



Cuestionario de los Estados Miembros (MSQ) para la Encuesta de Naciones Unidas sobre e-Gobierno 2020

El objetivo de este cuestionario es recabar información de los ESTADOS MIEMBROS en preparación de la Encuesta de Naciones Unidas sobre e-Gobierno 2020.

Tenga en cuenta que estas respuestas no afectan directamente al Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (EGDI), e cual es un índice compuesto de índices de servicio en línea (OSI), el índice de infraestructura de telecomunicaciones (TII) e índice de capital humano (HCI). UNDESA¹ evalúa portales nacionales con la ayuda de investigadores independientes para construir OSI, solicita datos a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) para construir TII y HCI respectivamente. Para cualquier pregunta sobre este cuestionario, comuníquese con dpidg@un.org.

Costa Rica

21 de junio de 2019

Por la presente autorizo / autorizamos a UNDESA a publicar mis / nuestras respuestas según se considere necesario.

I. Marco institucional

1. ¿Cuál es el portal de **e-gobierno² oficial** a nivel nacional? Si hay más de uno, por favor liste todos

En este momento no se cuenta con un portal unificado, se esta trabajando en ello. Sin embargo, varias instituciones cuentan con portales que brindan servicios a las personas a través de las TICs:

Ministerio de Hacienda: <https://www.hacienda.go.cr/>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio:

<https://www.meic.go.cr/meic/web/58/tramites-y-servicios.php>

Ministerio de Comercio Exterior: <http://www.comex.go.cr/registro-de-empresas/>

Registro Nacional: <http://www.registronacional.go.cr/>

Tribunal Supremo de elecciones: <http://www.tse.go.cr/>

Asamblea Legislativa: <http://www.asamblea.go.cr/SitePages/Inicio.aspx>

Caja costarricense del Seguro Social: <https://www.ccss.sa.cr/>

Ministerio de salud: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/>

Dirección General del Servicio Civil: <http://www.dgsc.go.cr/tramitesServicios.html>

Ministerio de Educación Pública – MEP <https://www.mep.go.cr/>

Instituto Mixto de Ayuda Social: <http://www.imas.go.cr/>

Minsiterio de Trabajo: <http://www.mtss.go.cr/>

Entre otros.

2. Por favor, también proporcione las **direcciones URL** para los siguientes **portales específicos**, si existen:

a. Servicios electrónicos³:

En este momento no se cuenta con ninguna.

¹ Este cuestionario es conducido por la División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital (DPIDG) de UNDESA.

² **E-gobierno o gobierno digital** será utilizado indistintamente en esta encuesta y es definido como la prestación de servicios en línea e involucrando a las personas utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

³ Un portal específico que contenga la lista de todos los servicios en línea disponibles al público.

b. [E-participación](#)⁴:

Asamblea Legislativa: <http://www.asamblea.go.cr/SitePages/Inicio.aspx>

c. [Datos de gobierno abierto](#) :

Presidencia de la república: <http://gobiernoabierto.go.cr/>

d. Contratación pública :

Ministerio de Hacienda <https://www.sicop.go.cr/index.jsp>

e. Otros portales importantes a nivel nacional :

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones <https://www.micit.go.cr/>

3. Por favor, indique el **nombre (s)** y **URL (s)** de la agencia gubernamental / departamento / ministerio a nivel nacional a cargo de e-gobierno.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones – MICITT
<https://www.micit.go.cr/>

4. ¿Su país tiene un **Director de Información (CIO)**⁵ quien gestiona transversalmente programas/estrategias sobre e-gobierno en los varios organismos nacionales?

Nombre:	Dirección de Gobernanza Digital
Título:	
Organización:	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
Correo electrónico:	governanzadigital@micitt.go.cr
Teléfono:	25392243

5. Proporcione los **nombres y las direcciones URL** de los organismos / ministerios / departamentos gubernamentales a nivel nacional a cargo de lo siguiente:

a. Planificación y desarrollo

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica - MIDEPLAN
<https://www.mideplan.go.cr/>

b. Educación

Ministerio de Educación Pública - MEP
<https://www.mep.go.cr/>

c. Salud

Ministerio de Salud
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/>

d. Protección social y bienestar

⁴ **E-Participación** trata de fomentar el compromiso cívico y el gobierno abierto y participativo a través de las Tecnologías de la Información y las Comunications (TIC).

⁵ **CIO** o alto oficial similar con un rol de liderazgo, frecuentemente referido como with a leadership role, sometimes referred como Director de Tecnología (**DT**) o Director Digital (**DO**)

Instituto Mixto de Ayuda Social http://www.imas.go.cr/
e. Empleo y Trabajo Decente
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social - MTSS http://www.mtss.go.cr/
f. Medio Ambiente
Ministerio de Ambiente y Energía- MINAE https://minae.go.cr/
g. Energía / Agua
Ministerio de Ambiente y Energía- MINAE https://minae.go.cr/
h. Finanzas / Impuestos
Ministerio de Hacienda https://www.hacienda.go.cr/
i. Industria / Comercio
Ministerio de Economía, Industria y Comercio https://www.meic.go.cr/meic/

II. Estrategia e Implementación

6. ¿Existe una **estrategia de desarrollo nacional** que incorpora los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#)? (Máximo 250 palabras)

Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública (PND-IP 2018-2022)

7. ¿Hay una **estrategia sobre-gobierno / estrategia nacional de preparación digital** o equivalente? (Máximo 250 palabras)

Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0

https://www.micitt.go.cr/images/imagenes_noticias/17-10-2018_Estrategia_de_Transformaci%C3%B3n_Digital_hacia_la_Costa_Rica_del_Bicentenario/estrategia_de_transformacion_digital_de_costa_rica.pdf

8. Por favor, marque lo que corresponda.

Estrategia nacional de gobierno electrónico o equivalente:

- Tiene un plan de implementación
- Se alinea con la estrategia de desarrollo nacional.
- Está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Está alineado con la estrategia de desarrollo digital subnacional / local.
- Tiene un énfasis en el primer principio digital
- Tiene un énfasis digital automático; diseño digital; principio primero-móvil
- Tiene un énfasis en el principio (de datos) de una sola vez
- Hace hincapié en "no dejar a nadie desconectado" o "no dejar a nadie atrás"; u otras medidas específicas para garantizar que el e-gobierno es accesible a los grupos más vulnerables⁶
- Hace referencia específica a la e-participación, la inclusión digital y/o el compromiso.
- Hace referencia específica al uso de los medios sociales en el gobierno.
- Hace referencia específica al uso de las nuevas tecnologías⁷ tales como inteligencia artificial, blockchain, big data

(Si ha marcado alguna opción, explique más. Máximo 250 palabras)

⁶ Pobres, inmigrantes, personas de la tercera edad, personas con discapacidades, mujeres, juventud, personas indígenas

⁷ También se refiere a tecnologías emergentes

Alineación con el PND-IP: Área estratégica: Innovación y Competitividad, Meta Nacional: PIB Real

Alineación ODS: Trabajo Decente y crecimiento económico; Industria, Innovación, infraestructura; paz, justicia e instituciones fuertes; alianzas para los objetivos.

Los énfasis, y las referencias se pueden apreciar en todos los ejes estratégicos: Pura Vida Digital, CR Inteligente, Sociedad Innovadora, Transformación Empresarial 4.0, Buena Gobernanza y Costa Rica Conectada.

III. Marco legal

9. ¿Existe algún marco legal sobre:

- Acceso a información como Acta de Libertad de Información
- Protección de datos personales, incluida la seguridad digital.
- Datos gubernamentales abiertos
- Identidad digital
- Firma digital
- Compras por medio digital
- Publicar digitalmente el gasto público⁸
- Interoperabilidad de datos
- Gobierno digital como un derecho.

(Si ha marcado alguna opción, indique el nombre de la legislación y los enlaces. Máximo 250 palabras)

Protección de datos personales, incluida la seguridad digital: Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales N°896
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=1&nValor4=1&nValor5=1&nValor6=1&nValor7=1&nValor8=1&nValor9=1&nValor10=1&nValor11=1&nValor12=1&nValor13=1&nValor14=1&nValor15=1&nValor16=1&nValor17=1&nValor18=1&nValor19=1&nValor20=1&nValor21=1&nValor22=1&nValor23=1&nValor24=1&nValor25=1&nValor26=1&nValor27=1&nValor28=1&nValor29=1&nValor30=1&nValor31=1&nValor32=1&nValor33=1&nValor34=1&nValor35=1&nValor36=1&nValor37=1&nValor38=1&nValor39=1&nValor40=1&nValor41=1&nValor42=1&nValor43=1&nValor44=1&nValor45=1&nValor46=1&nValor47=1&nValor48=1&nValor49=1&nValor50=1&nValor51=1&nValor52=1&nValor53=1&nValor54=1&nValor55=1&nValor56=1&nValor57=1&nValor58=1&nValor59=1&nValor60=1&nValor61=1&nValor62=1&nValor63=1&nValor64=1&nValor65=1&nValor66=1&nValor67=1&nValor68=1&nValor69=1&nValor70=1&nValor71=1&nValor72=1&nValor73=1&nValor74=1&nValor75=1&nValor76=1&nValor77=1&nValor78=1&nValor79=1&nValor80=1&nValor81=1&nValor82=1&nValor83=1&nValor84=1&nValor85=1&nValor86=1&nValor87=1&nValor88=1&nValor89=1&nValor90=1&nValor91=1&nValor92=1&nValor93=1&nValor94=1&nValor95=1&nValor96=1&nValor97=1&nValor98=1&nValor99=1&nValor100=1

Datos gubernamentales abiertos: Apertura de Datos Abiertos Directriz N°074-MP.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84012&nValor3=1&nValor4=1&nValor5=1&nValor6=1&nValor7=1&nValor8=1&nValor9=1&nValor10=1&nValor11=1&nValor12=1&nValor13=1&nValor14=1&nValor15=1&nValor16=1&nValor17=1&nValor18=1&nValor19=1&nValor20=1&nValor21=1&nValor22=1&nValor23=1&nValor24=1&nValor25=1&nValor26=1&nValor27=1&nValor28=1&nValor29=1&nValor30=1&nValor31=1&nValor32=1&nValor33=1&nValor34=1&nValor35=1&nValor36=1&nValor37=1&nValor38=1&nValor39=1&nValor40=1&nValor41=1&nValor42=1&nValor43=1&nValor44=1&nValor45=1&nValor46=1&nValor47=1&nValor48=1&nValor49=1&nValor50=1&nValor51=1&nValor52=1&nValor53=1&nValor54=1&nValor55=1&nValor56=1&nValor57=1&nValor58=1&nValor59=1&nValor60=1&nValor61=1&nValor62=1&nValor63=1&nValor64=1&nValor65=1&nValor66=1&nValor67=1&nValor68=1&nValor69=1&nValor70=1&nValor71=1&nValor72=1&nValor73=1&nValor74=1&nValor75=1&nValor76=1&nValor77=1&nValor78=1&nValor79=1&nValor80=1&nValor81=1&nValor82=1&nValor83=1&nValor84=1&nValor85=1&nValor86=1&nValor87=1&nValor88=1&nValor89=1&nValor90=1&nValor91=1&nValor92=1&nValor93=1&nValor94=1&nValor95=1&nValor96=1&nValor97=1&nValor98=1&nValor99=1&nValor100=1

Firma digital: Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N°8454.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=55666&nValor3=1&nValor4=1&nValor5=1&nValor6=1&nValor7=1&nValor8=1&nValor9=1&nValor10=1&nValor11=1&nValor12=1&nValor13=1&nValor14=1&nValor15=1&nValor16=1&nValor17=1&nValor18=1&nValor19=1&nValor20=1&nValor21=1&nValor22=1&nValor23=1&nValor24=1&nValor25=1&nValor26=1&nValor27=1&nValor28=1&nValor29=1&nValor30=1&nValor31=1&nValor32=1&nValor33=1&nValor34=1&nValor35=1&nValor36=1&nValor37=1&nValor38=1&nValor39=1&nValor40=1&nValor41=1&nValor42=1&nValor43=1&nValor44=1&nValor45=1&nValor46=1&nValor47=1&nValor48=1&nValor49=1&nValor50=1&nValor51=1&nValor52=1&nValor53=1&nValor54=1&nValor55=1&nValor56=1&nValor57=1&nValor58=1&nValor59=1&nValor60=1&nValor61=1&nValor62=1&nValor63=1&nValor64=1&nValor65=1&nValor66=1&nValor67=1&nValor68=1&nValor69=1&nValor70=1&nValor71=1&nValor72=1&nValor73=1&nValor74=1&nValor75=1&nValor76=1&nValor77=1&nValor78=1&nValor79=1&nValor80=1&nValor81=1&nValor82=1&nValor83=1&nValor84=1&nValor85=1&nValor86=1&nValor87=1&nValor88=1&nValor89=1&nValor90=1&nValor91=1&nValor92=1&nValor93=1&nValor94=1&nValor95=1&nValor96=1&nValor97=1&nValor98=1&nValor99=1&nValor100=1

Compras por medio digital: Crea el sistema integrado de compras públicas como plataforma tecnológica de uso obligatorio de la Administración N°38830-H-MICITT. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=38830&nValor3=1&nValor4=1&nValor5=1&nValor6=1&nValor7=1&nValor8=1&nValor9=1&nValor10=1&nValor11=1&nValor12=1&nValor13=1&nValor14=1&nValor15=1&nValor16=1&nValor17=1&nValor18=1&nValor19=1&nValor20=1&nValor21=1&nValor22=1&nValor23=1&nValor24=1&nValor25=1&nValor26=1&nValor27=1&nValor28=1&nValor29=1&nValor30=1&nValor31=1&nValor32=1&nValor33=1&nValor34=1&nValor35=1&nValor36=1&nValor37=1&nValor38=1&nValor39=1&nValor40=1&nValor41=1&nValor42=1&nValor43=1&nValor44=1&nValor45=1&nValor46=1&nValor47=1&nValor48=1&nValor49=1&nValor50=1&nValor51=1&nValor52=1&nValor53=1&nValor54=1&nValor55=1&nValor56=1&nValor57=1&nValor58=1&nValor59=1&nValor60=1&nValor61=1&nValor62=1&nValor63=1&nValor64=1&nValor65=1&nValor66=1&nValor67=1&nValor68=1&nValor69=1&nValor70=1&nValor71=1&nValor72=1&nValor73=1&nValor74=1&nValor75=1&nValor76=1&nValor77=1&nValor78=1&nValor79=1&nValor80=1&nValor81=1&nValor82=1&nValor83=1&nValor84=1&nValor85=1&nValor86=1&nValor87=1&nValor88=1&nValor89=1&nValor90=1&nValor91=1&nValor92=1&nValor93=1&nValor94=1&nValor95=1&nValor96=1&nValor97=1&nValor98=1&nValor99=1&nValor100=1

IV. Uso de servicios en línea.

⁸ Related to SDG Indicator 16.6.1

10. ¿Recopila estadísticas sobre el uso de los servicios de e-gobierno?

Sí No

11. En caso afirmativo, ¿publica los resultados en línea y los comparte con las instituciones públicas interesadas? (Max 250 palabras)

No aplica.

V. Satisfacción del usuario

12. ¿Mide la satisfacción de los ciudadanos en los servicios de gobierno electrónico?

Sí No

13. En caso afirmativo, ¿publica los resultados en línea y los comparte con las instituciones públicas interesadas? (Max. 250 palabras)

No aplica.

VI. Medios de comunicación social

14. ¿Cómo utiliza su gobierno las redes sociales a nivel nacional para interactuar con personas y participar en actividades de gobierno electrónico? También explique si hay directivas para los funcionarios gubernamentales sobre el uso de las redes sociales. (Max. 250 palabras)

Para el caso específico de este Ministerio el proceso es que se oficializa la información por medio de un comunicado de prensa que es publicado posteriormente en redes sociales.

En este ministerio si existen directivas para los funcionarios en la política de comunicación institucional en la cual se expresa de manera explícita que: "el MICITT respetamos la libertad de expresión y la libertad de prensa por diferentes medios, como el uso de plataformas en Internet. Las y los funcionarios de la institución tienen la facultad de seleccionar a discreción, cualquier medio que deseen para comunicar y publicar, en formas oral y escrita, su pensamiento o conciencia; siendo responsables de las opiniones manifestadas y cómo éstas puedan afectar sus funciones y en general la imagen del Ministerio."

VII. Tecnologías Nuevas

15. ¿Su gobierno tiene una **estrategia nacional específica** en uno o más de las siguientes tecnologías nuevas?

Inteligencia Artificial (AI) Blockchain Gran data Ciudades inteligentes
 Robótica Internet de las cosas (IOT) La computación cuántica Realidad virtual Realidad aumentada Otro: La Estrategia de Transformación Digital del Bicentenario engloba la mayoría de estos temas (Por favor, explique más, incluyendo los enlaces relevantes. Máximo 250 palabras)

Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0

https://www.micitt.go.cr/images/imagenes_noticias/17-10-2018_Estrategia_de_Transformaci%C3%B3n_Digital_hacia_la_Costa_Rica_del_Bicentenario/estrategia_de_transformacion_digital_de_costa_rica.pdf

16. ¿Su gobierno tiene algún organismo gubernamental⁹ a nivel nacional trabajando específicamente en relación con las nuevas tecnologías? (Por favor, explique más, incluyendo los enlaces relevantes. Máximo 250 palabras)

⁹ Esta puede ser una agencia, gabinete, comisión, comité, iniciativa etc.

Si, el Ministerio de Ciencia, tecnología y telecomunicaciones a través de la implementación de la Estrategia de transformación digital.

VIII. Indicadores

17. ¿Cuál es el porcentaje de la población¹⁰ satisfecha con su última experiencia en los servicios públicos en línea? (Max. 250 palabras)

ND

18. ¿Qué porcentaje del PBI de su país se asigna para la inversión en TIC en el sector público? (Max. 250 palabras)

19. ¿Cuál es la proporción de personas empleadas en las organizaciones del gobierno central que utilizan habitualmente las TIC? (Max. 250 palabras)

ND

20. ¿Cuál es la proporción de personas empleadas en las organizaciones del gobierno central que utilizan habitualmente la internet? (Max. 250 palabras)

ND

21. En su caso, ¿qué tipo de indicadores recopila / utiliza para realizar un seguimiento de la alfabetización digital a nivel nacional? (Max. 250 palabras)

No se cuenta con indicadores de alfabetización digital como tal, lo que se cuenta es con indicadores de penetración y uso de algunos dispositivos tecnológicos como celular, computadora y TV. En el Plan Nacional de Telecomunicaciones existe una meta de alfabetización digital, pero se concentra en acciones muy concretas no en una medición nacional. Plan Nacional de Telecomunicaciones: https://www.micitt.go.cr/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=70&Itemid=1569

IX. Cooperación Internacional y Regional¹¹

22. ¿Su gobierno es parte de alguna actividad de cooperación en materia de gobierno electrónico a nivel subregional, regional o internacional? (Max. 250 palabras)

Si, se han realizado a través de los años varias actividades en materia de gobierno digital con países y organismos internacionales tales como: Corea, OEA, Estados Unidos, entre otros.

23. ¿Su gobierno está ofreciendo (o planea ofrecer) apoyo a otros países en el área de gobierno electrónico? (Max. 250 palabras)

Costa Rica planea ofrecer apoyo a los países en el resto de la región, y proponerse como hub en el tema de gobierno electrónico y ciberseguridad.

24. ¿Existen asociaciones público-privadas y asociaciones entre múltiples partes interesadas que se centren en el gobierno electrónico? (Max. 250 palabras)

Si se pertenece a la Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc) esta red reúne a las autoridades de e-gobierno de los países de la región. Esa composición la transforma en un instrumento único para impulsar la cooperación horizontal, el apoyo a la elaboración de políticas de e-gobierno centradas en el ciudadano, la formación de los funcionarios públicos, el conocimiento de aspectos claves de la construcción de

¹⁰ Relacionado al indicador 16.6.2 de los ODS. Proporción de la población satisfecha con su última experiencia en servicios públicos. Vea los indicadores en: https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework%20after%20refinement_Eng.pdf

¹¹ Línea de Acción de WSIS C.11 – Cooperación internacional y regional - <https://publicadministration.un.org/ws10/WSIS-Action-Lines-and-Facilitators>

una estrategia nacional de gobierno electrónico, y el intercambio de soluciones y expertos entre los países de la región.

X. Contacto e información adicional.

Nombre:	Dirección de Gobernanza Digital
Título/Cargo:	
Email:	gobernanzadigital@micitt.go.cr
Organización:	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

1. Seleccione lo que corresponda:

- Un grupo de agencias gubernamentales respondió colectivamente al cuestionario.
- Estoy autorizado y tengo pleno conocimiento para responder a este cuestionario.
- No tuve la información completa para responder a este cuestionario.
- En su mayoría, proporcioné mi propia opinión / evaluación en lugar de información oficial.
- Otro: *(Max. 250 palabras)*

2. ¿Cómo se enteró de este cuestionario?

- Directamente desde la ONU DESA
- De la misión de mi país a las Naciones Unidas.
- Página web de la Encuesta de Naciones Unidas sobre e-Gobierno
- LinkedIn
- Facebook
- Otro: *(Max. 250 palabras)*

Gracias por completar el Cuestionario de Estados Miembros (MSQ) 2020.
Agradecemos su participación.

1

[1] Este cuestionario es conducido por la División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital (DPIDG) de la UNDESA.

[2] El **gobierno electrónico o el gobierno digital** se usarán indistintamente en esta encuesta y se define como la prestación de servicios en línea y la participación de las personas mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

[3] Un portal específico donde puede ver la lista de todos los servicios en línea disponibles para el público

[4] La **participación electrónica** consiste en fomentar el compromiso cívico y el gobierno abierto y participativo a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) .

[5] El **CIO** o un funcionario superior similar con un rol de liderazgo, a veces referido como Director de Tecnología (**CTO**) o Director Digital Digital (**CDO**)

[6] Pobres, inmigrantes, personas mayores, personas con discapacidad, mujeres, jóvenes, indígenas.

[7] También refiriéndose a las tecnologías emergentes.

[8] Relacionado con el indicador 16.6.1 de los ODS.

[9] Esto puede ser una agencia, gabinete, comisión, comité, iniciativa, etc.

[10] Relacionado con el indicador 16.6.2 de los ODS. Proporción de la población satisfecha con su última experiencia en servicios

públicos. Consulte todos los indicadores: https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework%20after%20refinement_Eng.pdf

[11] Línea de acción C.11 de la CMSI - Cooperación internacional y regional - <https://publicadministration.un.org/wsis10/WSIS-Action-Lines-and-Facilitators>