajan, por sexo. Datos de matrícula en centros educativos y deserción en población entre 13 y 18 años, por distrito y sexo. Datos de ocupación de población entre 13 y 35 años, por distrito y sexo. Datos de embarazo adolescente y nacimientos entre madres menores de 18 años, según edades y distrito.
Existencia de programas y proyectos de otras instituciones, en zonas de vulnerabilidad social.	Mapeo de instituciones en el cantón del CCP. Información sobre programas sociales de instituciones. Población participante atendida por centros del INA con edad entre 15 y 35 años según lugar de residencia por distrito y sexo. Mapeo y cantidad de centros educativos por cantón, distrito y tipo (preescolar, primaria, secundaria, universitaria). Organizaciones inscritas en el IMAS, Área de Infancia y Juventud.
Existencia de jóvenes líderes y grupos organizados de la comunidad, en zonas de vulnerabilidad.	Mapeo de grupos organizados por distrito en el cantón: Asociaciones de desarrollo y Asociaciones de desarrollo juveniles Grupos culturales, grupos juveniles, etc. Grupos de juventud de la Cruz Roja por distrito.

Fuente: Elaboración propia a partir de tabla de coordinación técnica de los Centros Cívicos por la paz, 2018.

8.3. El marco referencial del Modelo

Un modelo de diseño de oferta en servicio a los CECI que responda intrínsecamente a los objetivos de promoción de la inclusión social, la participación ciudadana y una convivencia pacífica en contextos digitales requiere definitivamente conceptos orientadores a nivel ético, metodológico y operativo.

Frente a lo anterior se destacan los siguientes enfoques y supuestos operativos, alineados con el Modelo Preventivo de los CCP:

8.3.1. Enfoques

8.3.1.1. Enfoque de derechos humanos

Los derechos humanos son demandas fundamentales que puede reclamar cualquier persona, refieren a condiciones de sobrevivencia, convivencia y participación en sociedad. Frente a lo anterior, el derecho a internet se une a este conjunto de mandatos, ya que el acceso a información y la posibilidad de manifestar ideas, aunado a muchas otras situaciones cotidianas requieren mecanismos que pasan obligadamente por las tecnologías de la información y los CECI frente a dicho mandato, tienen el llamado a generar un oportuno alcance.

8.3.1.2. Enfoque de juventudes

Las personas nativas digitales son las principales protagonistas de estos nuevos ecosistemas, por lo tanto, deben poder participar, vivir y convivir en dichos entornos con mayores competencias; de manera obligatoria, dicha convivencia digital debe ser acompañada de la institucionalidad de una forma planificada y sostenida. Lo anterior implica que los CECI, desde su mandato, deben fortalecer los distintos espacios de instrumentalización y de participación juvenil digital.

8.3.1.3. Perspectiva de género

Este enfoque, permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica en los territorios digitales, así como sus semejanzas y

diferencias. La perspectiva de género considera a ~~el~~ patriarcado, las distintas relaciones de poder y las construcciones jerárquicas de la masculinidad y la feminidad como motor de la violencia de género en sus distintas expresiones, los CECI deben ~~de~~ declararse un espacio que busca dentro de su oferta, la erradicación del machismo y de la violencia ~~en todas sus,~~ contra las mujeres en todas sus expresiones.

8.3.1.4. Enfoque contextual de vida

El reconocimiento de la población meta, implica que, en las estrategias, en los procesos y en las actividades a realizar dentro del CECI, se debe partir de los riesgos, intereses, necesidades y particularidades físicas, digitales y sociales del momento en que se desarrolla esta población; así como se debe tomar en consideración sus potencialidades de aporte a las dinámicas de los programas, ~~y en~~ respeto a su contexto cultural, su género, etnia, su condición económica y su grupo social de referencia.

8.3.1.5. Paradigma de diversidad

Desde el paradigma de la diversidad se plantea a los CECI como espacios libres de discriminación, donde ningún usuario o usuaria es percibida y tratada como inferior y donde se promueve el principio de la igualdad de las personas. Esto se hace sumamente urgente en los contextos digitales actuales. De tal forma se plantean comunidades digitales multidimensionales donde la diversidad es lo que crea la identidad grupal y genera aprendizaje colectivo, siempre en línea con las directrices de los CCP.

8.3.1.6. Perspectiva geosocial

El CECI, frente a comunidades con necesidades ilimitadas, debe ~~de~~ priorizar la prestación del servicio. Se plantea progresividad de atención, según las urgencias y necesidades sociales del contexto, para asegurar la asignación más estratégica de los recursos de que se dispone, siempre en línea con el principio de justicia social.

8.3.2. Supuestos operativos

8.3.2.1. Visión inclusiva

Se espera la participación de los diferentes grupos sociales participantes en los CCP en la construcción de los alcances y las acciones afirmativas de este modelo, desde una noción de ciudadanía digital activa que incorpora de manera inclusiva a las personas usuarias como cogestoras de los procesos y no como simples destinatarios.

8.3.2.2. Participación multisectorial

Se espera una gran sinergia de esfuerzos y la puesta en común de recursos humanos y económicos por parte de los distintos actores involucrados en la ley 9025 y en los convenios marco y específicos de los CCP, incluido el gobierno central, los gobiernos locales, las organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y las entidades de cooperación internacional.

Todo lo anterior, en apoyo a la mejor implementación del modelo y en el diseño de sus programas, procesos y servicios ciudadanos, para maximizar los recursos y evitar duplicaciones y/o subsanar vacíos existentes.

8.3.2.3. Trabajo en red

Se espera la actuación de una red institucional y no, un mero agregado de servicios inconexos territoriales, en función de los fines y objetivos propios de los programas de los CECI de los CCP.

Para los efectos de este modelo, se entenderá por trabajo en red y tal cual lo menciona el Modelo Preventivo de los CCP, a una verdadera *Ventanilla Única de Programas, Procesos y Servicios* ya sean estos, físicos y/o digitales, con una amplia gama de rectorías y de temas relevantes al desarrollo de las competencias digitales, que no solo atiende, sino que se refiere y auto refiere a lo largo de su gestión, y que unifica no sólo sus datos si no que su discurso y sus propuestas.

8.3.2.4. Partes interesadas

Se espera que siempre se escuche y tome en cuenta los puntos de vista de las partes interesadas en la oferta de los CECI, y a la vez, que se genere espacios de participación de la comunidad, tanto física como digital, donde las personas que las habitan puedan plantear problemas, soluciones o identificar recursos institucionales.

8.3.2.5. Alianzas público-privadas

Se espera la participación de los sectores público y privado, como equipos de trabajo conectados por grupos de beneficiarios, por temas y por problemas comunitarios, y que se identifiquen como corresponsables en la construcción de nuevas oportunidades digitales en su entorno.

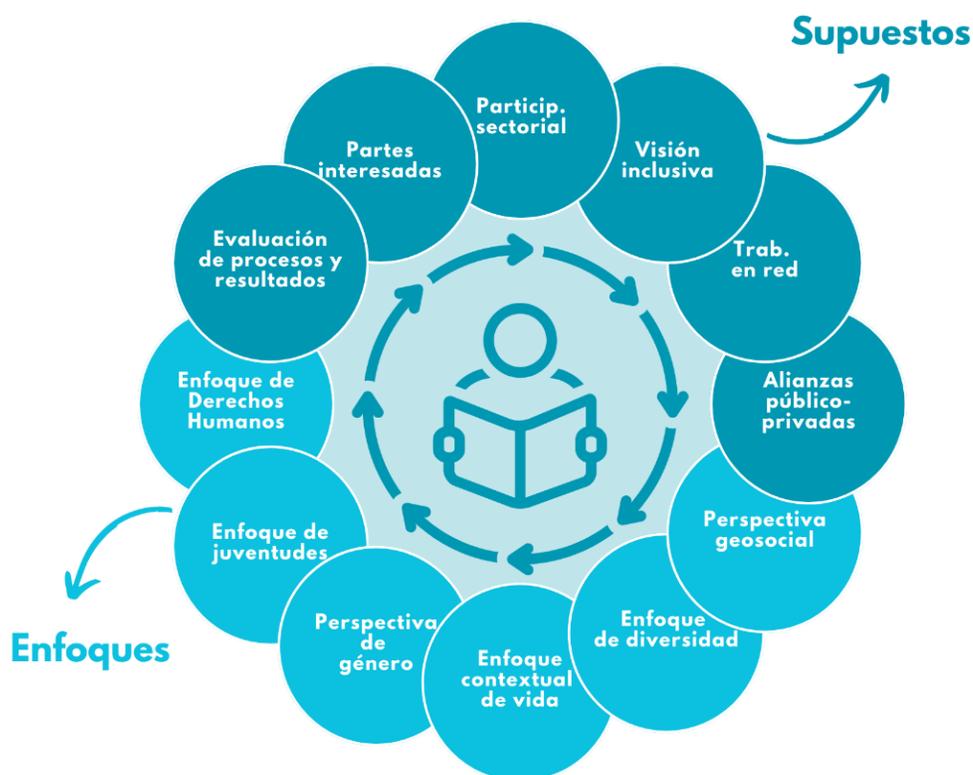
8.3.2.6. Evaluación de procesos y resultados

Este supuesto contempla la formulación de métricas que documenten logros cualitativos y cuantitativos en la implementación del modelo dentro de los CECI. Esto en cuanto al desarrollo de conocimientos, actitudes y prácticas relacionadas con la participación ciudadana en el entorno digital y siempre alineado con los indicadores generales del programa en el que están insertos.

Frente a lo anterior, se debe considerar los fines máximos de la ley 9025 que abarca a los fines de los CCP y de ahí construir algunas métricas asociadas al impacto en materia de competencias digitales, específicamente, la participación ciudadana a través de las tecnologías.

Figura 51

Marco referencial para la construcción de oferta programática en un CECI



Fuente: Elaboración propia, 2023.

8.3.2.7. Implicaciones éticas, metodológicas y operativas del presente modelo

El presente Modelo incorpora implicaciones, entendidas como aquellas conductas que se esperan frente al diseño de la oferta programática de los CECI, así mismo se expone sobre oferta, sobre las personas facilitadoras que desarrollan, sobre la forma en la que deben planificar, sobre el eje transversal de gestión de masculinidades positivas que debe contener, sobre la metodología de proceso y proyectos que se debe utilizar y finalmente, sobre la evaluación que la debe de acompañar.

El orden de las columnas se dispone de tal forma que se puedan identificar primero las condiciones de fondo, luego condiciones de forma y finalmente condiciones instrumentales.

Tabla 20

Implicaciones éticas, metodológicas y operativas

	Implicaciones Éticas	Implicaciones Metodológicas	Implicaciones Operativas
Oferta	<p>La población beneficiaria de los CECI reúne altas concentraciones de desventajas acumuladas en su proceso de vida y se hace urgente el ofrecer guías, oportunidades y herramientas. La participación de dicha población es voluntaria.</p> <p>Los procesos son respetuosos a la relación adolescente-familia. Por lo tanto, complementarios y no alternos a la responsabilidad y función formativa de sus responsables.</p>	<p>Dichos procesos incorporan la participación de la población en la construcción de contenidos, actividades y normas de interacción, formación y comunicación, a todo esto, lo llamaremos la Oferta, la cual, atiende necesidades e intereses de lo que llamaremos, área de influencia.</p> <p>La Oferta aprovecha la Metodología CARDT (cultura, arte, recreación, deporte y tecnología), como un medio.</p> <p>La Oferta contempla una organización de grupos que toma en consideración la edad de las personas.</p>	<p>El acceso a la Oferta se considera esencialmente gratuito, pero sí representa un aporte de tiempo y esfuerzo.</p> <p>Se prioriza la promoción frente al área de influencia ofreciéndoles procesos y no, actividades aisladas en horarios flexibles.</p> <p>La Oferta se dividirá en Oferta fija, instalada de manera permanente y Oferta complementaria, la cual varía según las oportunidades territoriales.</p>
Personas facilitadoras	<p>El conocimiento y ejercicio de los derechos son del conocimiento del personal participante.</p> <p>Instituciones promueven dicha formación dentro de su personal, a efecto de concientizar sobre las implicaciones éticas, jurídicas, metodológicas y operativas de su participación</p>	<p>El personal participante, conocidos para este Modelo como personas facilitadoras, aceptan el compromiso de implementar sus aprendizajes con los principios del modelo.</p> <p>Las personas facilitadoras del CECI integran en sus metodologías, las Metodologías CARDT disponibles frente al proceso.</p>	<p>Las personas facilitadoras del CECI involucran conocimientos técnicos de las disciplinas que les corresponden (el camino) y utilizan temas de fondo y el conocimiento de derechos para el desarrollo del proceso (el fin).</p>

Planificación	<p>La planificación y coordinación de la <i>Oferta</i> del CECI se llevan a cabo con base a las necesidades detectadas de la población meta, basadas en evidencias, siempre en relación con el desarrollo competencias digitales</p>	<p>La programación anual, conocido para este Modelo como Matriz de planificación anual, promueve el intercambio y se construye a partir de diagnósticos y evidencias.</p>	<p>La Matriz de planificación anual contempla acciones afirmativas sistemáticas para asegurar la participación de grupos que enfrentan desafíos particulares para la inclusión social.</p>
Perspectiva de género	<p>Se reconoce y aborda la existencia de patrones culturales que, por una parte, legitiman relaciones de dominio-violencia de los hombres sobre las mujeres de todas las edades y condiciones y, por otra, producen inequidades entre los unos y las otras para el acceso a oportunidades y servicios.</p>	<p>Se promueve con su población, la revisión de los patrones culturales que fomentan la desigualdad y el machismo (Gestión de masculinidades positivas).</p> <p>Se entiende, por lo tanto, que las técnicas de abordaje deben ser distintas entre grupos de hombres y mujeres.</p>	<p>La Gestión de las masculinidades positivas, es un tema transversal, para lo cual se implementarán acciones afirmativas asociadas a la participación de mujeres.</p> <p>Los grupos serán mixtos, pero también se podrán desarrollar grupos de hombres o de mujeres, según las particularidades.</p>
Proceso y proyecto	<p>Se aporta a la formación de masas críticas de jóvenes con la construcción de una convivencia social basada en relaciones de respeto y equidad en los planos físicos y digitales.</p>	<p>Se entiende que entre mejores proyectos de vida existan en las juventudes, mejor será la convivencia digital, frente a lo anterior, la metodología de proyecto será imprescindible.</p>	<p>Toda la Oferta se orienta a la generación de competencias digitales que mejoren la construcción de proyecto de vida positivo y sus distintas interconexiones el país.</p>
Evaluación	<p>Se asume como práctica obligada la implementación de diagnósticos locales permanentes e inclusivos desde la perspectiva joven.</p>	<p>La gestión incorpora acciones orientadas el registro, monitoreo y evaluación; tanto en su programación como en el uso de espacio físico. Lo anterior debe ser evidenciado por medio de Informe Anual.</p>	<p>El registro y seguimiento continuo permite disminuir la deserción meta.</p> <p>El Informe Anual debe de contemplar <i>Oferta</i>, Matrícula, Personas certificadas, etc.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

8.4. Elementos clave

Este modelo, está constituido por cinco elementos diferenciados, que responden a los principios enunciados en nuestro marco referencial:

8.4.1. Una *Oferta* de procesos en materia de competencias digitales dentro del CECI

Los contenidos de los procesos formativos, sus actividades y en general, las normas de interacción, de formación y de comunicación en los espacios de trabajo de los CECI se llamarán la *Oferta*, la cual atiende las necesidades e intereses del público meta.

La escalada de recreación, información, formación y multiplicación se manifiesta desde espacios de entretenimiento básicos, espacios y herramientas que ofrezcan datos y contenidos significativos, procesos que ofrezcan el desarrollo de habilidades blandas y duras que aporten a la construcción de proyectos de vida positivos y finalmente generación de espacios de formación de formadores que busquen construir liderazgos y la distribución de saberes dentro de la comunidad digital desde la misma comunidad digital.

Tabla 21

Ejes temáticos del CECI

Eje 1 / Auto cuidado y cuidado digital	Eje 2 / Generación de oportunidades e inclusión social digital	Eje 3 /Convivencia digital y cultura de paz
Programas, procesos y servicios asociados a protegerse, y proteger a otras personas, dentro de escenarios digitales frente a diferentes riesgos, violencias y/o delitos digitales, asociados a la competencia digital: Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales	Programas, procesos y servicios asociados al acceso y desarrollo de habilidades y competencias digitales empleadoras, asociados a la competencia digital: Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales	Programas, procesos y servicios asociados al comportamiento y resolución de conflictos en espacios digitales y erradicación de discursos de odio en la red, procesos colectivos asociados a la competencia digital: Participación ciudadana a través de las tecnologías digitales

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La competencia meta a desarrollar descansa en la participación ciudadana a través de tecnologías digitales, lo que implica de manera básica participar en la sociedad mediante el uso de servicios digitales públicos y privados y buscar oportunidades para el empoderamiento y el fortalecimiento de una ciudadanía digital participativa activa.

Ahora bien, dicha competencia no viaja sola en esta ruta, se debe acompañar de las demás competencias digitales, a saber:

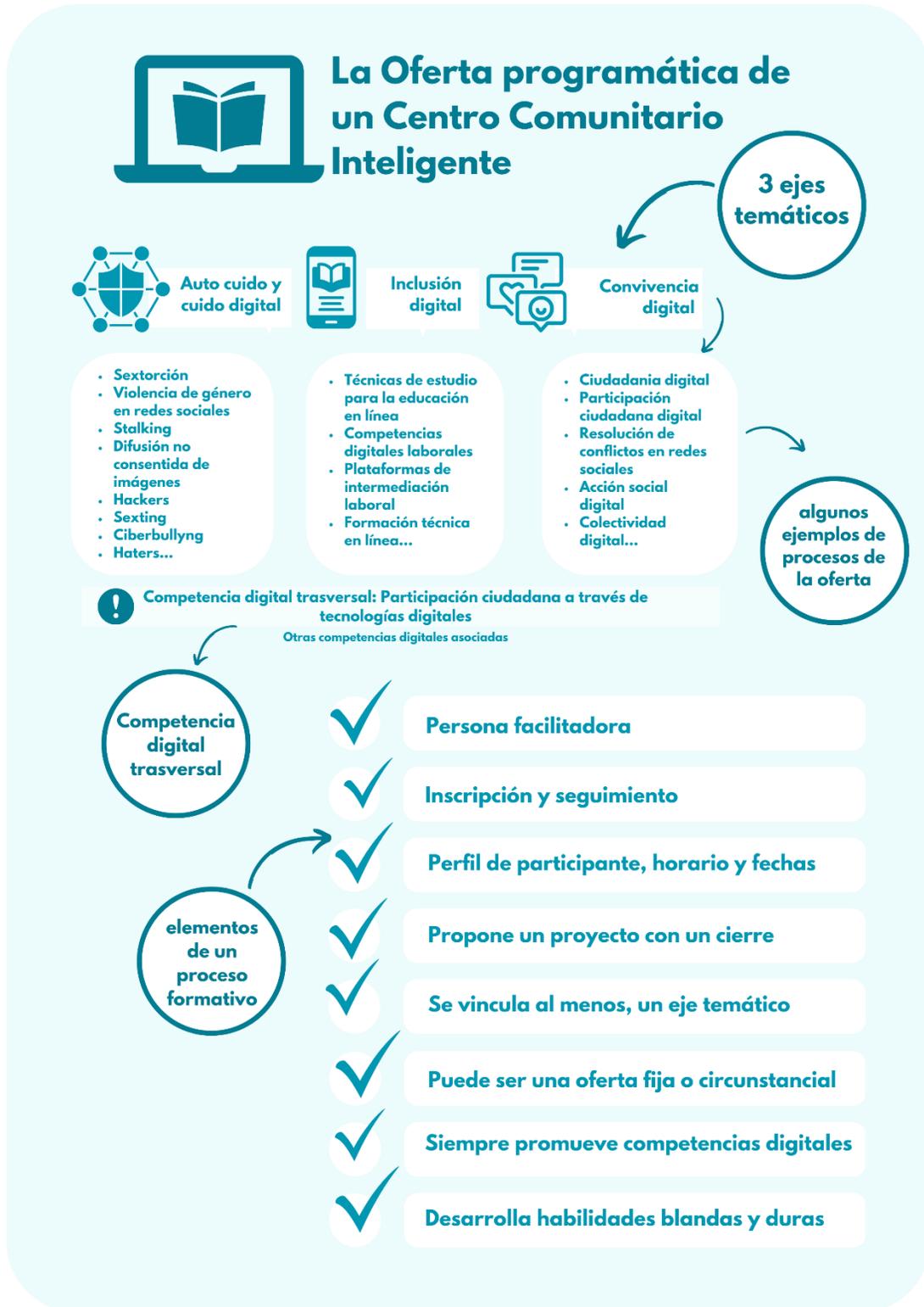
- Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenidos digitales.
- Evaluar datos, información y contenidos digitales.
- Gestión de datos, información y contenidos digitales.
- Interactuar a través de tecnologías digitales.
- Compartir a través de tecnologías digitales.
- Participación ciudadana a través de las tecnologías.
- Colaboración a través de las tecnologías digitales.
- Comportamiento en la red.
- Gestión de calidad.
- Desarrollo de contenidos.
- Integración y reelaboración de contenido digital
- Derechos de autor y licencias de propiedad intelectual
- Programación
- Protección de dispositivos
- Protección de datos personales y privacidad
- Protección de la salud y del bienestar.
- Protección medioambiental.
- Resolución de problemas técnicos.
- Identificación de necesidades y respuestas.
- Uso creativo de la tecnología digital.
- Identificar lagunas en las competencias digitales.

Un proceso formativo, implica un recorrido que inicia con un objetivo de aprendizaje y que finaliza con un logro, implica un conjunto de actividades que de manera articulada

construyen andamiajes y plataformas para aprender una competencia, en este caso una competencia digital. Los elementos que constituyen los procesos formativos en los CECI deben ser los siguientes:

- El proceso formativo cuenta con, al menos, una persona facilitadora que se encuentra en articulación con la coordinación programática del CCP.
- Se ingresa por inscripción y se da seguimiento a la participación, en el caso de que la persona participante sea nueva en el CECI y en el CCP a la vez, debe de llenar el expediente digital.
- Cada proceso tiene una ficha de trabajo, un perfil de participante, un horario y fechas determinadas para su desarrollo.
- Idóneamente en su metodología, al igual que en el CCP, propone un proyecto que permita generar un producto al cierre del proceso.
- Se vinculan, al menos, con uno de los ejes temáticos del presente modelo, del modelo de los CCP y con alguna competencia digital destacada, dando protagonismo a la participación desde las plataformas digitales.
- Los procesos formativos se dividen en: una agenda programática fija (incluye a todos los procesos formativos digitales que sistemáticamente ofrece el personal técnico del MICITT o del SINABI) y una agenda programática complementaria, (incluye a todos los procesos formativos ofertados por otras instituciones.
- Se espera que, aunque algunos procesos se orientan exclusivamente a habilidades digitales, se promueva siempre el desarrollo de competencias digitales.
- El proceso puede estar orientado a desarrollar habilidades socioafectivas, habilidades sociales y/o competencias laborales, pero siempre en relación con las competencias designadas y los tres ejes de trabajo.

Figura 52
Infográfico de la Oferta de un CECI



Fuente: Elaboración propia, 2023.

8.4.2. La habilitación y gestión de un CECI seguro e inclusivo

Para el logro del Modelo, este espacio sumado a la programática de los CCP y del CECI, es considerado el tercer espacio de aprendizaje en el proceso de crecimiento personal y colectivo de su población primaria y secundaria y, como tal, requiere de una gestión particular en correspondencia con los siguientes lineamientos:

- Posicionamiento del CECI como *Territorio joven libre de discriminación*, con una configuración que refleja claramente la participación de la población en su gestión.
- Disponibilidad de la infraestructura física o digital que permita alojar grupos de edades diversas en procesos de interacción o formación simultáneos, los espacios para la realización de los procesos deben ser considerados como lugar de experimentación, donde se crean soluciones a partir de los recursos digitales y físicos disponibles.
- Operación a cargo de personal calificado y disponible ya sea del Sistema nacional de Bibliotecas o de la Municipalidad a cargo, en todo el horario establecido, con capacidad para brindar el acompañamiento que la población meta requiere.
- Existencia de normas de uso para los espacios comunes tanto físicos como digitales, las anteriores elaboradas con participación de la población objetivo.

Figura 53
El CECI en un rol de tercer espacio de aprendizaje



Fuente: Elaboración propia, 2023.

8.4.3. Un sistema de articulación en servicio a la Oferta

El sistema de articulación y de referencia y contrarreferencia propio del Modelo tiene como objetivo favorecer la oferta, evitar duplicidades y fortalecer la atención de situaciones que presenten durante los servicios, cuyos requerimientos hagan necesaria la participación de diferentes actores institucionales del CCP. Las principales pautas por considerar son:

Figura 54

Proceso con sentido de red y bajo un sistema unificado



Fuente: Elaboración propia, 2023.

8.4.4. Un programa de extensión comunitaria Sin Paredes.

En línea con el enfoque geosocial y la incorporación de acciones afirmativas para la determinación de sus servicios, se propone la incorporación de una dimensión itinerante comunitaria Sin Paredes, que genere espacios formativos alternos, en lugares estratégicos a intervenir. La zona por cubrir y los contenidos digitales a desarrollar, se delimitan para cada contexto, de acuerdo con las propuestas y expectativas de las partes interesadas y en atención a criterios objetivos para su funcionamiento. Para el mejor desarrollo y desempeño de este mecanismo, se reconoce como elemento de éxito, la participación y apoyo activo de la comunidad organizada que opera en la zona a trabajar. Esto es conocido como Programa *Sin Paredes*.

8.4.5. Un método de aprendizaje basado en procesos y proyectos

Un método de aprendizaje basado en procesos y proyectos, que visualice el espacio como un lugar de experimentación, donde el problema a resolver sea el guía de los métodos y de las soluciones. En un CECI, un proceso y su contenido constituyen la propuesta frente a un problema; los recursos de la tecnología son el vehículo, la metodología a través del cual se obtiene, analiza y utiliza el contenido.

Precisamente en la implementación de esta propuesta pedagógica, es fundamental que se cumplan simultáneamente los supuestos operativos de este Modelo. Un proyecto y un proceso deben ser palabras claves en la vida de los participantes debido a que deben entender su lógica para así poder llevarlo del CECI a su vida personal y de esta forma, construir mejores proyectos de vida.

En este marco pedagógico, el desarrollo *Aprendizaje Basado en Proyectos* y la utilización de técnicas para la participación, son parte de la metodología y recursos fundamentales a integrarse en estos laboratorios digitales ciudadanos. Se consideran distintos pasos para diseñar una experiencia de aprendizaje basada en proyectos, lo que puede resumirse en las recomendaciones recogidas en la siguiente figura 55.

Figura 55

Metáfora entre proyecto tecnológico y proyecto de vida

(recomendaciones para desarrollar proyectos)



Fuente: Elaboración propia, 2023.

8.5. Sistema de registro, monitoreo y evaluación (SRME)

Dentro de la gestión pública, la existencia del Sistema de Registro, Monitoreo y Evaluación es de vital relevancia, en particular, para desarrollar los informes de los planes operativos institucionales y dar seguimiento a los indicadores del Plan Nacional de Desarrollo de Costa Rica. El Sistema de registro, monitoreo y evaluación de los CECI, no debe ser distinto al utilizado a nivel institucional y, por lo tanto, debe incluir

- **Plan Nacional de Desarrollo (PND) y los Planes Operativos Institucionales (POI).** El PND es la herramienta central, donde se establecen los objetivos de país. Por otro lado, los POI, son los planes que dan vida a los cumplimientos del PND. Frente a lo anterior, al menos debe ser considerado los POI del MJP, del MICITT y del MCJ. Este ejercicio, además, debe de estar conectado con en el perfil de proyecto de empréstito de los CCP.
- **Matriz de indicadores del CCP y del CECI.** Es una herramienta que nace y es complementaria de la del PND y del POI; es una ficha técnica de los indicadores operacionalizados, que incluye para cada uno: método de recolección y cálculo; fuente de información; responsable; supuestos y/o riesgos.
- **Expediente y formulario de registro de participantes:** Constituye la base para la generación de una gran parte de la información que se requiere de manera estandarizada en todos los CECI de los CCP. El expediente contiene información básica de las personas participantes y permite medir avances actitudinales frente a temas relevantes en la construcción de proyecto de vida. Por otro lado, el formulario de registro toma en cuenta información vinculada con los indicadores y aspectos de relevancia para el Modelo.
- **Matriz para la elaboración anual de la planificación:** Dicho documento debe de visibilizar al menos, los indicadores, objetivos, acciones estratégicas, nombre del proceso, eje temático y descriptor que exprese la correspondencia con el eje de trabajo. Además, debe aclarar si el proceso es presencial, itinerante, virtual o bimodal, visualizar todas las actividades requeridas para cumplir los procesos, por ejemplo: diseño, divulgación, promoción, ejecución, evaluación, capacitación, producción o

grabación de videos u otras y el desglose de la diversidad de tareas que se requiere para el cumplimiento de cada actividad. Finalmente debe tener una fecha, un responsable del equipo de trabajo y los requerimientos para poder cumplir con la oferta.

- **Fichas técnicas de proyectos y procesos conjuntos:** Entre la información pertinente se destaca, nombre del proceso, objetivo, productos esperados, desarrolladores de la iniciativa, contactos, cantidad de participantes, temporalidad, eje temático, competencia digital a desarrollar y, además, debe de tener una segunda parte de llenado que indique evidencias tales como itinerario, fotografías y producto final.

Figura 56

Estructura del SRME



Fuente: Elaboración propia, 2023.

8.6. Estructura de operación

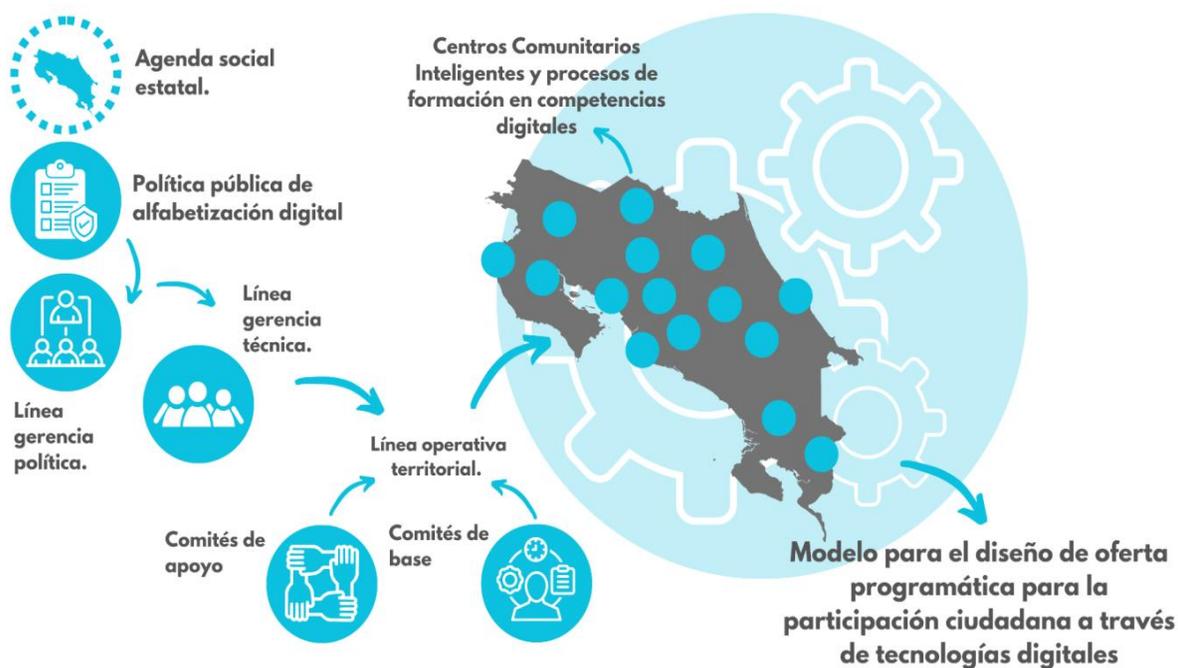
Institucionalizar y hacer sostenible la oferta de los CECI en los Centros Cívicos por la Paz, mediante una articulación y cogestión de las instituciones participantes, requiere algunos elementos de orden y estructura, frente a lo anterior se plantea:

- **Línea gerencia política.** Cuyo objeto será definir, analizar, planificar y evaluar las políticas y acciones que realizan los diferentes CECI, con el objetivo de fortalecer competencias digitales, siempre en apego y observancia de los mandatos de CCP. Este espacio será presidido por el *Ministro /a de MICITT*.
- **Línea gerencia técnica.** Órgano técnico asesor para la deliberación y coordinación técnica requerida entre las instancias participantes para la implementación del presente modelo, este espacio será operacionalizado por la dirección del *Programa de Centros Comunitarios Inteligentes* del MICITT.
- **Línea operativa territorial.** La operación y gestión programática de cada CECI estará a cargo de una persona facilitadora designada. *Este funcionario o funcionaria, que en muchos de los casos pertenecerá al SINABI*, será responsable de que los fines del modelo se cumplan, así como de servir de enlace que facilite y coordine todas las acciones necesarias para que las entidades participantes puedan generar oferta complementaria.
- **Administración.** De acuerdo con lo establecido deberá de haber una persona profesional encargada de la administración de las instalaciones, tendrá funciones de coordinación y ejecución, de acuerdo con cartas de entendimiento o convenios vigentes con el gobierno local anfitrión del CECI del CCP.
- **Comité de Coordinación Interinstitucional.** Con el propósito de alcanzar una buena coordinación con los CCP, se sumará al comité de coordinación interinstitucional, por medio de quién realice las funciones de coordinación programática. Este Comité facilitará la participación de las entidades en los procesos bajo su responsabilidad y competencia, de conformidad con los fines de los CECI y de los CCP. Se reunirá al menos una vez al mes, así como las demás veces que se considere necesario ya sea para gestión o capacitación.

- **Foro de Juventudes.** Con el propósito de fortalecer la participación de las personas jóvenes y acercarse así, a un espacio de escucha y diálogo que contribuya con el proceso de toma de decisiones en el marco de la oferta, en congruencia con los enfoques y principios de cada CCP, el CECI atenderá las necesidades de un Foro de Juventudes el cual será coordinado por el Consejo de la Persona Joven de cada CCP.
- **Comités de Apoyo.** Las entidades participantes, así como el sector privado y público, conformarán los comités de apoyo que sean necesarios. De ser factible, habrá comités al menos de trabajo comunitario, becas, mejoras y mantenimiento y alianzas público-privadas. Cada comité establecerá sus propias regulaciones de funcionamiento y deberán atender los fines del CCP y de sus CECI, coordinando con las contrapartes respectivas.

Figura 57

Proceso con sentido de red y bajo un sistema unificado



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Desde su puesta en marcha en el 2007, el proyecto de los CECI ha sido visto con una gran esperanza por todas aquellas personas que están destinadas a ser sus beneficiarios y

beneficiarias., esto debido a la gran oportunidad de acceso y de uso de tecnologías que históricamente han sido poco accesibles en algunas zonas del país.

Se espera que, con este Modelo alineado a los fines y a la filosofía preventiva del Centro Cívico por la Paz, se pueda dar un paso adelante en materia de brecha digital, otorgando a su población meta, no solo acceso y uso, sino suficientes competencias digitales que les permitan incluirse de una mejor manera en los ecosistemas digitales y por lo tanto, participar de una mejor y mayor manera.

Capítulo 9

Después del recorrido: los resultados y las conclusiones

9.1. Resultados de la investigación

A continuación, se exponen los resultados puntuales del proceso, las conclusiones generales y algunas líneas de trabajo que podrían desarrollarse, después de este trabajo de investigación.

9.1.1. Una metodología para analizar contextos

Comprender la historia o el contexto de un proceso es fundamental, porque nos proporciona información estratégica sobre cómo ha evolucionado un tema a través de un periodo de tiempo y permite, por lo tanto, identificar los factores y desafíos que se enfrentaron en el desarrollo de este.

Lo anterior, claramente ofrece mayores posibilidades para tomar mejores decisiones en el diseño de los nuevos planes y en la implementación de nuevos modelos de trabajo, sin embargo, lo anterior es complejo de sistematizar por sus características multicausales y por sus múltiples formas de observar y analizar.

La presente investigación, logró elaborar una metodología para poder reconstruir el relato, entendido este como una descripción estructurada de acontecimientos que obedecen a una selección intencionada de situaciones o hitos que se consideraron relevantes frente al tema.

Todos estos elementos, se cruzaron como hilos de un gran tejido, brindando relevancia a elementos referentes al lugar, a los personajes, a sus acciones y finalmente a sus mensajes. Del anterior ejercicio, se obtuvieron experiencias, causas y aprendizajes y se realizó una combinación de estos hallazgos, interrelacionándolos entre sí e identificando a partir de una lógica, aprendizajes integrales del relato, los cuales, se lograron incorporar de una manera efectiva en la propuesta.

9.1.2. Un Modelo para el diseño de procesos de competencias digitales

El Modelo propuesto en esta investigación, tiene como fin ofrecer lineamientos básicos para el diseño de oferta de espacios, programas y servicios enfocados a fortalecer las competencias digitales y a la participación ciudadana de personas jóvenes. Lo anterior, pues entiende como indispensable, la participación de las personas en los ecosistemas digitales y a partir de esa línea base, poder interconectarles con las demás competencias digitales a desarrollar.

La propuesta permite que las personas beneficiarias de dichos procesos se transformen en cogestoras de procesos recreativos, informativos, formativos y/o multiplicativos. La implementación del Modelo propone que debe ser soportada por una red de instituciones, organizaciones y colectivos ciudadanos que colocan a las personas usuarias en el centro de sus actividades, evitando desarrollar un rol de instructores y ejerciendo un rol de facilitadores que participan en espacios de experimentación, lo anterior para resolver de manera oportuna, problemas sociales e individuales desde las tecnologías y a partir de la generación de conocimiento colectivo.

9.1.3. El Modelo aplicado en un escenario en particular

La presente investigación ha permitido aplicar el modelo en un contexto específico, diseñado a partir de sus diferentes lineamientos, enfoques, supuestos operativos, implicaciones éticas, metodológicas y operativas, una puesta en práctica de este, en servicio a los Centros Comunitarios Inteligentes de los Centros Cívicos por la Paz de Costa Rica.

Dicho ejercicio implicó tomar el Modelo propuesto, correlacionarse con el Modelo Preventivo de los Centros Cívicos, ajustarlo con la realidad costarricense y así, producir un instrumento guiador que permita el desarrollo de una oferta programática flexible, innovadora, dinámica pero estandarizada, que tome en cuenta, los aprendizajes identificados durante todo el proceso del presente estudio.

Lo anterior, implicó claramente darle mayor detalle a la propuesta, y conectarlo con los elementos programáticos y administrativos oficiales del Programa Centros Cívicos por la

Paz. De tal forma que se generó un Modelo que además de incorporar aprendizajes del recorrido realizado en esta investigación, se encuentra fuertemente alineado con los actuales mandatos nacionales e institucionales del país.

9.2. Conclusiones del recorrido

A lo largo del presente trabajo, se han alcanzado a identificar algunas conclusiones que, si bien son generales, a la vez, son sumamente relevantes frente al tema en cuestión. Dichas conclusiones nos permiten concretar los diversos aprendizajes obtenidos en los siguientes corolarios:

- En la actualidad, no es posible pensar la vida alejada de la digitalización, la pandemia ha puesto al descubierto que el acceso, el uso y, sobre todo, el desarrollo de competencias digitales es fundamental para poder participar en sociedad.
- Las brechas digitales involucran más a las personas que a las tecnologías, por lo tanto, hay que trascender de la compra de equipo, del acceso a internet, y del uso de la tecnología y de las plataformas, a la gestión e impacto que puede generar ese conocimiento para resolver problemas significativos, ya sean estos, personales o colectivos.
- Las personas deben de estar al centro de las políticas, planes y modelos de trabajo; de tal forma, las propuestas, los programas, las plataformas y las metodologías en materia digital, deben de girar alrededor de las necesidades de las personas usuarias y no al revés.
- La participación ciudadana se dará siempre, sin importar si es digital o no digital, si es muy activa o poco activa, con suficientes o con pocas herramientas para participar. Depende de los Estados el poder gestionarla tanto en el plano físico como en el digital, ofreciendo los recursos suficientes para que pueda fortalecer los principios de la democracia y del bien común.
- Una comunidad digital, no es otra cosa que una comunidad como cualquier otra, la cual contiene todas las oportunidades que ofrece el trabajo colaborativo, así como,

todos los conflictos y las violencias estructurales de los espacios físicos, solo que, menos reguladas y con un mayor y en ocasiones, no cuantificable, alcance.

- La participación ciudadana digital no puede ser algo pensado solamente para militantes políticos o expertos en tecnología, debe validarse desde todas las expresiones de participación, y por lo tanto es transversal en todas las esferas de la vida e involucran, desde el solo hecho de buscar un contenido en internet hasta desarrollar movilización ciudadana en los ecosistemas digitales.
- Ninguna red social o comunidad digital, puede sustituir la presencialidad, ya que nunca tendrán todos los elementos humanos que construyen conexiones y vínculos entre las personas, por lo tanto, su rol es complementario y no sustitutivo.
- La ciudadanía digital es compleja y diversa, y por lo tanto dentro del tema, nada puede ser considerado como una receta estandarizada, siempre es necesario atender sus contextos desde el enfoque interaccionista, y la diversidad, lejos de considerarla un problema, debe ser una oportunidad para generar valor colectivo.
- Se hace urgente utilizar frente a fenómenos multicausales, múltiples modelos integrales que mezclen saberes, intereses, herramientas y donde, el equivocarse, sea visto como una oportunidad de crecimiento y no como un fracaso.

La dinámica discente-docente queda desplazada en un escenario donde el aprendizaje basado en laboratorios de experimentación es colectivo, pues se parte de la premisa que lo vivido, no fue otra cosa que un resultado de múltiples elementos, donde todas las personas, las circunstancias y las metodologías fueron piezas vitales del logro o del error. Necesitamos una educación digital autocrítica y crítica como elemento transversal de cada uno de los esfuerzos formativos que se lleven a cabo.

- Se necesitan más facilitadores y menos instructores, lo anterior ya que el mundo digital es muy cambiante, incluso más que el espacio físico, por lo tanto, poco sirve especializarse técnicamente en una herramienta, es mejor poner atención en los problemas de fondo y frente a ellos, seleccionar los instrumentos y las metodologías que mejor correspondan.

- En un contexto de necesidades ilimitadas frente a recursos cada vez más limitados, se hace necesario priorizar a los grupos y territorios en mayor vulnerabilidad, frente a lo anterior el sentido de no dejar a nadie a atrás de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se hace no solo importante sino obligatorio; es relevante comprender que en la ruta de la generación de competencias digitales y desarrollo tecnológico, se debe de caminar a la velocidad del que, incluso, se perciba como el más lento.

9.3. Líneas para desarrollar: Siguiendo destinos

Si bien los fines de este trabajo concluían en la construcción de un Modelo para el diseño de procesos en materia de competencias digitales, en específico, para desarrollar la competencia asociada a la participación ciudadana a través de las tecnologías digitales; se logró identificar en el recorrido, algunos elementos importantes que podrían continuar con el esfuerzo.

9.3.1. Impulsar una Política Pública de Alfabetización Digital

Se considera relevante plantear la necesidad de una política pública que cubra los planes y los modelos de trabajo en materia de alfabetización digital en Costa Rica.

En la presente investigación, se logró detectar que los esfuerzos desarrollados hasta el momento en materia de gestión de política pública todavía no alcanzan para obtener logros significativos y para generar estrategias integradoras e inclusivas, frente a la reducción de brechas digitales.

9.3.2. Desarrollar una red de instituciones alrededor de un plan de acción

Las competencias digitales trabajan de manera articulada y dentro de un sistema de red, de la misma forma, se hace necesario darles vida a los planes de acción a través de una red de trabajo interinstitucional, en la cual, no solo se vean identificados los actores con rectorías en materia educativa o tecnológica, sino, cualquier otra institución que, desde sus mandatos por ley, están vinculados a la política social.

9.3.3. Crear un reglamento de trabajo que permita prácticas interinstitucionales

Frente a una red de trabajo entre instituciones, se hace vital generar un reglamento que permita y obligue a las instituciones a trabajar como un sistema, lo anterior para desarrollar una oferta programática digital en los territorios, de una manera sostenida.

Dicho esfuerzo deberá considerar al menos las oficinas de planificación estratégica, los departamentos de asuntos jurídicos y las unidades de recursos humanos de la institucionalidad, pues es conocido que todas las instituciones tienen diferentes mandatos, diferentes condiciones laborales y diferentes reglamentos internos; poder generar una plataforma de acuerdos mínimos para poder desarrollar el modelo con la flexibilidad y dinamismo que se requiere, se hace fundamental.

9.3.4. Desarrollar instrumentos estandarizados del presente Modelo

Posterior a esta propuesta, se hace necesario desarrollar los instrumentos sugeridos, tal y como se plantean en el Modelo y en su aplicación, de tal forma poder estandarizar los procesos con las herramientas suficientes para la gestión programática en sus distintos niveles, ya sean de planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación. Dicho trabajo implica desarrollar los instrumentos, contextualizarlos, obtener el visto bueno de las jefaturas que correspondan, socializarlos y ponerlos en ejecución. Posterior a eso, se deben de validar nuevamente y tomar medidas correctivas, si fuera el caso.

9.3.5. Replicar el modelo en otros CECI

Esta investigación desarrolló un modelo para el diseño de procesos en materia de competencias digitales, y aplicó dicha propuesta, en servicio a los Centros Comunitarios Inteligentes de los Centros Cívicos por la Paz de Costa Rica, sin embargo, quedan fuera de la propuesta una gran cantidad de CECI, lo anterior por no cumplir los criterios planteados en este trabajo.

Sin embargo, el programa existe y se ejecuta desde bibliotecas públicas, desde instalaciones de gobierno local, desde salones comunales, entre otros muchos espacios comunitarios que buscan la reducción de las brechas digitales en sus territorios. Por lo tanto, se considera

valioso hacer el esfuerzo de replicar el Modelo aplicado en este documento en otros espacios que, si bien no tienen las facilidades y los enfoques integradores de los Centros Cívicos por la Paz, se podrían generar condiciones mínimas para poder desarrollar los ideales del presente Modelo de diseño.

Bibliografía

- Alfaro, R., Alpizar, F. Guzmán, J. (2017). *Informe de resultados de la encuesta de opinión sociopolítica realizada en octubre de 2017*. Centro de Investigación y Estudios Políticos.
- Alva de la Selva, A. (2015) Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Rev. mex. cienc. polít. soc.* 60 (223) 265-285.
- Alvarez, M. (2011) Movimientos Sociales y Participación Cívica: El Movimiento contra el TLC en campaña de referéndum 2007 en Costa Rica. *Anuario de Estudios Centroamericanos, Universidad de Costa Rica*, 37, 201-230.
- Amnistía Internacional (2019) *El gran hackeo: Cambridge Analytica es sólo la punta del iceberg*. <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2019/07/the-great-hack-facebook-cambridge-analytic>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (2020) *Programa Nacional de Alfabetización Digital*. Expediente N. 22.206.
- Asamblea Nacional Constituyente Francesa (1789) *Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano*. El Autor.
- Balderas, R (2009) ¿Sociedad de la información o sociedad del conocimiento? *El Cotidiano*, 158, 75-80.
- Bárcena, A., Prado, A., Hopenhayn, M., & Pérez, R. (2014). *La integración de las tecnologías digitales en las escuelas de América Latina y el Caribe: Una mirada multidimensional*. Libros de la CEPAL.
- Barrantes, R. (2012). *Investigación, un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. EUNED.
- Black, S. (2004) *ABC de las relaciones públicas*. Ediciones Gestión 2000.
- BBC (2018) *Roseanne: el tuit racista por el que la cadena ABC canceló la popular serie de TV*. *BBC Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-44296749>
- Bell, D. (1976). *El advenimiento de la sociedad post-industrial: un intento de prognosis social*. Alianza Editorial.
- Boza, G, (2018) *Primer informe del estado de la libertad de expresión en Costa Rica*. Proledi.
- Braddock, R. (1958) *Una extensión de la fórmula de Laswell*. *Journal of Communication*.

- Brajnovic, L. (1991) *El ámbito científico de la información*. Ediciones Universidad de Navarra.
- Buckingham, D. (2005) *Educación en medios, alfabetización, aprendizaje y cultura contemporánea*. Ediciones Paidós.
- Burbules, N. y Callister, T. (2000) *Alfabetismo digital*. Mineduc. <https://www.mineduc.gob.gt/DIGECADE/documents/Telesecundaria/Recursos%20Digitales/3o%20Recursos%20Digitales%20TS%20BY-SA%203.0/COMUNICACION%20Y%20LENGUAJE/U10%20pp%20230%20alfabetizaci%C3%B3n%20digital.pdf>
- Cabrera, D. (2020) Tecnologías, imaginarios y nuevas narrativas. *Perspectivas de la Comunicación*. 13, (1) 7-11.
- Carrillo, M (2012) El impacto de Internet y las redes sociales en el derecho a la libertad de expresión. *Revista de Filosofía Jurídica, Social y Política*. 19, (3) 331-349.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza.
- CEJIL (2023) *Movilidad humana*. Centro por la Justicia y el Derecho Internacional. <https://cejil.org/que-hacemos/movilidad-humana/>
- CECI (2023) *Centros Comunitarios Inteligentes*. CECI <https://www.ceci.go.cr/>
- CEPAL (2021) *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. El Autor.
- CEPAL (2023) *Acerca del gobierno abierto*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto/acerca-gobierno-abierto>
- Chung, A. Bond, I. O'Byrne, I. (s.f.) *Alfabetización web 2.0*. <https://mozilla.github.io/content/web-lit-whitepaper/>
- CLAD (2016) *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto*. El Autor.
- Clerici, P. Cruz, F. Goyburu, L (2017). *Dos territorios. Las elecciones argentinas 2015 en Twitter*. Coaliciones gipc. <https://www.coalicionesgicp.com.ar/wp-content/uploads/2016/12/Clerici-Cruz-y-Goyburu-2017.pdf>
- Código electoral (Ley No. 1536, 14 de enero de 1952) Costa Rica.
- Código Penal (Ley 4573, 15 de noviembre de 1970) Costa Rica.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013) *Informe anual*. El Autor.

Constitución Política de la República de Costa Rica (1949) Costa Rica

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Ley 4534, 23 de febrero de 1970) Costa Rica.

Corte Interamericana de Derechos Humanos (s.f.) *Derecho subjetivo*.
<https://www.corteidh.or.cr/sitios/tesauro/tr1903.htm>

Cruz, R. (2016) *Tic y Democracia*. PROSIC.

Decreto Ejecutivo N. 43525 de 2022 [MP-H-MICITT-MIDEPLAN-MJP-MC] Fomento del Gobierno abierto en la administración pública y creación de la Comisión Nacional para un Estado abierto.

Delgado, A. (2018) *El derecho de rectificación y respuesta*. Iplex. <https://iplexcr.org/el-derecho-de-rectificacionrespuesta/#:~:text=El%20derecho%20de%20rectificaci%C3%B3n%20y%20respuesta%20es%20un%20derecho%20derivado,Ley%20de%20la%20Jurisdicci%C3%B3n%20Constitucional>.

Delgado, B. (2016) *La concentración de los medios de comunicación y el derecho humano a la libertad de expresión*. Corte Interamericana de Derechos Humanos.

De Marco, S. (2022) El comercio electrónico en España (2019): un ejemplo de tercera brecha digital. *Revista Internacional de Sociología*, 80(2), 206.
<https://doi.org/10.3989/ris.2022.80.2.20.98>

De Ugarte, D. (2007) *El poder de las redes. Manual para personas, colectivos y empresas abocadas al ciberperiodismo*. Ediciones El Cobre.
<http://www.pensamientocritico.org/davuga0313.pdf>

DigComp (2022) *DigComp 2.2 Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía*. Somos Digital

Dovifat, E. (1980) *Política de la Información I*. Universidad de Navarra.

EFE (2020) *Instagram: diez años de una de las mayores redes sociales del mundo*. *Los Angeles Times*. <https://www.latimes.com/espanol/eeuu/articulo/2020-11-29/instagram-diez-anos-de-una-de-las-mayores-redes-sociales-del-mundo>

Equipo editorial Etece (2022) *Ciudadanía*. concepto.de
<https://concepto.de/ciudadania/#:~:text=As%C3%AD%2C%20una%20ciudadan%C3%ADa%20activa%20se,la%20conducci%C3%B3n%20de%20la%20sociedad>

- Euroinnova (2023) *Funciones atribuibles a los medios de comunicación*. Euroinnova.cr. <https://www.euroinnova.cr/blog/funciones-atribuibles-a-los-medios-de-comunicacion>
- Freitas, A. (2020) Catequesis para nativos digitales. *Sinite: revista de pedagogía religiosa*. 61, (184), 333-348.
- Formanchuk, A. (2010) *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural*. 1ª ed. Edición Formanchuk & Asociados.
- Fundación UNAM (2013) *¿Quieres aprender más sobre el tema Ciudadano digital?* <https://inducccion.educatic.unam.mx/mod/book/tool/print/index.php?id=964>
- García-Varcárcel, A. (2016) *Las competencias digitales en el ámbito educativo*. Universidad de Salamanca. <http://hdl.handle.net/10366/130340>
- García, Y. (2023) ¿Qué ha pasado con J. K. Rowling? Esta es la polémica en torno a la creadora de 'Harry Potter'. *20minutos*. <https://www.20minutos.es/cinemanía/noticias/que-ha-pasado-con-j-k-rowling-esta-es-la-polemica-en-torno-a-la-creadora-de-harry-potter-4901215/>
- Garnier, L. (2022) *Volver a la escuela luego del COVID-19: ¿por qué no un regreso al futuro?* iadb.org. <https://blogs.iadb.org/educacion/es/impacto-educativo-pandemia/>
- Gomez, B. (2018) El influencer: herramienta clave en el contexto digital de la publicidad engañosa. *methaodos. Revista de ciencias sociales*, 6 (1) 149-156. <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v6i1.212>
- González, G. (1990) *El deber al respeto de la intimidad, información pública, y relación social*. EUNSA.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Hispanoamericana.
- Hernández, R. (1990) *Las libertades públicas en Costa Rica*. Editorial Juricentro.
- Infobae (2019) *La respuesta del youtuber Shane Dawson tras ser acusado de abusar sexualmente de su gato*. Infobae. <https://www.infobae.com/america/entretenimiento/2019/03/19/la-respuesta-del-youtuber-shane-dawson-tras-ser-acusado-de-abusar-sexualmente-de-su-gato/>
- Katz, E. y Lazarsfeld, P. (1970). *Personal Influence, the Part Played by People in the Flow of Mass Communications*. Transaction Publishers.

- Kremer, W. Hammond, C. (2013) *¿Qué tan correcta es la pirámide de Maslow?* BBC News https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/09/130902_salud_piramide_maslow_aniversario_gtg
- Konrad Adenauer Stiftung (2008) *Prensa, ciudadanía, y democracia en Brasil, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela*. El Autor.
- Lasswell, H. (1948). *The structure and function of communication in society*. <http://www.irfanerdogan.com/dergiweb2008/24/12.pdf>
- Le Rue, F. (2011) *Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión*. ONU.
- La Voz de Galicia (2021) YouTube suspende al influencer James Charles por acusaciones de acoso a menores. *La Voz de Galicia*. <https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/sociedad/2021/04/21/youtube-suspende-temporalmente-influencer-james-charles-acusaciones-acoso-menores/00031618997602910279801.htm>
- Ley General de Telecomunicaciones. (Ley: 8642, 2008) Costa Rica.
- Ley de la Jurisdicción Constitucional (Ley 7135, 19 de octubre de 1989) Costa Rica.
- López, I. (s.f.) *El Imperio del derecho*. Gobierno de Jalisco. https://sc.jalisco.gob.mx/sites/sc.jalisco.gob.mx/files/el_imperio_del_derecho_ponencia_0.pdf
- McClelland, D. (1969). *The achieving society*. Pickle Partners Publishing.
- MEP (2020) *Política en tecnologías de la información del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica*. El Autor.
- MICCIT (2015) *Plan Nacional Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021*. El Autor.
- MICCIT (2023) *Programa Nacional de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)*. MICITT. <https://www.micitt.go.cr/centros-comunitarios-inteligentes-ceci/>
- MCJ (2018) *Tercera encuesta nacional de juventudes*. El Autor.
- MIDEPLAN (2017) *Guía para la Elaboración de Políticas Públicas*. El Autor.
- MIDEPLAN (2018) *Informe Final: Evaluación del Proyecto Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)*. El Autor.

- Ministerio de Educación de Perú. (2013) *Convivir, participar y deliberar para ejercer una ciudadanía democrática e intercultural*. El Autor.
- MJP (2014) *Guía para la elaboración de planes locales de prevención de la violencia*. El Autor
- MJP (2018) *Modelo Preventivo Centros Cívicos por la Paz*. El Autor
- MJP (2019) *Centros Cívicos por la Paz conectados*. Ministerio de Justicia y Paz.
<https://www.mjp.go.cr/Comunicacion/Nota?nom=Centros-Civicos-por-la-Paz-Conectados>
- MJP (2023) *Centros Cívicos por la Paz*. Ministerio de Justicia y Paz.
<https://www.mjp.go.cr/viceministeriopaz/CentroCivico>
- Miranda, H. (2021) El derecho de acceso a internet en la jurisprudencia de la sala constitucional de Costa Rica. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 13(25), 5-18
- Monzón, C. (1987) *La opinión pública, teorías, concepto y métodos*. Editorial Tecnos.
- Morduchowicz, R. (2021) *Competencias y habilidades digitales*. UNESCO
- Morgado, J. (2013) *Participación ciudadana y visiones sobre la política social*. (Tesis para optar al título de Socióloga) Universidad de Chile.
- Movimientos.org (2003) *THE CRIS CAMPAIGN Documento No. 1, La Pregunta para la Sociedad Civil. Comunicación y Ciudadanía*.
https://movimientos.org/es/foro_comunicacion/show_text.php3%3Fkey%3D2220
- ODC (2015) *Carta Internacional de datos abiertos*. Open Data Charter.
<https://opendatacharter.net/principles-es/>
- OIM. (2019) *Portal de datos sobre migración*.
<https://www.migrationdataportal.org/es/themes/migracion-forzosa-o-desplazamiento-forzoso>
- ONU (s.f.) *Garantizar un aprendizaje digital público de calidad para todos y mejorarlo*. ONU.
<https://www.un.org/es/transforming-education-summit/digital-learning-all>
- ONU (2022) *Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación en Redes Sociales Costa Rica*. El Autor
- ONU (2023) *Informe sobre Discursos de Odio y Discriminación en Redes Sociales Costa Rica*. El Autor

- Orlowski, J. (2020) *El dilema de las redes sociales [documental]* Exposure Labs, Argent Pictures, Agent Pictures, The Space Program.
- Orozco, V. (2017) La jurisprudencia como fuente del derecho: el caso de Costa Rica. *Revista Judicial*, (120) 225-237.
- Pina, C. (s.f.) *Participación Ciudadana, Democracia Participativa y los nuevos Movimientos Sociales*. Instituto Estatal Electoral y de Participación Ciudadana de Nuevo León. https://portalanterior.ieepcnl.mx/educacion/certamen_ensayo/tercero/Carlos_Alberto_Pi%C3%B1a_Loredo.pdf
- Piscitelli, A. (2011) *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Fundación Santillana.
- Pomareda, F. (2020) Coronavirus revela desigualdad en acceso a Internet y presiona al Gobierno para actuar rápido. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/pais/coronavirus-revela-desigualdad-en-acceso-a-internet-y-presiona-al-gobierno-para-actuar-rapido/>
- Prensky, M (2010) *Nativos e Inmigrantes Digitales*. Distribuidora SEK, S.A.
- Presidencia de Costa Rica (2022) *Costa Rica se consolida como el primer país en el mundo con una visión de estado abierto*. Presidencia de la Republica. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2022/05/costa-rica-se-consolida-como-el-primer-pais-en-el-mundo-con-una-vision-de-estado-abierto/>
- Prodhab (2023) Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. <http://www.prodhab.go.cr/>
- Programa Estado de la Nación (2019) Estado de la Nación 2019. Consejo Nacional de Rectores.
- PROSIC. (2018) Informe 2018. El Autor.
- PROSIC. (2020) Informe 2020. El Autor.
- PROSIC. (2021) Informe 2021. El Autor.
- PROSIC. (2022) Informe 2022. El Autor.
- Quezada, H. (2003) *Competencias laborales y valor del capital humano*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/competencias-laborales-valor-capital-humano/>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. (23 ed., vols 1-2) Espasa Calpe

- Real Academia Española (2023) *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa Calpe.
- Real Academia Española (2017) *Diccionario panhispánico del español jurídico*. DPEJ. <https://dpej.rae.es/>
- Saborío, R. (s.f.) *El bloque de libertades públicas en Costa Rica*. rodolfosaborio.com. <https://www.rodolfosaborio.com/art-rsv2.htm>
- Sala Constitucional de Costa Rica, N. 2011-8408
- Sala Constitucional de Costa Rica, N. 2017-11212
- Sala Constitucional de Costa Rica, N. 2012-16882
- Sala Constitucional de Costa Rica, N. 12790-2010
- Sala Constitucional de Costa Rica, N.10627-2010
- Sánchez, JM, González, MP, & Sánchez, MP (2012). La Sociedad de la Información: Génesis, Iniciativas, Concepto y su Relación con Las TIC. *Revista UIS Ingenierías*, 11 (1), 113-128.
- Statista (2022) *Informe digital 2022: las nuevas estadísticas de redes sociales* <https://es.statista.com/>
- Seitel, F. (2002) *Teoría y práctica de las relaciones públicas*. Prentice Hall.
- Shearer, E. Gottfried, J (2017) *Uso de noticias en plataformas de redes sociales 2017*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/journalism/2017/09/07/news-use-across-social-media-platforms-2017/>
- Significados (2023) *Significado de ciudadanía*. Significados.com. <https://www.significados.com/ciudadania/>
- SUTEL. (2019). *Estadísticas del sector telecomunicaciones. Informe 2018*. Superintendencia de Telecomunicaciones.
- SUTEL (2023) *Programa #4 Espacios Públicos Conectados*. Superintendencia de Comunicaciones. <https://www.sutel.go.cr/pagina/programa-4-espacios-publicos-conectados>
- Tribunal Supremo Electoral de Costa Rica, N. 0556-1-E-2001.
- Tribunal Supremo Electoral de Costa Rica, N. 4337-E8-2017

Tribunal Supremo Electoral de Costa Rica, N. 0382-E8-2018

UCR (2021) *Criterio de la UCR en torno al Proyecto de Ley Programa Nacional de Alfabetización Digital*, Expediente N 22.206. Consejo Universitario. <https://documentos.cu.ucr.ac.cr/proyectosLey/expediente22206.pdf>

UCR (2023) *Normativa costarricense*. Proledi. <https://proledi.ucr.ac.cr/normativa-costarricense2/>

UNESCO (2017) *Sociedad digital: brechas y retos para la inclusión digital en América Latina y el Caribe*. El Autor.

UNICEF (2021) *Alfabetización Digital para garantizar el presente y el futuro de la Generación del Bicentenario*. ONU. <https://www.unicef.org/costarica/comunicados-prensa/alfabetizacion-digital-para-garantizar-el-presente-y-el-futuro-de-la-generacion>

Van Deursen, A. Helsper, E & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale. *Information, Communication & Society*, 19 (6). 804–823. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1078834>

Van Deursen, A. Helsper, E & J.A.M., A., R. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online? *Communication and Information Technologies Annual*, 10 (s.f). 29-52. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>

Vargas, J (2022) *Legislación de Medios de Comunicación*. [presentación de diapositivas] UACA.

Vázquez, R. (2014) *Redes sociales y la espiral del silencio*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/redes-sociales-y-la-espiral-del-silencio/>

Villalobos, E. (2000) *El derecho a la información*. EUNED.

Ximénez, P. (2018) Kevin Hart renuncia a presentar los Oscar por sus chistes homófobos pasados. *El País*. https://elpais.com/cultura/2018/12/07/actualidad/1544167056_939623.html#