



Evaluación de Gobierno Electrónico, Apertura y Transparencia en Centro América

Dr. Rodrigo Sandoval Almazán

Dr. José Ramón Gil García

Agosto, 2011



Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información



Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados al IEP por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo y de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional, Ottawa, Canadá.

Rodrigo Sandoval Almazán y José Ramón Gil García

Evaluación de Gobierno Electrónico, Apertura y Transparencia en Centro América. Lima: Diálogo regional sobre Sociedad de la Información, 2011. 64p.



Este documento cuenta con una licencia Creative Commons del tipo: Reconocimiento
- No comercial - Compartir bajo la misma licencia 2.5 Perú

Usted puede: copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra y hacer obras
derivadas, bajo las condiciones establecidas en la licencia:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/legalcode>

Contenido

Índice de tablas.....	7
Índice de ilustraciones.....	8
Resumen.....	9
Introducción.....	10
1.1 Objetivos del Proyecto.....	11
1.2 Enfoque Seleccionado.....	11
1.3 Metodología.....	15
1.4 Metodología del Ranking de Apertura y Transparencia.....	17
2 Ranking de Gobierno Electrónico de Portales de Centroamérica.....	18
2.1 Hallazgos generales.....	19
3 Análisis del ranking por componente.....	20
3.1 Componente de Información.....	20
3.2 Componente de Interacción.....	21
3.3 Componente de Transacción.....	23
3.4 Componente de Integración.....	24
3.5 Componente de Participación.....	25
3.6 Apertura y Transparencia.....	27
4 Recomendaciones.....	35
4.1 Componente Informativo.....	35
4.2 Componente de Interacción.....	36
4.3 Componente de Transacción.....	36
4.4 Componente de Integración.....	37

4.5	Componente de Participación	37
4.6	Apertura y Transparencia Gubernamental	37
	Conclusiones.....	39
	Bibliografía	42
	Anexo 1. Instrumento para Análisis de Portales de Gobierno Electrónico, Apertura y Transparencia en CentroAmerica.....	44
	Anexo 2. Cuestionario de Índice de Apertura	52
	Anexo 3. Tablas de captura por componente	54

Índice de tablas

Tabla 1. Modelo de Gobierno Electrónico Abierto y Transparente	12
Tabla 2. URL's de los países a evaluar	16
Tabla 3. Preguntas de Apertura y Transparencia	17
Tabla 4. Ranking General de Gobierno Electrónico	18
Tabla 5. Componente Información	20
Tabla 6. Componente Interacción	22
Tabla 7. Componente Transacción	23
Tabla 8. Componente Integración	24
Tabla 9. Componente Participación	26
Tabla 10. Ranking de Apertura y Transparencia	27
Tabla 11. Componente Información en Índice de Apertura	30
Tabla 12. Componente Interacción en Índice de Apertura	31
Tabla 13. Componente Transacción en Índice de Apertura	32
Tabla 14. Componente Integración en Índice de Apertura	32
Tabla 15. Componente Participación en Índice de Apertura	33
Tabla 16. Estilo y Diseño en Índice de Apertura	34
Tabla 17. Sección Información	54
Tabla 18. Sección de Interacción	55
Tabla 19. Sección de Transacción	55
Tabla 20. Sección de Integración	57
Tabla 21. Sección de Participación	58

Tabla 22. Sección de desempeño del portal 59

Tabla 23. Sección de Diseño y Estilo 60

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Ranking de apertura y transparencia 29

Resumen

Recientemente, el uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno ha sido usado como una importante estrategia de reforma gubernamental. Dentro de éstas tendencias, la apertura, la transparencia y la rendición de cuentas están cobrando mayor auge en muchos gobiernos a nivel mundial. La apertura y transparencia se puede considerar un complemento obligado para satisfacer las necesidades ciudadanas de información. Este estudio tiene la finalidad de analizar los portales de gobierno de Centroamérica bajo dos enfoques: (1) gobierno electrónico y (2) apertura y transparencia. Proponemos un ranking que muestra la ubicación de los países de acuerdo a su nivel de desarrollo y evolución en estas áreas. Para ello hemos diseñado un cuestionario que contiene variables que se miden visitando el portal de internet de cada país y cuya suma total permite generar un ranking agregado. Este reporte está organizado en cuatro secciones: (1) una introducción donde se presentan a detalle los motivos de esta investigación y su planteamiento; (2) un apartado metodológico que describe la forma en que se hizo la recolección de datos, las variables y la forma de construcción de las medidas y ranking; (3) un tercer apartado que detalla los resultados obtenidos y (4) el cuarto apartado que presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

Introducción

Una de las tendencias de los últimos años es el gobierno abierto y transparente (el término que se ha usado en inglés es “Open Government”). A partir del memorándum del Presidente norteamericano Barack Obama, en Enero del 2009, la apertura y transparencia ha tenido un fuerte impulso. Ésta se basa en tres principios básicos: (1) Gobierno transparente; (2) Gobierno Colaborativo y (3) Gobierno Participativo. De forma similar, este esfuerzo impulsa nuevamente la llamada Libertad de Información – “freedom of information (FOI)” – retomando principios como: rendición de cuentas y acceso a la información, que vienen desde los años ochenta, con trabajos como (Morris, Sales, & Berman, 1981; Theoharis, 1982). Estudios recientes han comenzado a medir la apertura y transparencia (Birkinshaw, 1997; Curtin, 2006; Dawes, 2010; Gordon, 2010). En el caso mexicano esta medición comenzó en 2005 (Ramos-Priego & Prieto-Santos, 2005) y continúa hasta la fecha (López-Ayllon, Zavala, Cázares, Cejudo, & Arellano, 2010; Sandoval-Almazan, 2009). Estos estudios proponen que la información y los datos de un gobierno abierto y transparente deben contener las siguientes características:

Completitud.- los datos “transparentes” del gobierno deben estar completos, no tener carencias ni tampoco faltantes.

Fuente primaria.- Los datos deben provenir y mostrar siempre una fuente primaria – gubernamental – de donde se hayan obtenido.

Pertinencia temporal.- los datos deben estar actualizados y no se deben publicar datos que no se encuentran en un rango de tiempo apropiado.

Accesible.- los datos deben estar accesibles para los ciudadanos a través de distintos canales de información y fuentes confiables. El ciudadano no debe tener obstáculos para conseguir algún dato.

Procesable.- los datos deben tener la capacidad de ser manipulables, convertibles y usables tanto para su comparación como para su difusión en distintos formatos.

No discriminatoria.- Los datos no deben discriminar por nivel educativo, sexo, edad, clase social para que sean solamente entendidos por unos cuantos.

No propietaria.- Los datos de transparencia son bienes públicos, ningún funcionario o ente gubernamental es dueño de la información.

Sin licenciamiento.- Los datos no tienen fecha de caducidad, ni tampoco permisos especiales para ser usados por tiempos límite o regiones geográficas, al convertirse en datos públicos.

En la actualidad gran parte de la información y los datos que provee un gobierno, se ponen a disposición de la ciudadanía mediante sus portales en Internet. De hecho, los sitios web se han convertido en una de las principales fuentes de información gubernamental y tal vez la más visible y accesible para un gran número de ciudadanos. En este contexto, este estudio evalúa las características de los portales de gobierno electrónico en los países centroamericanos, con la finalidad de contar con una herramienta que permita valorar su avance, a través de debilidades y fortalezas utilizando una metodología de benchmarking o ranking para ubicarlos de acuerdo a su grado de avance o desarrollo. Este estudio constituye un primer esfuerzo de evaluación del gobierno electrónico para el caso particular de los países de Centroamérica. De forma similar, también se propone evaluar de forma específica los aspectos de apertura y transparencia y explorar cómo éstos están asociados a componentes más generales de gobierno electrónico en los portales.

1.1 Objetivos del Proyecto

Objetivo General

Evaluar los portales de gobierno electrónico del Poder Ejecutivo de los países centroamericanos, con un énfasis especial en aspectos de apertura y transparencia; creando un índice general de gobierno electrónico y un índice específico de apertura y transparencia.

1.2 Enfoque Seleccionado

Respecto a las distintas formas que se han utilizado para medir el avance del gobierno electrónico en el mundo, Gil-García y Luna-Reyes (2006) las agrupan y clasifican en tres grandes grupos: (1) enfoque orientado a los *stakeholders*, (2) enfoque definitorio y (3) enfoque evolutivo. Este estudio se basa en el enfoque evolutivo; el cual parte del supuesto que el gobierno electrónico en general y consecuentemente los portales de gobierno electrónico, en particular, está en constante evolución; mejorando paulatinamente y agregando sofisticación tecnológica y organizacional (Gil-García & Martínez-Moyano, 2007). De forma similar, se espera que los aspectos de transparencia y apertura se comporten de forma similar a otros componentes, pues están relacionados con varios de ellos (principalmente con información, interacción y

participación). En esta investigación se presenta primero un ranking de gobierno electrónico, con todos sus componentes de medición y en seguida el ranking de apertura y transparencia.

Este enfoque dual permite tener una visión integral del fenómeno y cómo se comportan los países analizados de acuerdo a ambos lentes. En seguida se explican tanto las bases que conforman la metodología para medir el gobierno electrónico como los aspectos que se evaluaron en el ranking de apertura y transparencia. Se explica brevemente cada uno de los cinco componentes para medir el gobierno electrónico derivados del enfoque evolutivo, incluyendo elementos usados o propuestos por diversos autores (Gil-García & Martínez-Moyano, 2007; Hiller & Bélanger, 2001; Layne & Lee, 2001; Moon, 2002).

La tabla 1 muestra los componentes del modelo de evaluación del gobierno electrónico y los relaciona con algunas características de apertura y transparencia que se consideran las más relevantes. Consideramos que un modelo como éste permitirá observar en qué medida ha permeado la apertura y transparencia tanto en los contenidos, como en las herramientas de los portales gubernamentales en Centroamérica.

Tabla 1. Modelo de Gobierno Electrónico Abierto y Transparente

Componentes de Gobierno Transparente	Componentes del Gobierno Electrónico					
	Presencia	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación Política
	UN & ASPA, 2002	Hiller & Bélanger, 2001; Layne & Lee, 2001; Moon, 2002; UN & ASPA, 2002; Holden, Norris & Fletcher, 2003	Hiller & Bélanger, 2001; Moon, 2002; UN & ASPA, 2002	Hiller & Bélanger, 2001; Layne & Lee, 2001; Moon, 2002; UN & ASPA, 2002; Holden, Norris & Fletcher, 2003	Hiller & Bélanger, 2001; Moon, 2002; UN & ASPA, 2002; Layne & Lee, 2001; Holden, Norris & Fletcher, 2003	Hiller & Bélanger, 2001; Moon, 2002
Confianza Fuente primaria Pertinencia temporal Sistema de Búsqueda	Información gubernamental limitada.	Número mayor de páginas Web.	Los formatos pueden ser descargados	Servicios en línea (seguros), incluyendo pagos electrónicos (tarjetas de crédito)	Portal de servicio con un punto único de salida y pago (agencias múltiples, misma función, diferentes niveles de gobierno)	Participación de la ciudadanía en decisiones gubernamentales, voto electrónico, encuestas en línea.
Accesibilidad Procesable Rendición de cuentas	Pocas páginas Web hechas por agencias aisladas.	Portal que contiene ligas a la mayoría de las dependencias estatales.	Comunicación a través del correo electrónico	Mayor oportunidad de personalización (uso de contraseñas, archivo de ciudadanía, etc)		

Componentes de Gobierno Transparente		Componentes del Gobierno Electrónico				
No propietaria Sin licenciamiento Normatividad	Información estática acerca de la estructura y servicios del gobierno.	Información más dinámica (actualizaciones frecuentes).	Uso de máquinas y programas de búsqueda	Portal organizado acorde a las necesidades de las personas en lugar de las estructuras gubernamentales.		
No discriminatoria Mejora continua			Uso de chats, foros y otras formas interactivas de comunicación (Relacionadas al servicio)			
Formato			Posibilidad de configurar (archivo de ciudadanía, uso de contraseñas)			

Información. En esta etapa un portal sirve como página inicial, o puerta de entrada para acceder a otras páginas útiles donde se pueda localizar información de distintos departamentos, direcciones o dependencias de gobierno. En este componente, los usuarios pueden encontrar información actualizada y especializada. Además cuenta con motores de búsqueda internos y/o externos. La esencia de este componente es la disponibilidad de información.

Interacción. En esta etapa en algunos casos los sitios utilizan contraseñas para proteger los datos o la identidad de sus usuarios, garantizando también información personalizada y la protección de documentos. Se puede tener acceso a leyes, publicaciones gubernamentales, reportes que se pueden obtener directamente de los sitios y transmitirse a sus computadoras personales para ser revisados posteriormente sin necesidad de conexión. Se cuenta con correos electrónicos de funcionarios y servidores públicos, lo que facilita la interacción entre gobierno y ciudadanos. Precisamente, la esencia de este componente es la posibilidad de interacción por diversos medios entre el gobierno y los ciudadanos.

Transacción. Esta etapa es una de las más complejas, ya que utiliza el potencial de Internet para proveer servicios públicos. Los ciudadanos pueden realizar transacciones seguras, confiables y rápidas usando la red. Algunos ejemplos, pueden ser la obtención

de actas de nacimiento, defunción, renovación de permisos y licencias, pago de impuestos o derechos, consulta de saldos. La esencia de este componente es la posibilidad de realizar transacciones y obtener servicios completos directamente desde el portal, incluyendo la posibilidad de pagarlos de forma electrónica.

Integración. Esta etapa se refiere a que el portal gubernamental puede brindar muchos servicios a partir de una ventanilla única integral. Los ciudadanos pueden tener acceso a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno sin preocuparse con qué departamento u organismo interactúan. Por lo tanto, la esencia de este componente es el grado de integración vertical u horizontal existente en un portal gubernamental, incluyendo la posibilidad de una forma única de pago para varios trámites y servicios.

Participación Política. Esta etapa supone que el ciudadano no sólo interactúa con el gobierno, sino que el usuario participa activamente en la toma de decisiones gubernamentales. En esta etapa existe la posibilidad de que los ciudadanos opinen sobre proyectos de ley, políticas públicas o decisiones gubernamentales; de igual forma puede existir el voto electrónico sobre asuntos públicos u otras formas de participar políticamente a través de los sitios gubernamentales. La esencia de este componente es entonces la posibilidad de participación por parte de los ciudadanos.

Apertura y transparencia son términos complementarios que nos ayudan a integrar una definición operacional del término. En el caso de apertura se refiere a la posibilidad de abrir los datos e información del gobierno bajo un enfoque legal y algunos autores ya se han referido a esto (Theoharis 1981, Relyea, 1986; NavaGomor et.al, 2006). Complementariamente, la transparencia se refiere a un aspecto más operacional o vinculado con las políticas públicas y los cambios de gobierno (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2010; Birkinshaw, 1997; Curtin & Meijer, 2006). De esta forma, el unir ambos elementos (apertura y transparencia) en un solo análisis nos permite tener una visión más integral de este fenómeno.

Estos aspectos de apertura y transparencia se identificaron en cada uno de los componentes de gobierno electrónico y se creó un índice de apertura y transparencia para los países de Centroamérica, además del índice general de gobierno electrónico, el cual ya incluye diferentes aspectos relacionados con apertura y transparencia.

1.3 Metodología

El modelo evolutivo tiene cinco etapas: información, interacción, integración, transacción y participación¹; las cuales son medidas en forma aditiva. Es decir, para cada etapa se consideraron variables que se miden bajo el concepto de suma cero – existe o no existe la característica– en todos los órdenes del portal. El índice fue diseñado de forma tal que cada componente o etapa sea ponderado de la misma forma, tal como el siguiente ejemplo lo demuestra:

- Información

- INF = (No. de Reactivos sobre Información encontrados en el Portal Estatal Observado/No. Total de Reactivos Información)*100

- INF = $(5/7)*100 = 71.43$

- Puntaje Total

- PT = $(INF+INTA+TRAN+INTG+PART)/5$

- PT = $(85.71+57.14+60.00+44.44+100.00)/5 = 69.46$

Esta forma de evaluación permite comparar el avance en materia de gobierno electrónico, sin embargo, a lo largo de distintos estudios usando la metodología se ha encontrado que estos componentes no son excluyentes sino complementarios, (Sandoval-Almazan & Gil-García, 2008a). Los valores que obtengan no necesariamente indican que se encuentran en esa etapa; por ejemplo si obtienen mayor valor en transacción, no por ello se encuentran ubicados sólo en dicho nivel evolutivo (Sandoval-Almazan & Gil-García, 2008b), ya que pueden complementarse con el resto de los componentes y obtener una calificación que represente información, interacción, transacción, integración y participación de forma más integral.

Los países evaluados se indican en la tabla 2. Los países marcados en gris corresponden a portales de presidencia, que no son necesariamente los portales nacionales, pero que fueron los únicos disponibles para la evaluación.

¹ Una descripción detallada de las etapas puede verse en: Sandoval-Almazán y Gil-García, 2008

Tabla 2. URL's de los países a evaluar

#	País	URL
1	Antigua y Barbuda	http://ab.gov.ag/
2	Aruba	http://www.gobierno.aw/
3	Bahamas	http://www.bahamas.gov.bs/
4	Barbados	http://www.gov.bb/
5	Islas Caimán	http://www.gov.ky/
6	Cuba	http://www.cubagob.cu/
7	Dominica	http://www.dominica.gov.dm/cms/
8	República Dominicana	http://www.presidencia.gob.do
9	Granada	http://www.gov.gd/
10	Guadaloupe	http://www.guadeloupe.pref.gouv.fr/
11	Jamaica	http://www.jamaica.gov.jm/
12	Martinique	http://www.martinique.pref.gouv.fr/
13	Puerto Rico	http://www2.pr.gov/
14	St. Kittis and Nevis	http://www.gov.kn/
15	Saint Lucia	http://www.stlucia.gov.lc/
16	St. Vincent and the Grenadines	http://www.gov.vc/
17	Trinidad y Tobago	http://www.ttconnect.gov.tt/
18	Turks and Caicos Islands	http://www.tcgov.tc/
19	Virgin Islands	http://ltg.gov.vi/
20	Belice	http://www.belize.gov.bz/
21	Costa Rica	http://www.casapres.go.cr/
22	El Salvador	http://www.presidencia.gob.sv/
23	Guatemala	http://www.guatemala.gob.gt/
24	Honduras	http://www.presidencia.gob.hn/
25	Nicaragua	http://www.presidencia.gob.ni/
26	Panamá	http://www.presidencia.gob.pa/

Para el caso de Haití no se encontró un sitio web que pudiéramos validar como del gobierno nacional. Aunque existen varios sitios de ayuda después del terremoto, no se localizó ningún sitio gubernamental oficial que pudiera ser validado como el portal del gobierno nacional. El resto de los sitios se ubicó mediante búsqueda y posteriormente fue validado por ambos investigadores antes de aplicarle el cuestionario respectivo.

1.4 Metodología del Ranking de Apertura y Transparencia

Para este ranking de apertura y transparencia se realizó un cruce de preguntas de todos los componentes de gobierno que tuvieran relación con la apertura y transparencia; las preguntas seleccionadas se presentan en la tabla 3.

Tabla 3. Preguntas de Apertura y Transparencia

Componente	Título de Variable	Número de Preguntas seleccionadas
Información	Información Completa y Detallada	3
	Organización de la Información	5
	Actualización de Información	3
	Apertura y transparencia de Información	8
Interacción	Atención Ciudadana y Contacto con el Webmaster	2
	Formatos En línea	2
	Comunicación con funcionarios Estatales	2
	Búsqueda de Información	5
Integración	Integración Horizontal e Integración Transaccional	4
Participación Política	Debates en Línea sobre asuntos públicos	5
	Voto Electrónico	5
	Referendo sobre políticas Públicas	5
	Otras formas de Participación (redes sociales, blogs, etc)	6

La forma de integrar los resultados fue la misma que en el caso de la evaluación de los portales de gobierno electrónico:

- TRANSPARENCIA

- TRANS = (No. de Reactivos sobre Información con Transparencia encontrados en el Portal Estatal Observado/No. Total de Reactivos Información)*100

- INF = $(5/7)*100 = 71.43$

- Puntaje Total

- PTTRANSPARENCIA = $(INF+INTA+TRAN+INTG+PART)/5$

- PT = $(85.71+57.14+60.00+44.44+100.00)/5 = 69.46$

2 Ranking de Gobierno Electrónico de Portales de Centroamérica

El presente ranking se encuentra conformado por 26 países; cuyo puntaje en general se encuentra por debajo del promedio de otras evaluaciones de portales de gobierno electrónico realizado con el mismo instrumento. En la Tabla 4 se puede identificar a Guadalupe como el país con el mejor puntaje con 31.74 puntos, obtenido del promedio de los componentes de Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación. El puntaje más bajo lo obtiene Nicaragua con 4.98 puntos.

Cabe mencionar que el portal de Guadalupe y ciertas aplicaciones por las que obtiene mayor puntaje están desarrolladas por el gobierno francés. En contraste, Nicaragua sólo tiene un sitio de noticias y no despliega un listado de sus dependencias, por lo que no es posible ni siquiera llegar a sus sitios respectivos, lo que claramente afectó su evaluación

Tabla 4. Ranking General de Gobierno Electrónico

RANKING GENERAL	
Guadalupe	31.74
Puerto Rico	29.03
Panamá	24.72
Granada	22.99
Trinidad y Tobago	21.79
Bahamas	19.85
St. Kittis and Nevis	19.52
El Salvador	18.49
Dominica	17.76
Antigua y Barbuda	17.75
St. Vincent and the Grenadines	17.35
Islas Caimán	16.93
República Dominicana	16.83
Barbados	15.21
Aruba	14.92

RANKING GENERAL	
Costa Rica	14.78
Belice	13.88
Honduras	13.39
Saint Lucia	12.60
Guatemala	12.25
Cuba	12.24
Turks and Caicos Islands	11.90
Jamaica	11.89
Martinique	11.76
Virgin Islands	8.11
Nicaragua	4.98

2.1 Hallazgos generales

En general, los portales de los gobiernos de los países de Centroamérica en este estudio resaltan por su interés en el formato y contenido visual, pero descuidan el servicio que le dan al ciudadano. La mayoría de estos sitios tiene muchos contenidos en flash, numerosas imágenes, incluso contenidos multimedia y algunos elementos de web 2.0 – como redes sociales, podcast, etc – pero muy pocas herramientas que permitan la interacción con los ciudadanos de sus países. Además, la mayoría del contenido que se ubica en las páginas no se encuentra actualizado.

Por otro lado, tal como puede apreciarse en la tabla 4, en los países de Centroamérica analizados, se observa un desarrollo incipiente en materia de gobierno electrónico; lo que se puede constatar en los promedios bajos. De hecho, en estudios recientes usando un instrumento muy similar el promedio fluctúa entre los 40 y 50 puntos para portales de gobiernos regionales y locales (Sandoval-Almazan, 2010; Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2010). En este caso, el promedio es 11.79 puntos para portales de los gobiernos nacionales.

3 Análisis del ranking por componente

En esta sección se desglosa el ranking en sus distintos componentes, lo que permite identificar los puntos de mejora más específicos para cada país, basados en los componentes de los que carecen o de los cuales tienen un puntaje bajo.

3.1 Componente de Información

El componente de información remite a la idea de detalle, profundidad, actualidad, así como a la confiabilidad de la información sustentada por una fuente o autor. El portal de Guadalupe se identifica fácilmente como actual y organizado, características que lo colocan en la primera posición, al igual que Granada en segundo lugar, dado que muestran el autor de la información y la fecha de publicación. Tanto Dominica como St. Vincent and the Grenadines muestran un vínculo para obtener más información en ciertas secciones. Por otro lado, la característica de la que carecieron todos los países del estudio fue la facilidad para ser visualizado en dispositivos móviles. En la mayoría de los portales no se permite a los usuarios profundizar en la temática de las noticias, al no ofrecer enlaces a notas relacionadas. Finalmente, el acceso a contenido multimedia como las transmisiones en línea o presentaciones no se encontró en ninguno de los portales visitados.

Tabla 5. Componente Información

INFORMACIÓN	
Guadalupe	44.42
Granada	42.84
St. Kittis and Nevis	41.36
St. Vincent and the Grenadines	40.24
Dominica	40.20
Bahamas	39.62
El Salvador	35.98
Antigua y Barbuda	34.40
Cayman Islands	31.80
Aruba	30.85
Barbados	29.64

INFORMACIÓN	
Trinidad and Tobago	29.60
Panamá	29.00
Honduras	29.00
Puerto Rico	26.15
Guatemala	25.27
Jamaica	24.64
República Dominicana	23.48
Belice	20.71
Cuba	20.46
Costa Rica	19.97
Martinique	19.24
Turks and Caicos Islands	17.03
Saint Lucia	16.94
Virgin Islands	11.96
Nicaragua	1.67

3.2 Componente de Interacción

El contacto entre el ciudadano y el gobierno puede ocurrir a través del uso de herramientas tales como formularios, chats o asistentes virtuales, en los que la mayoría de los países de Centroamérica analizados no pone mucho interés. En este caso, aunque la mayoría de los países consultados cuentan con un buscador interno, sin embargo, no existe la función de calificar si los resultados de la búsqueda fueron útiles para el usuario. No obstante, Panamá es el único sitio que ofrece un espacio de denuncia ciudadana donde cubre varias de las necesidades de este componente, por lo que se encuentra en segundo lugar, por debajo de Trinidad y Tobago con 31.48 puntos. Éste último junto con Granada permite realizar cambios en el tamaño de fuente, además de ocultar o mostrar los paneles que conforman la página web.

El contacto con el webmaster es esencial por si se presenta alguna observación acerca de la página, sin embargo, una gran mayoría de los portales no cuenta con él. La asistencia en línea en tiempo real es inexistente en la totalidad de los países. Destaca Barbados donde es posible obtener una cuenta para acceder a un sitio personalizado. La tabla 6 muestra los valores obtenidos en este componente.

Tabla 6. Componente Interacción

INTERACCIÓN	
Trinidad and Tobago	31.48
Panamá	31.25
Granada	31.02
Guadaloupe	25.00
Cayman Islands	24.31
Saint Lucia	22.22
Bahamas	21.53
República Dominicana	20.83
Antigua y Barbuda	20.14
Barbados	17.82
Puerto Rico	17.13
St. Kittis and Nevis	16.67
El Salvador	15.74
Dominica	15.28
Belize	13.89
Turks and Caicos Islands	13.89
Costa Rica	13.19
St. Vincent and the Grenadines	12.96
Aruba	10.42
Cuba	9.03
Honduras	6.25
Guatemala	6.25
Jamaica	6.25
Martinique	6.25
Nicaragua	4.17
Virgin Islands	0.00

3.3 Componente de Transacción

Puerto Rico y Guadalupe ocupan los primeros lugares de este ranking por permitir los pagos en línea de algún servicio gubernamental. En el caso de los otros países como Panamá y el Salvador, el único indicio que ofrecen de este componente es la presencia de sitios o herramientas para compras gubernamentales. El resto de los portales visitados no permiten a los usuarios realizar trámites en línea como el pago de multas o la obtención de licencias o actas de nacimiento, por ello es que no tienen un puntaje asignado.

Tabla 7. Componente Transacción

TRANSACCIÓN	
Puerto Rico	51.11
Guadalupe	25.00
Panamá	2.78
El Salvador	2.78
Costa Rica	2.78
Guatemala	2.78
Trinidad and Tobago	0.00
Granada	0.00
Cayman Islands	0.00
Saint Lucia	0.00
Bahamas	0.00
República Dominicana	0.00
Antigua y Barbuda	0.00
Barbados	0.00
St. Kittis and Nevis	0.00
Dominica	0.00
Belice	0.00
Turks and Caicos Islands	0.00
St. Vincent and the Grenadines	0.00
Aruba	0.00
Cuba	0.00

TRANSACCIÓN	
Honduras	0.00
Jamaica	0.00
Martinique	0.00
Nicaragua	0.00
Virgin Islands	0.00

3.4 Componente de Integración

La homologación del sitio ayuda en la navegación y permite concentrar la información o los accesos relevantes en un solo lugar. Guadalupe obtiene el puntaje más alto de 64.29 puntos en este componente y a la par de Puerto Rico, tienen definida una sección donde conjuntan los servicios ofrecidos, independientemente de la organización o ministerio encargado de su proceso. Guadalupe es también el único portal con ofrecer un carrito de compras. Todos los portales se basan en un formato general homogéneo, un banner estándar y emplean los mismos colores, razón por la cual obtuvieron puntajes más altos que en otros componentes, como en el caso de Nicaragua. Finalmente, ningún país ofrece servicios para dispositivos móviles. La tabla 8 muestra los puntajes obtenidos en el componente de Integración.

Tabla 8. Componente Integración

INTEGRACIÓN	
Guadalupe	64.29
Puerto Rico	47.62
Trinidad and Tobago	42.86
Panamá	38.10
Bahamas	38.10
St. Kittis and Nevis	33.33
Dominica	33.33
Aruba	33.33
Martinique	33.33
El Salvador	28.57
Costa Rica	28.57

INTEGRACIÓN	
Granada	28.57
Cayman Islands	28.57
República Dominicana	28.57
Antigua y Barbuda	28.57
Barbados	28.57
Belice	28.57
Turks and Caicos Islands	28.57
St. Vincent and the Grenadines	28.57
Cuba	28.57
Honduras	28.57
Jamaica	28.57
Virgin Islands	28.57
Guatemala	23.81
Saint Lucia	23.81
Nicaragua	19.05

3.5 Componente de Participación

La oportunidad que dan los gobiernos a los ciudadanos para participar en las decisiones que les afectan no está sustentada por los portales de los gobiernos evaluados. Muy pocos brindan algún tipo de foro, espacio de expresión o la capacidad de emplear las redes sociales. Es nuevamente Panamá quien desarrolla un sitio de participación ciudadana con encuestas en línea y blogs sobre asuntos públicos, con lo que obtiene el mayor puntaje de 22.50 puntos. Cabe destacar que a pesar de la alta penetración de las redes sociales a nivel mundial, únicamente 12 países cuentan con vínculos a ellas y sólo 5 con marcadores sociales. En la tabla 9 se muestran los resultados de este componente y dado que es uno de los componentes que justifica la existencia de los portales de gobierno, resulta preocupante ver los resultados obtenidos.

Tabla 9. Componente Participación

PARTICIPACIÓN	
Panamá	22.50
Granada	12.50
República Dominicana	11.25
El Salvador	9.38
Costa Rica	9.38
St. Kittis and Nevis	6.25
Belice	6.25
Antigua y Barbuda	5.63
Trinidad and Tobago	5.00
St. Vincent and the Grenadines	5.00
Puerto Rico	3.13
Cuba	3.13
Honduras	3.13
Guatemala	3.13
Guadaloupe	0.00
Bahamas	0.00
Dominica	0.00
Aruba	0.00
Martinique	0.00
Cayman Islands	0.00
Barbados	0.00
Turks and Caicos Islands	0.00
Jamaica	0.00
Virgin Islands	0.00
Saint Lucia	0.00
Nicaragua	0.00

3.6 Apertura y Transparencia

Con el objetivo de tener un panorama más específico acerca del desarrollo de los portales visitados en cuanto a la adopción de un gobierno electrónico abierto y transparente, se diseñó un ranking separado, haciendo mayor énfasis en los aspectos relacionados con acceso a la información, apertura y transparencia. Para la realización de este ranking específico se eligieron las preguntas relacionadas con apertura y transparencia de cada componente y se sumaron y ponderaron con el mismo supuesto que el ranking de gobierno electrónico.

La tabla 10 muestra los resultados por componente y de manera global obtenidos por los países de Centroamérica analizados, en el caso de Guadalupe resultó ser el más alto, con una suma total de 58.82 puntos por proporcionar al usuario información acerca de sus datos contables, trámites y servicios, informes, leyes de transparencia, entre otros aspectos importantes.

Las Islas Caimán promueven su sitio bajo el término “Freedom of Information” sin embargo, sus resultados no son comparables con el caso de Guadalupe. Así mismo, Costa Rica y Granada muestran cierto interés por el gobierno transparente y abierto, dado que muestran información al respecto. Tanto El Salvador como Honduras cuentan con una sección de transparencia, sin embargo, su intención no se ve apoyada debido a la falta de contenido relevante en este tema.

Tabla 10. Ranking de Apertura y Transparencia

RANKING	PAÍS	TOTAL	INF	INT	TRAN	INTG	PART
1	Guadalupe	58.82	62.92	40.00	100.00	50.00	0.00
2	Puerto Rico	48.06	25.83	12.50	100.00	50.00	0.00
3	Bahamas	40.59	65.21	45.00	0.00	33.33	0.00
4	Dominica	36.04	50.42	32.50	0.00	33.33	0.00
5	Granada	36.04	51.25	40.00	0.00	16.67	8.33
6	Trinidad and Tobago	35.87	37.71	27.50	0.00	50.00	0.00
7	St. Kittis and Nevis	33.47	35.83	27.50	0.00	33.33	4.17
8	Antigua y Barbuda	33.30	50.63	32.50	0.00	16.67	0.00
9	Panamá	33.26	18.75	22.50	0.00	50.00	8.33
10	Aruba	31.56	36.04	20.00	0.00	33.33	0.00
11	Cayman Islands	31.56	27.71	45.00	0.00	16.67	0.00
12	St. Vincent and the Grenadines	31.01	54.38	15.00	0.00	16.67	0.00
13	Barbados	30.31	32.71	32.50	0.00	16.67	0.00
14	Jamaica	29.44	45.00	15.00	0.00	16.67	0.00
15	República Dominicana	29.17	26.67	27.50	0.00	16.67	4.17

RANKING	PAÍS	TOTAL	INF	INT	TRAN	INTG	PART
16	Belice	28.99	30.63	22.50	0.00	16.67	4.17
17	Martinique	28.51	22.71	15.00	0.00	33.33	0.00
18	Guatemala	27.08	35.83	10.00	0.00	16.67	0.00
19	Costa Rica	26.70	22.71	12.50	0.00	16.67	8.33
20	Honduras	25.94	28.96	10.00	0.00	16.67	0.00
21	Cuba	23.89	26.67	0.00	0.00	16.67	0.00
22	Saint Lucia	23.72	3.13	22.50	0.00	16.67	0.00
23	Turks and Caicos Islands	23.19	10.00	12.50	0.00	16.67	0.00
24	Virgin Islands	23.02	21.46	0.00	0.00	16.67	0.00
25	Nicaragua	18.33	0.00	10.00	0.00	0.00	0.00
26	El Salvador	18.26	57.08	27.50	0.00	16.67	8.33
	Media	31.01	33.85	22.21	7.69	24.36	1.76

La ilustración 1 muestra la disparidad en que se encuentran los países de centroamerica en materia de Apertura y Transparencia. La Grafica presenta los componentes analizados y el grado de cumplimiento mostrado por cada nación. Como podra apreciarse muy pocos países tienen elementos integrados de todos los componentes, y algunos carecen de todos los elementos, como el caso de Nicaragua. Los siguientes apartados muestran un desglose por componente donde se describe que variables de apertura y transparencia no se encontraron en estos países.

Ilustración 1. Ranking de apertura y transparencia

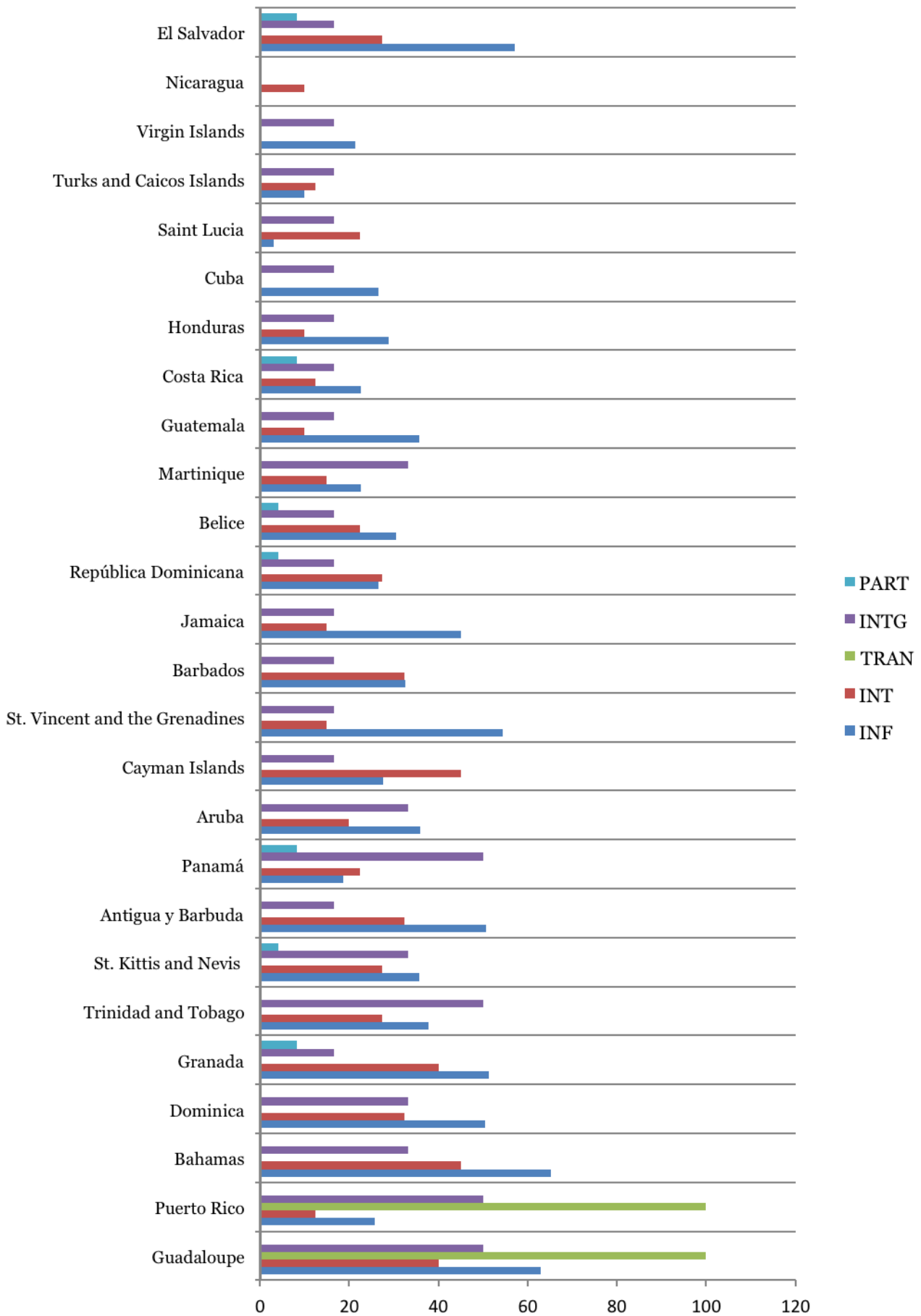


Tabla 11. Componente Información en Índice de Apertura

PAÍS	1	Detalle	Organizar	Actualizar	Orden
Bahamas	65.21	25.00	10.00	8.33	21.88
Guadaloupe	62.92	16.67	15.00	25.00	6.25
El Salvador	57.08	25.00	5.00	8.33	18.75
St. Vincent and the Grenadines	54.38	8.33	20.00	16.67	9.38
Granada	51.25	16.67	20.00	8.33	6.25
Antigua y Barbuda	50.63	8.33	10.00	16.67	15.63
Dominica	50.42	8.33	15.00	8.33	18.75
Jamaica	45.00	8.33	20.00	16.67	0.00
Trinidad and Tobago	37.71	8.33	20.00	0.00	9.38
Aruba	36.04	16.67	10.00	0.00	9.38
St. Kittis and Nevis	35.83	0.00	15.00	8.33	12.50
Guatemala	35.83	0.00	15.00	8.33	12.50
Barbados	32.71	0.00	15.00	8.33	9.38
Belice	30.63	0.00	15.00	0.00	15.63
Honduras	28.96	8.33	5.00	0.00	15.63
Cayman Islands	27.71	0.00	10.00	8.33	9.38
Cuba	26.67	16.67	10.00	0.00	0.00
República Dominicana	26.67	0.00	10.00	16.67	0.00
Puerto Rico	25.83	8.33	5.00	0.00	12.50
Martinique	22.71	8.33	5.00	0.00	9.38
Costa Rica	22.71	0.00	5.00	8.33	9.38
Virgin Islands	21.46	8.33	10.00	0.00	3.13
Panamá	18.75	0.00	0.00	0.00	18.75
Turks and Caicos Islands	10.00	0.00	10.00	0.00	0.00
Saint Lucia	3.13	0.00	0.00	0.00	3.13
Nicaragua	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

El primer componente del índice de apertura, que encabeza Bahamas, debe su definición principalmente a la forma en la que presenta su información, de manera detallada, sustentada por una fuente, con un orden y estructura lógica (Sección Información e Integración). Varios sitios, incluso en las primeras posiciones, se ven afectados en el puntaje debido a que no se percibe el interés por mantener la información actualizada. Asimismo, la información propia de transparencia tal como el tabulador de sueldos, la estructura orgánica o el directorio de correos electrónicos y teléfonos, se ve mejor representado en portales como el de Bahamas, El Salvador, Dominica y Panamá.

Tabla 12. Componente Interacción en Índice de Apertura

PAÍS	2	Contacto	Formato	Comunicar	Busqueda
	45.00	0.00	25.00	0.00	20.00
Cayman Islands	45.00	0.00	25.00	0.00	20.00
Granada	40.00	0.00	25.00	0.00	15.00
Guadaloupe	40.00	0.00	25.00	0.00	15.00
Antigua y Barbuda	32.50	0.00	12.50	0.00	20.00
Barbados	32.50	0.00	12.50	0.00	20.00
Dominica	32.50	0.00	12.50	0.00	20.00
República Dominicana	27.50	0.00	0.00	12.50	15.00
St. Kittis and Nevis	27.50	0.00	12.50	0.00	15.00
Trinidad and Tobago	27.50	0.00	12.50	0.00	15.00
El Salvador	27.50	0.00	12.50	0.00	15.00
Saint Lucia	22.50	0.00	12.50	0.00	10.00
Belice	22.50	0.00	12.50	0.00	10.00
Panamá	22.50	0.00	12.50	0.00	10.00
Aruba	20.00	0.00	0.00	0.00	20.00
Jamaica	15.00	0.00	0.00	0.00	15.00
Martinique	15.00	0.00	0.00	0.00	15.00
St. Vincent and the Grenadines	15.00	0.00	0.00	0.00	15.00
Puerto Rico	12.50	0.00	12.50	0.00	0.00
Turks and Caicos Islands	12.50	0.00	12.50	0.00	0.00
Costa Rica	12.50	0.00	0.00	12.50	0.00
Guatemala	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
Honduras	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
Nicaragua	10.00	0.00	0.00	0.00	10.00
Cuba	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Virgin Islands	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

El índice de apertura en cuestión de interacción, carece de la presencia de asistentes virtuales o chat de atención ciudadana en la totalidad de los portales de Centroamérica (Sección 2.1). Por otro lado, Bahamas, Islas Caimán, Granada y Guadaloupe, permiten tanto descargar como llenar en línea diversos formatos. Una forma para contactar algún funcionario únicamente la ofrecen los portales de República Dominicana y Costa Rica. Los motores de búsqueda se observan funcionales en la mayoría de los portales, no obstante, ninguno de ellos ofrece un buscador de funcionarios por nombre y apellido.

Tabla 13. Componente Transacción en Índice de Apertura

PAÍS	Prom	Trans
Guadalupe	100	100
Puerto Rico	100	100
Antigua y Barbuda	0	0
Aruba	0	0
Bahamas	0	0
Barbados	0	0
Cayman Islands	0	0
Cuba	0	0
Dominica	0	0
República Dominicana	0	0
Granada	0	0
Jamaica	0	0
Martinique	0	0
St. Kittis and Nevis	0	0
Saint Lucia	0	0
St. Vincent and the Grenadines	0	0
Trinidad and Tobago	0	0
Turks and Caicos Islands	0	0
Virgin Islands	0	0
Belice	0	0
Costa Rica	0	0
El Salvador	0	0
Guatemala	0	0
Honduras	0	0
Nicaragua	0	0
Panamá	0	0

Las políticas de privacidad mostradas al usuario previas a una transacción en línea, forman parte importante del índice de apertura, pero sólo los portales de Guadalupe y Panamá las ofrecen en su sitio.

Tabla 14. Componente Integración en Índice de Apertura

PAÍS	Prom	Integra	Trans
Guadalupe	50.00	50.00	0.00
Puerto Rico	50.00	50.00	0.00
Trinidad and Tobago	50.00	50.00	0.00
Panamá	50.00	50.00	0.00
Aruba	33.33	33.33	0.00
Bahamas	33.33	33.33	0.00
Dominica	33.33	33.33	0.00
Martinique	33.33	33.33	0.00

PAÍS	Prom	Integra	Trans
St. Kittis and Nevis	33.33	33.33	0.00
Antigua y Barbuda	16.67	16.67	0.00
Barbados	16.67	16.67	0.00
Cayman Islands	16.67	16.67	0.00
Cuba	16.67	16.67	0.00
República Dominicana	16.67	16.67	0.00
Granada	16.67	16.67	0.00
Jamaica	16.67	16.67	0.00
Saint Lucia	16.67	16.67	0.00
St. Vincent and the Grenadines	16.67	16.67	0.00
Turks and Caicos Islands	16.67	16.67	0.00
Virgin Islands	16.67	16.67	0.00
Belice	16.67	16.67	0.00
Costa Rica	16.67	16.67	0.00
El Salvador	16.67	16.67	0.00
Guatemala	16.67	16.67	0.00
Honduras	16.67	16.67	0.00
Nicaragua	0.00	0.00	0.00

La integración del portal, en términos de centralizar accesos a la información, sobre todo en el caso de trámites y servicios, la ejemplifican los portales Guadalupe, Puerto Rico, Trinidad y Tobago y Panamá (Sección 4.2). Ningún portal ofrece servicios para dispositivos móviles (Sección 4.3).

Tabla 15. Componente Participación en Índice de Apertura

PAÍS	Prom	Debate	Voto	Referendum	Otro
Granada	8.33	0.00	0.00	0.00	8.33
Costa Rica	8.33	0.00	0.00	0.00	8.33
El Salvador	8.33	0.00	0.00	0.00	8.33
Panamá	8.33	0.00	0.00	0.00	8.33
República Dominicana	4.17	0.00	0.00	0.00	4.17
St. Kittis and Nevis	4.17	0.00	0.00	0.00	4.17
Belice	4.17	0.00	0.00	0.00	4.17
Antigua y Barbuda	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Aruba	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Bahamas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Barbados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cayman Islands	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuba	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Dominica	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Guadalupe	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Jamaica	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

PAÍS	Prom	Debate	Voto	Referendum	Otro
Martinique	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Puerto Rico	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Saint Lucia	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
St. Vincent and the Grenadines	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Trinidad and Tobago	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Turks and Caicos Islands	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Virgin Islands	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Guatemala	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Honduras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Nicaragua	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

La participación es el componente más representativo del índice de apertura, sin embargo, no se maneja de manera adecuada en los portales de Centroamérica. Los marcadores en redes sociales constituyen el único indicio del mismo en las páginas de Granada, Costa Rica, El Salvador y Panamá.

Tabla 16. Estilo y Diseño en Índice de Apertura

PAÍS	Prom
Antigua y Barbuda	100
Aruba	100
Bahamas	100
Barbados	100
Cayman Islands	100
Cuba	100
Dominica	100
República Dominicana	100
Granada	100
Guadaloupe	100
Jamaica	100
Martinique	100
Puerto Rico	100
St. Kittis and Nevis	100
Saint Lucia	100
St. Vincent and the Grenadines	100
Trinidad and Tobago	100
Turks and Caicos Islands	100
Virgin Islands	100
Belice	100
Costa Rica	100
Guatemala	100
Honduras	100
Nicaragua	100
Panamá	100
El Salvador	0

4 Recomendaciones

De acuerdo a los principales resultados de este estudio se presentan algunas recomendaciones prácticas. Primero se proveen recomendaciones generales para los portales y en seguida recomendaciones un poco más específicas para cada uno de los componentes evaluados.

Recomendaciones generales

Los portales de gobierno de Centroamérica requieren un plan de gobierno electrónico que permita el diseño y actualización de sus portales de gobierno electrónico. Sin un plan que permita la actualización permanente de sus contenidos, los portales seguirán obteniendo evaluaciones bajas y no lograrán satisfacer las necesidades de sus ciudadanos.

Sumado a este plan de gobierno electrónico, sería muy conveniente instrumentar políticas públicas de transparencia y apertura. Como una forma de complementar sus esfuerzos y tener un portal de internet integrado, se requieren secciones con contenidos donde se observe la transparencia, así como aplicaciones computacionales que faciliten el acceso a la información gubernamental.

Se observa que al carecer de un plan tanto de gobierno electrónico como de apertura de información, el contenido presentado es disperso y sin una lógica aparente. Muchos de los portales enfocan su contenido a publicidad turística más que al desempeño de su gobierno o de acciones que beneficien sus ciudadanos de muy diversas formas.

Sería útil crear un consejo ciudadano que apoye el desarrollo y mejora de los portales de gobierno electrónico y de apertura gubernamental, invitando a ciudadanos y expertos a que puedan dar su opinión sobre el portal y diferentes aspectos específicos del mismo.

4.1 Componente Informativo

- ✓ Separar la información turística en otro portal de gobierno de la información gubernamental que sirva a los ciudadanos o al menos lograr que la estructura deje muy claro los diferentes tipos de información y los públicos objetivos para cada uno de ellos.

- ✓ Establecer una sección de apertura de información con contenidos obligatorios que faciliten la rendición de cuentas.
- ✓ Organizar la información de los portales de gobierno en secciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos, como: perfiles, camino de vida, etc.
- ✓ Mejorar el lenguaje de los contenidos para hacerlo más accesible a los ciudadanos evitando las términos técnicos o de uso exclusivo de la burocracia.
- ✓ Ofrecer información por temporadas - ejemplos: huracanes, clima, estudios, vacunación - que atraigan la atención de los ciudadanos para el uso de los portales y que les sean de utilidad.

4.2 Componente de Interacción

- ✓ Proponer que el contacto con el webmaster sea a través de distintos canales (correo electrónico, chat, foros, etc.)
- ✓ Apoyarse en las plataformas de interacción gratuitas y que ya utilizan los ciudadanos (como twitter y facebook) para generar una relación ciudadano-gobierno más estrecha.
- ✓ Usar las redes sociales para promocionar el sitio web y sus contenidos, a través de mensajes cortos o de publicaciones en otros sitios (blogs, RSS o Facebook).

4.3 Componente de Transacción

- ✓ Generar componentes y/o aplicaciones para permitir la “compra” o intercambio de información en línea por parte de los usuarios.
- ✓ Implementar más mecanismos de transacción de información básica - cartillas, documentos oficiales - así como de registros - nuevas empresas - en los sitios web gubernamentales.
- ✓ Desarrollar una estrategia de corto mediano y largo plazo para permitir las transacciones en línea.

4.4 Componente de Integración

- ✓ Desarrollar estrategias de ventanilla-única para distintas transacciones y solicitudes de información gubernamental.
- ✓ Implementar una estrategia integrada para llevar a cabo servicios y transacciones en línea usando dispositivos móviles.
- ✓ Diseñar una estrategia de alineación de procedimientos y unidades de información que permita agrupar y organizar los contenidos en un sitio web interactivo y ágil tanto para ciudadanos como funcionarios gubernamentales.

4.5 Componente de Participación

- ✓ Establecer algunos mecanismos de participación básicos como encuestas, y otros avanzados como el uso de redes sociales para permitir la participación de los ciudadanos.
- ✓ Desarrollar canales de participación alternos como blogs, foros y pizarras donde los ciudadanos puedan externar sus dudas o demandas de información en los sitios web de gobierno electrónico.
- ✓ Generar una estrategia de participación ciudadana en línea que permita enriquecer las políticas públicas, atender las necesidades de información e interactuar con funcionarios de gobierno.

4.6 Apertura y Transparencia Gubernamental

- ✓ Implementar una estrategia de apertura y transparencia gubernamental a corto, mediano y largo plazo, con leyes y reglamentos de apertura y transparencia gubernamental claros.
- ✓ Desarrollar un sitio web alternativo que permita mostrar datos y gráficas de diferentes formas y con diversas aplicaciones (incluyendo texto, tablas, gráficas, mapas mentales y otras formas de visualización).
- ✓ Establecer un repositorio de datos gubernamentales de fácil acceso para los ciudadanos en forma temática y jerarquizada.

- ✓ Desarrollar aplicaciones que permitan la colaboración y cooperación de los ciudadanos en la discusión de temas de políticas públicas o decisiones gubernamentales.
- ✓ Implementar la recolección, publicación en línea y uso de información gubernamental que sea etiquetada como pública.
- ✓ Desarrollar herramientas de transparencia que permitan observar: nombres de funcionarios, correos electrónicos, tabulador de sueldos y prestaciones, así como licitaciones públicas, gasto público, gestión y gasto del presupuesto.
- ✓ Implementar una política de alineación de resultados en un solo sitio o portal. - ventanilla única - gubernamental.

Conclusiones

Esta investigación exploratoria identifica algunos aspectos importantes de la situación de los países centroamericanos en materia de gobierno electrónico, apertura y transparencia gubernamental. En cuanto al gobierno electrónico, el bajo promedio de las páginas web de los países analizados con respecto a distintos componentes de gobierno electrónico, implica que la mayoría de los países requieren impulsar importantes cambios relacionados a los componentes de interacción e integración, pero sobre relacionados con participación política. Los resultados del ranking de gobierno electrónico de Centroamérica, ubica en posiciones altas a países que tienen mayor influencia de países desarrollados en tecnologías de información, como aquellos en los primeros lugares. En contraste, los países que parecieran más independientes, resultaron con menos avances en cuanto a tecnologías de información y comunicación, ubicándose en posiciones más desfavorecidas.

En cuanto al análisis por componente, el componente de información, cuyas variables se consideran básicas, presenta información superficial y con pocas posibilidades de profundizar en los datos. En el caso del componente de interacción hay una brecha considerable entre el más alto -31 puntos- y el más bajo -4.18 puntos- a pesar de que es uno de los más importantes pues define las relaciones del portal de gobierno con los ciudadanos a través de distintos canales o interfaces. El componente de transacciones mide los servicios y productos gubernamentales a los que acceden los ciudadanos y de los cuales carecen la mayoría de los países analizados. De hecho, 19 de los 27 países presentaron cero en este componente; es decir, que carecen de cualquier oportunidad de hacer transacciones en línea.

Resulta interesante que los datos del componente de integración sean elevados, ya que los resultados de los otros componentes indican que los portales de Centroamérica son muy básicos. Esto se explica porque la mayoría de los portales son puertos de entrada o salida de distintas dependencias públicas, por lo que se puede decir que los portales en Centroamérica, en general han logrado cierto grado de integración horizontal, al menos virtualmente. Finalmente, en cuanto al componente de participación política, se encontraron 12 sitios donde no existe ninguna posibilidad de participación. El gobierno de cada país puede definir sus oportunidades de participación de acuerdo a su forma de gobierno, sus costumbres políticas, y la estructura de su sistema político, entre otras variables. Sin embargo, se esperaría que todos ellos tengan al menos un nivel básico de oportunidades de participación.

Como se comentó desde un inicio, este estudio también tiene como objetivo el analizar el grado de apertura y transparencia que se puede observar en los portales de gobierno y que muchos han definido como transparencia gubernamental. Para este ranking de apertura y transparencia se realizó un cruce de preguntas de todos los componentes de gobierno electrónico que tuvieran relación con la apertura y la transparencia. Los resultados obtenidos muestran una escasa transparencia tanto en información, como en interacción y participación. El país más transparente, de acuerdo a los resultados fue Antigua y Barbuda, debido a que integró en su portal de gobierno varias herramientas y aplicaciones de apertura y transparencia. En contraste, el resto de los países no tienen este espacio o lo tienen en un portal separado del portal principal. Sin embargo, ello no implica que no existan otros países que tengan desarrollos importantes, como se ha mencionado en la sección de resultados de este informe.

Los hallazgos de este estudio son un primer paso para entender el gobierno electrónico, la apertura y la transparencia en Centroamérica. Los datos aquí presentados demuestran carencias importantes, ausencias - transacción - que deben ser resueltas, pero sobre todo ofrece una aproximación interesante al conjuntar en un mismo estudio también aspectos de apertura y transparencia de forma más específica.

Como cualquier otra investigación, este estudio tiene algunas limitaciones. Por un lado el buscar las direcciones electrónicas (URL) y validar que fuera del país seleccionado para el estudio requirió la visita de varios sitios, no bastó con usar un buscador, sino comprobar en efecto que fuera el país y aún así algunos fueron portales de la presidencia y no del gobierno del país como un todo. Otra limitación es que algunos países mostraron información en sitios anexos o complementarios, no necesariamente el sitio a evaluar, esto dificultó la tarea al decidir qué aspectos entraban dentro de la medición considerando que no se encontraban en el portal o página principal, que era objeto del estudio.

Otra limitante fue el desarrollo de un instrumento de medición adecuado; que tomara aspectos de gobierno electrónico, apertura y transparencia, pero que también se ajustara a algunas características de la región a evaluar. La mayoría de los países evaluados no presentaron servicios transaccionales y se centran más en la provisión de información que se considera el fundamento de la primera etapa del enfoque evolutivo de gobierno electrónico.

Finalmente, el ranking de apertura y transparencia muestra el grado de apertura de información que tienen los países analizados, en relación con la medición aquí

presentada. No significa necesariamente que sean más transparentes en un sentido más amplio, sino que sus contenidos son más abiertos y transparentes y las herramientas que tiene para interactuar con ellos – desde el punto de vista ciudadano – son más apropiadas. Antigua y Barbuda fue el país que presentó más elementos de apertura y panamá el que menos lo hizo.

En conclusión, este es un primer esfuerzo para medir el gobierno electrónico, la apertura y la transparencia en Centroamérica. Es necesario profundizar más para conocer la realidad de cada país desde un punto de vista más integral. Es importante también observar y entender las causas por las cuales tanto la participación ciudadana, como las transacciones no están presentes en los portales; establecer su uso y las visitas que reciben, así como analizar con mayor precisión los elementos de apertura y transparencia que presentan y su estado en comparación con el resto del mundo.

Bibliografía

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). *Crowd-sourcing transparency: ICTs, social media, and government transparency initiatives*. Paper presented at the Proceedings of the 11th Annual International Digital Government Research Conference on Public Administration Online: Challenges and Opportunities.
- Birkinshaw, P. (1997). Freedom of information and open government: The European community/union dimension. *Government Information Quarterly*, 14(1), 27-49.
- Curtin, D., & Meijer, A. J. (2006). Does transparency strengthen legitimacy? *Information Polity*, 11(2), 109-122.
- Gil-García, J. R., & Luna-Reyes, L. (2006). Integrating Conceptual Approaches to e-Government. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government and Mobile Commerce* (pp. 636-643). Hershey, PA: Idea Group Inc.
- Gil-García, J. R., & Martínez-Moyano, I. J. (2007). Understanding the evolution of e-government: The influence of systems of rules on public sector dynamics. *Government Information Quarterly*, 24(2), 266-290.
- Hiller, J. S., & Bélanger, F. (2001). Privacy Strategies for Electronic Government. In M. A. Abramson & G. E. Means (Eds.), *E-Government 2001* (pp. 162-198). Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield Publishers.
- Layne, K., & Lee, J. W. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- López-Ayllon, S., Zavala, D., Cázares, A. R., Cejudo, G., & Arellano, D. (2010). *Métrica de la Transparencia*. Mexico City: CIDE.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Morris, R. A., Sales, B. D., & Berman, J. J. (1981). Research and the Freedom of Information Act. *American Psychologist*, 36(8), 819-826.
- Nava Gomor, S., Luna Pla, I., & Villanueva, E. (2006). *Derecho de acceso a la información pública parlamentaria*: Miguel Angel Porrua.
- Ramos-Priego, M. A., & Prieto-Santos, M. A. d. J. (2005). *Tecnologías de Información y la Nueva Gestión Pública: Portales de Gobierno Estatales para promover la transparencia*. Unpublished Research, Universidad de las Americas, Puebla.
- Relyea, H. C. (1986). "Freedom of information concerns". *Government Information Quarterly*, 3(3), 271-274.
- Sandoval-Almazan, R. (2009). Midiendo la Transparencia en Internet: Ranking de las páginas web de los Institutos de Transparencia en Mexico. In C. Herrera, G. Lizama & L. Morales (Eds.), *Federalismo Y transparencia en Mexico: seis estudios de Caso* (1 ed., Vol. 1, pp. 219-247). Ciudad de Mexico Alianza Cívica-COMunidad Europea.

- Sandoval-Almazan, R. (2010). Ranking de Portales de Transparencia: La medición 2010. *Política Digital*, 30-37.
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-García, J. R. (2010). *Assessing Local E-Government: An Initial Exploration of the Case of Mexico*. Paper presented at the International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance.
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-García, J. R. (2008a). E-government Portals in Mexico. In A.-V. Anttiroikko (Ed.), *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools and Applications* (1 ed., Vol. 1, pp. 1726-1734). Hershey New York: Information Science References.
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-García, J. R. (2008b). Limitations of Evolutionary Approaches to E-government. In D. Garson & M. Khosrow-Pour (Eds.), *Handbook of Research on Public Information Technology* (Vol. 1, pp. 22-30). Hershey PA. California: IGI-Group.
- Theoharis, A. G. (1982). The freedom of information act and the intelligence agencies. *Government Publications Review*, 9(1), 37-44.

Anexo 1. Instrumento para Análisis de Portales de Gobierno Electrónico, Apertura y Transparencia en CentroAmerica

URL portal: _____.

Fecha: _____

Observador: _____

Componentes

1. Información

1.1. Información completa y detallada:

1.1.1. Muestra datos del autor en los documentos del portal.	
1.1.2. Presenta información detallada (profundidad, enlace, descripción).	
1.1.3. La Información puede accederse en dos o más formatos (texto-pdf-audio-video).	
1.1.4. Despliega iconografías que muestren tipo de archivo (pdf, ppt, doc).	
1.1.5. Los datos o información están validados por una o más fuentes (referencias).	
1.1.6. Muestra vínculos a otra información relacionada o complementaria (notas relacionadas).	
1.1.7. Incluye vínculos a la aplicación necesaria para obtener o trabajar con un formato.	
1.1.8. Se encuentra disponible información de contacto del webmaster en la página hogar.	
1.1.9. Permite comparar datos con años anteriores.	
1.1.10. Presenta Manuales de organización (generales) o descripción de las funciones de cada dependencia.	

1.2. Información Multimedia:

1.2.1. Transmisión en video en línea de eventos del poder ejecutivo.	
1.2.2. Existe un vínculo para obtener la transmisión en video en línea de reuniones de la legislatura estatal.	
1.2.3. Existe información multimedia en formato de audio (podcasts)	
1.2.4. Existe información multimedia en formato de videos.(video casts)	
1.2.5. Existe información multimedia como presentaciones en PowerPoint o flash.	

1.3. Organización de la Información:

1.3.1. Existe un orden lógico – estructura – que organiza la información en el sitio.	
1.3.2. Cada elemento de información (noticias, herramientas, etc.) está organizado lógicamente al analizarlo como una unidad	

- independiente.
- 1.3.3. Contiene un tablero en alguna parte del sitio.
- 1.3.4. La información está estructurada por dependencia.
- 1.3.5. La información está estructurada de acuerdo a servicios al ciudadano.
- 1.3.6. La información está estructurada de acuerdo a perfiles de usuarios (Por lo menos 3 perfiles).
- 1.3.7. La información está estructurada de acuerdo a necesidades ciudadanas (ej. Matrimonio, defunción, trabajo, empresa, etc.)
- 1.3.8. Contiene un mapa del sitio visible.

1.4. Actualización de la Información:

- 1.4.1. Muestra fecha y hora de actualización (sitio completo o secciones del sitio).
- 1.4.2. La información está actualizada (se observan datos con fecha de la última semana).
- 1.4.3. El sitio presenta resumen de cambios por días u horas (“lo nuevo en el sitio”).
- 1.4.4. Existe servicio de noticias con entradas de la última semana.
- 1.4.5. Existe servicio de eventos con entradas de la última semana.
- 1.4.6. Existen servicios que únicamente están en el “Home” por temporada (inscripciones a escuelas, tenencias, ferias, aguinaldo, reparto de utilidades, etc.).
- 1.4.7. No existen vínculos o ligas del portal rotas o equivocadas.

1.5. Accesibilidad de la Información:

- 1.5.1. Muestra un catálogo de servicios para ciudadanos y funcionarios en línea.
- 1.5.2. El portal puede desplegarse en varios idiomas (extranjeros o autóctonos).
- 1.5.3. El portal tiene una sección con información para niños.
- 1.5.4. La información cumple con los estándares de accesibilidad del W3C (<http://validator.w3.org>).
- 1.5.5. Hay accesibilidad desde distintos navegadores (Chrome, Internet Explorer, Firefox y safari) en los sistemas operativos como Mac OS, Linux y Windows. <http://browsershots.org/>
- 1.5.6. Muestra el vínculo de acceso a dispositivos móviles.

1.6. Transparencia:

- 1.6.1. En las páginas se encuentra información del marco normativo del Gobierno del Estado.
- 1.6.2. En las páginas se encuentra la estructura orgánica del Gobierno del Estado.
- 1.6.3. En las páginas se encuentra información sobre metas y objetivos del Gobierno del Estado.
- 1.6.4. En las páginas se encuentran cifras o datos contables de la administración estatal.
- 1.6.5. En las páginas se encuentran sueldos y prestaciones de funcionarios públicos.
- 1.6.6. En las páginas se encuentra directorio de puestos con teléfonos.
- 1.6.7. En las páginas se encuentra directorio de puestos con correos electrónicos.
- 1.6.8. En las páginas se encuentran datos sobre licitaciones públicas.
- 1.6.9. En las páginas se encuentra información de trámites y servicios ofrecidos.
- 1.6.10. En las páginas se encuentra información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas para la prestación de servicios públicos.
- 1.6.11. El sitio muestra datos cuantitativos que evalúen el avance de

- | | |
|--|--|
| transparencia. | |
| 1.6.12. Tiene un sistema para solicitudes de información en línea. | |
| 1.6.13. Presenta leyes y reglamentos de la materia de transparencia. | |
| 1.6.14. Presenta resultados de auditorías. | |
| 1.6.15. Informes anuales o trimestrales. | |
| 1.6.16. Muestra datos de la oficina de transparencia (Domicilio, Telefono) | |

2. Interacción

2.1. Contacto con Webmaster y Atención Ciudadana:

- | | |
|--|--|
| 2.1.1. Existen formas de comunicarse con el webmaster (fácil de ser encontradas). | |
| 2.1.2. Existe un formato en línea para contactar al webmaster. | |
| 2.1.3. El formato llenado genera una respuesta automática de recepción de mensaje. | |
| 2.1.4. Tiene un chat de atención ciudadana con personal de soporte y servicio. | |
| 2.1.5. Existe evidencia de uso del chat en la última semana. | |
| 2.1.6. Tiene un asistente virtual para atención ciudadana. | |

2.2. Obtención de Formatos en Línea:

- | | |
|---|--|
| 2.2.1. Se pueden bajar formatos (Word o pdf). | |
| 2.2.2. Se puede llenar el formato (pdf) en línea. | |
| 2.2.3. Se observa claramente liga para acceder a formatos para la realización de trámites. | |
| 2.2.4. Se encuentran instrucciones para bajar/obtener formatos para la realización de trámites. | |
| 2.2.5. Se encuentran instrucciones para llenar formatos para la realización de trámites. | |
| 2.2.6. Se encuentran instrucciones para subir o enviar formatos. | |

2.3. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno estatal:

- | | |
|--|--|
| 2.3.1. Existe liga que abra aplicación de correo. | |
| 2.3.2. Existe una forma en línea para contactar a algún funcionario de gobierno. | |
| 2.3.3. La forma genera una respuesta automática de recepción de mensaje. | |
| 2.3.4. Tiene chats programados por temas y fechas específicas con algún funcionario. | |
| 2.3.5. Se observa que los chats han sido usados en la última semana. | |
| 2.3.6. Se llenan formularios a través de cuadros de texto y menús. | |
| 2.3.7. Exista herramientas en línea para solicitar la rendición de cuentas de una dependencia o funcionario. | |
| 2.3.8. Se puede comunicar con el responsable que publicó la información en el sitio. | |

2.4. Búsquedas de Información:

- | | |
|--|--|
| 2.4.1. Tiene motor de búsqueda (Search engine interno o externo). | |
| 2.4.2. El motor de búsqueda funciona. | |
| 2.4.3. Existe al menos un resultado relacionado con la consulta entre los primeros cinco resultados en la lista. | |
| 2.4.4. Tiene buscador de datos de funcionarios (tel., correo electrónico) por dependencia. | |
| 2.4.5. Tiene buscador de datos de funcionarios por nombre y apellido | |

- del funcionario.
- 2.4.6. Genera opciones alternas si no encuentra al funcionario (teléfono o formato para consultar)
- 2.4.7. Permite calificar si la búsqueda fue útil o resultó exitosa.
- 2.4.8. Se puede solicitar informacion en linea.

2.5. Personalización:

- 2.5.1. Permite al menos UN cambio de formato.
- 2.5.2. Permite al menos UN cambio de color.
- 2.5.3. Permite al menos UN cambio de sonidos.
- 2.5.4. Permite al menos UN cambio de imágenes.
- 2.5.5. Permite al menos UN cambio en los tableros de texto.
- 2.5.6. Se puede personalizar el contenido que se despliega en el portal (p.ejem: igoogole).
- 2.5.7. Tiene un sitio abierto al público y otro protegido por contraseña sólo para usuarios registrados.
- 2.5.8. Permite elegir información, datos y “guardarlos” en una parte del sitio (ej., monitoreo de trámites).
- 2.5.9. El sitio se modifica de forma automática de acuerdo a la actividad del usuario (ej. (“la página que creaste” o “recientemente visitados”).

2.6. Información Dinámica (ej., nuevos servicios, noticias, eventos, etc.):

- 2.6.1. Se puede “interactuar” con los datos, solicitar más o fuentes (filtros dinámicos tipo ajax).
- 2.6.2. Existe al menos un lector RSS.
- 2.6.3. Existe un boletín electrónico de distribución periódica (newsletter).
- 2.6.4. Se observa la información clasificada a través de base de datos (api, cgi, php, javascript).

3. Transacción

3.1. Se pueden realizar pagos en línea (ej., tarjetas de crédito, CLABE, etc.):

- 3.1.1. Se observa la página de acceso al pago en línea.
- 3.1.2. Existen proceso de pago a UN click.
- 3.1.3. Se puede pagar con Tarjeta de Crédito.
- 3.1.4. Ofrece otras alternativas electrónicas de pago (Paypal, CLABE).
- 3.1.5. Distingue con claridad servicios completos e incompletos en línea.

3.2. Seguridad:

- 3.2.1. Se observa el logotipo de una empresa de pago-seguro.
- 3.2.2. Existen políticas de Seguridad publicadas en el sitio.
- 3.2.3. Existen políticas de Privacidad publicadas en el sitio.
- 3.2.4. Se observa en el navegador que el proceso de pago es seguro (candado o https).

3.3. Tenencia:

- 3.3.1. Se puede realizar el pago de tenencia 100 % en línea
- 3.3.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal o mensajería.
- 3.3.3. El sitio brinda forma de obtener documentos ya pagados electrónicamente.

3.3.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico).

3.4. Licencia de manejo:

- 3.4.1. Se puede obtener una licencia de manejo 100 % en línea
- 3.4.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal o mensajería.
- 3.4.3. El sitio brinda forma de obtener documentos electrónicamente (comprobantes de pago, certificados, etc.).
- 3.4.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico).

3.5. Multas:

- 3.5.1. Se puede pagar multas 100 % en línea
- 3.5.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal o mensajería.
- 3.5.3. El sitio brinda forma de obtener documentos ya pagados electrónicamente.
- 3.5.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico).

3.6. Impuesto de 2% sobre nómina:

- 3.6.1. Se puede realizar el pago del impuesto de 2% sobre nómina 100 % en línea.
- 3.6.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal o mensajería.
- 3.6.3. El sitio brinda forma de obtener documentos ya pagados electrónicamente.
- 3.6.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico).

3.7. Impuesto al turismo:

- 3.7.1. Se puede realizar el pago del impuesto al turismo 100 % en línea
- 3.7.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal o mensajería.
- 3.7.3. El sitio brinda forma de obtener documentos ya pagados electrónicamente.
- 3.7.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico).

3.8. Actas de nacimiento:

- 3.8.1. Se puede obtener copias de actas de nacimiento 100 % en línea
- 3.8.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal o mensajería.
- 3.8.3. El sitio brinda forma de obtener documentos ya pagados electrónicamente.
- 3.8.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico).

3.9. Licitaciones (compranet u otro sistema):

- 3.9.1. Se administra el proceso de licitaciones 100 % en línea
- 3.9.2. El sitio brinda envío de documentos por correo postal o mensajería.
- 3.9.3. El sitio brinda forma de obtener documentos electrónicamente.
- 3.9.4. Envía mensajes de confirmación (por SMS o correo electrónico).

4. Integración

4.1. Integración Vertical:

- 4.1.1. El sitio cuenta con una sección sobre los gobiernos municipales (Municipal).
- 4.1.2. El sitio cuenta con una sección sobre el gobierno federal (Federal).
- 4.1.3. Se cuenta con vínculos para la realización del pago del Predial (Municipal).
- 4.1.4. Se cuenta con vínculos para la realización del pago del Agua (Municipal).
- 4.1.5. Se cuenta con vínculos para la obtención de Permisos municipales (Municipal).
- 4.1.6. Se cuenta con vínculos para la obtención del CURP (Federal).
- 4.1.7. Se cuenta con vínculos para la realización del pago del IVA (Federal).
- 4.1.8. Se cuenta con vínculos para la realización del pago del ISR (Federal).

4.2. Integración Horizontal:

- 4.2.1. Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas.
- 4.2.2. Se cuenta con una página en donde se tiene información de todos los trámites y servicios del gobierno estatal.
- 4.2.3. Se cuenta con una página en donde se tiene acceso a todos los servicios y trámites en línea del gobierno estatal.
- 4.2.4. Las páginas tienen un formato general homogéneo.
- 4.2.5. Se cuenta con un banner estándar para todas las páginas del sitio Web estatal.
- 4.2.6. Se usan los mismos colores en todas las páginas del sitio Web estatal.
- 4.2.7. Se usa una distribución estándar (layout) para todas las páginas del sitio Web estatal.

4.3. Integración Transaccional o Carrito de Compras:

- 4.3.1. Este portal contiene un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes niveles de gobierno (carrito de compras).
- 4.3.2. Existen servicios disponibles en el portal web para dispositivos móviles (Teléfonos celulares, Pda's) similares a los que se ofrecen directamente en el portal (información, interacción y transacciones).

5. Participación

5.1. Debates en línea sobre asuntos públicos (funcionarios-ciudadanos):

- 5.1.1. Existe(n) bitácora electrónica (blogs) sobre asuntos públicos.
- 5.1.2. Se observa actividad durante la última semana en la bitácora electrónica (blog).
- 5.1.3. Existe(n) foro(s) (forums) sobre asuntos públicos
- 5.1.4. Se observa actividad durante la última semana en el foro (forums).
- 5.1.5. Existe(n) chat(s) grupales sobre asuntos públicos.
- 5.1.6. Se observa actividad durante la última semana en el chat.
- 5.1.7. Existe(n) pizarras electrónicas (walls/electronic blackboards), sobre asuntos públicos.

- 5.1.8. Se observa actividad durante la última semana en la pizarra electrónica (walls/electronic blackboards).
- 5.1.9. Existen encuestas en línea sobre temas gubernamentales o políticas públicas.
- 5.1.10. Se observan encuestas durante la última semana

5.2. Voto Electrónico:

- 5.2.1. Existe espacio de voto electrónico en el sitio Web.
- 5.2.2. El espacio de voto electrónico permite la autenticación.
- 5.2.3. El espacio de voto electrónico parece seguro (https o candado).
- 5.2.4. El espacio de voto electrónico garantiza el anonimato.
- 5.2.5. Existe la posibilidad de voto electrónico a través de SMS o teléfono.

5.3. Referenda sobre políticas públicas o iniciativas:

- 5.3.1. Permite un referéndum en línea sobre temas sociales o políticas públicas.
- 5.3.2. El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente.
- 5.3.3. Se envían los resultados del referéndum a los participantes.
- 5.3.4. Se tiene un historial de los referendos que se han hecho en los últimos meses.
- 5.3.5. El historial contiene la(s) pregunta(s) y los resultados de cada referéndum.

5.4. Tiene otras formas de participar:

- 5.4.1. Permite que los ciudadanos generen blogs.
- 5.4.2. Permite que los ciudadanos generen foros.
- 5.4.3. Permite que los ciudadanos generen redes sociales.
- 5.4.4. Existe la posibilidad de crear comunidades dentro del portal.
- 5.4.5. Existen marcadores sociales (myspace, facebook) para promover la participación.
- 5.4.6. Permite enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio.
- 5.4.7. Permite etiquetado social en sitios como Technorati, Del.icio.us, etc. (tags).
- 5.4.8. Tiene acceso a vinculos de redes sociales (Twiter, Facebook).

6. Desempeño del Portal

- 6.1. Velocidad con que despliega la información el portal. (<http://www.pingdom.com/>)
- 6.2. Ranking del tráfico del portal a nivel nacional. (<http://www.alexa.com/>)
- 6.3. Desempeño del sitio sin errores

7. Diseño y Estilo

- 7.1. Se indica la ubicación o árbol jerárquico de las páginas internas (breadcrumbs).
- 7.2. Títulos específicos por página.
- 7.3. Tipografía adecuada (tamaño mayor a 10 pt, no cursiva, distingue claramente títulos y subtítulos del texto).
- 7.4. Se distinguen claramente los vínculos.

- 7.5. Redacción para web con lenguaje ciudadano.
- 7.6. Buena Relación figura y fondo.
- 7.7. Buena organización espacial de los elementos de diseño.
- 7.8. La navegación se lleva a cabo en tres clicks o menos desde la página de inicio (Índex-Directorio-Funcionario).
- 7.9. Permite escribir un mensaje en tres clicks o menos desde la página de inicio.
- 7.10. Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con la distribución espacial en la pantalla (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).
- 7.11. Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con el tipo de representación que ocupan (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).

Anexo 2. Cuestionario de Índice de Apertura

ÍNDICE DE APERTURA

Información

Información completa y detallada:

- Presenta información detallada (profundidad, enlace, descripción).
- Los datos o información están validados por una o más fuentes (referencias).
- Muestra vínculos a otra información relacionada o complementaria (notas relacionadas).

Organización de la Información:

- Existe un orden lógico – estructura – que organiza la información en el sitio.
- Cada elemento de información (noticias, herramientas, etc.) está organizado lógicamente al analizarlo como una unidad independiente.
- Contiene un tablero en alguna parte del sitio.
- La información está estructurada por dependencia.
- La información está estructurada de acuerdo a perfiles de usuarios (Por lo menos 3 perfiles).

Actualización de la Información:

- Muestra fecha y hora de actualización (sitio completo o secciones del sitio).
- La información está actualizada (se observan datos con fecha de la última semana).
- El sitio presenta resumen de cambios por días u horas (“lo nuevo en el sitio”).

Transparencia:

- En las páginas se encuentra la estructura orgánica del Gobierno del Estado.
- En las páginas se encuentra información sobre metas y objetivos del Gobierno del Estado.
- En las páginas se encuentran cifras o datos contables de la administración estatal.
- En las páginas se encuentran sueldos y prestaciones de funcionarios públicos.
- En las páginas se encuentra directorio de puestos con teléfonos.
- En las páginas se encuentra directorio de puestos con correos electrónicos.
- En las páginas se encuentran datos sobre licitaciones públicas.
- En las páginas se encuentra información de trámites y servicios ofrecidos.

Interacción

Contacto con Webmaster y Atención Ciudadana:

- Tiene un chat de atención ciudadana con personal de soporte y servicio.
- Tiene un asistente virtual para atención ciudadana.

Obtención de Formatos en Línea:

- Se pueden bajar formatos (Word o pdf).
- Se puede llenar el formato (pdf) en línea.

Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno estatal:

- Existe una forma en línea para contactar a algún funcionario de gobierno.
- Tiene chats programados por temas y fechas específicas con algún funcionario.

Búsquedas de Información:

- Tiene motor de búsqueda (Search engine interno o externo).
- El motor de búsqueda funciona.
- Existe al menos un resultado relacionado con la consulta entre los primeros cinco resultados en la lista.
- Tiene buscador de datos de funcionarios (tel., correo electrónico) por dependencia.
- Tiene buscador de datos de funcionarios por nombre y apellido del funcionario.

Transacción

Seguridad:

Existen políticas de Privacidad publicadas en el sitio.

Integración

Integración Horizontal:

Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas.

Se cuenta con una página en donde se tiene información de todos los trámites y servicios del gobierno estatal.

Se cuenta con una página en donde se tiene acceso a todos los servicios y trámites en línea del gobierno estatal.

Integración Transaccional o Carrito de Compras:

Existen servicios disponibles en el portal web para dispositivos móviles (Teléfonos celulares, Pda's) similares a los que se ofrecen directamente en el portal (información, interacción y transacciones).

Participación

Debates en línea sobre asuntos públicos (funcionarios-ciudadanos):

Existe(n) foro(s) (forums) sobre asuntos públicos

Se observa actividad durante la última semana en el foro (forums).

Existe(n) chat(s) grupales sobre asuntos públicos.

Existe(n) pizarras electrónicas (walls/electronic blackboards), sobre asuntos públicos.

Se observa actividad durante la última semana en la pizarra electrónica (walls/electronic blackboards).

Voto Electrónico:

Existe espacio de voto electrónico en el sitio Web.

El espacio de voto electrónico permite la autenticación.

El espacio de voto electrónico parece seguro (https o candado).

El espacio de voto electrónico garantiza el anonimato.

Existe la posibilidad de voto electrónico a través de SMS o teléfono.

Referenda sobre políticas públicas o iniciativas:

Permite un referéndum en línea sobre temas sociales o políticas públicas.

El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente.

Se envían los resultados del referéndum a los participantes.

Se tiene un historial de los referendos que se han hecho en los últimos meses.

El historial contiene la(s) pregunta(s) y los resultados de cada referéndum.

Tiene otras formas de participar:

Permite que los ciudadanos generen blogs.

Permite que los ciudadanos generen foros.

Permite que los ciudadanos generen redes sociales.

Existe la posibilidad de crear comunidades dentro del portal.

Existen marcadores sociales (myspace, facebook) para promover la participación.

Permite enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio.

Diseño y Estilo

Redacción para web con lenguaje ciudadano.

Anexo 3. Tablas de captura por componente

Tabla 17. Sección Información

	1	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6
Guadaloupe	44.42	10.00	0.00	12.50	14.33	5.50	2.17
Granada	42.84	11.67	6.67	10.50	7.17	2.83	4.17
St. Kittis and Nevis	41.36	6.67	6.67	12.50	4.83	5.50	5.17
St. Vincent and the Grenadines	40.24	8.33	3.33	12.50	11.83	0.00	4.17
Dominica	40.20	6.67	0.00	12.50	7.17	5.50	8.33
Bahamas	39.62	13.33	0.00	10.50	4.83	2.83	8.33
El Salvador	35.98	11.67	3.33	4.17	9.50	0.00	7.33
Antigua y Barbuda	34.40	6.67	3.33	6.33	11.83	0.00	6.33
Islas Caimán	31.80	8.33	0.00	8.33	7.17	2.83	5.17
Aruba	30.85	8.33	0.00	10.50	2.33	5.50	4.17
Barbados	29.64	6.67	3.33	8.33	7.17	0.00	4.17
Trinidad y Tobago	29.60	5.00	0.00	12.50	2.33	5.50	4.17
Panamá	29.00	6.67	3.33	2.17	4.83	2.83	9.33
Honduras	29.00	10.00	0.00	2.17	4.83	2.83	9.33
Puerto Rico	26.15	3.33	0.00	6.33	4.83	5.50	6.33
Guatemala	25.27	3.33	3.33	6.33	7.17	0.00	5.17
Jamaica	24.64	5.00	0.00	12.50	7.17	0.00	0.00
República Dominicana	23.48	3.33	3.33	6.33	9.50	0.00	1.00
Belize	20.71	1.67	0.00	10.50	2.33	0.00	6.33
Cuba	20.46	6.67	0.00	6.33	4.83	2.83	0.00
Costa Rica	19.97	3.33	6.67	2.17	4.83	0.00	3.17
Martinique	19.24	5.00	0.00	8.33	0.00	2.83	3.17
Turks and Caicos Islands	17.03	6.67	0.00	4.17	2.33	2.83	1.00
Saint Lucia	16.94	6.67	3.33	2.17	0.00	2.83	2.17
Virgin Islands	11.96	3.33	0.00	4.17	2.33	0.00	2.17

Nicaragua	1.67	1.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
-----------	------	------	------	------	------	------	------

Tabla 18. Sección de Interacción

	2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6
Trinidad y Tobago	31.48	8.33	5.50	2.17	6.33	9.33	0.00
Panamá	31.25	0.00	11.17	6.33	4.17	5.50	4.17
Granada	31.02	2.83	13.83	2.17	6.33	1.83	4.17
Guadaloupe	25	2.83	13.83	2.17	6.33	0.00	0.00
Islas Caimán	24.31	8.33	5.50	2.17	8.33	0.00	0.00
Saint Lucia	22.22	8.33	5.50	4.17	4.17	0.00	0.00
Bahamas	21.53	2.83	8.33	2.17	8.33	0.00	0.00
República Dominicana	20.83	0.00	0.00	10.50	6.33	0.00	4.17
Antigua y Barbuda	20.14	0.00	5.50	2.17	8.33	0.00	4.17
Barbados	17.82	0.00	5.50	2.17	8.33	1.83	0.00
Puerto Rico	17.13	0.00	11.17	4.17	0.00	1.83	0.00
St. Kittis and Nevis	16.67	2.83	5.50	2.17	6.33	0.00	0.00
El Salvador	15.74	0.00	5.50	2.17	6.33	1.83	0.00
Dominica	15.28	0.00	2.83	4.17	8.33	0.00	0.00
Belice	13.89	0.00	5.50	4.17	4.17	0.00	0.00
Turks and Caicos Islands	13.89	0.00	5.50	4.17	0.00	0.00	4.17
Costa Rica	13.19	2.83	0.00	10.50	0.00	0.00	0.00
St. Vincent and the Grenadines	12.96	2.83	0.00	2.17	6.33	1.83	0.00
Aruba	10.42	0.00	0.00	2.17	8.33	0.00	0.00
Cuba	9.03	2.83	0.00	2.17	0.00	0.00	4.17
Honduras	6.25	0.00	0.00	2.17	4.17	0.00	0.00
Guatemala	6.25	0.00	0.00	2.17	4.17	0.00	0.00
Jamaica	6.25	0.00	0.00	0.00	6.33	0.00	0.00
Martinique	6.25	0.00	0.00	0.00	6.33	0.00	0.00
Nicaragua	4.17	0.00	0.00	0.00	4.17	0.00	0.00
Virgin Islands	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Tabla 19. Sección de Transacción

	3	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
Puerto Rico	51.11	6.67	11.11	0.00	0.00	11.11	0.00	0.00	11.11	11.11

Guadeloupe	25	11.11	11.11	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	0.00	0.00
El Salvador	2.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.78
Panamá	2.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.78
Guatemala	2.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.78
Costa Rica	2.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.78
Granada	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
St. Kittis and Nevis	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
St. Vincent and the Grenadines	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Dominica	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Bahamas	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Antigua y Barbuda	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Islas Caimán	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Aruba	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Barbados	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Trinidad y Tobago	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Honduras	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Jamaica	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
República Dominicana	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Belice	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuba	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Martinique	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Turks and Caicos Islands	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Saint Lucia	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Virgin Islands	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Nicaragua	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Tabla 20. Sección de Integración

	4	4.1	4.2	4.3
Guadaloupe	64.29	14.33	33.33	16.67
Puerto Rico	47.62	14.33	33.33	0.00
Trinidad y Tobago	42.86	9.67	33.33	0.00
Bahamas	38.1	9.67	28.67	0.00
Panamá	38.1	4.67	33.33	0.00
St. Kittis and Nevis	33.33	4.67	28.67	0.00
Dominica	33.33	4.67	28.67	0.00
Aruba	33.33	4.67	28.67	0.00
Martinique	33.33	4.67	28.67	0.00
Granada	28.57	4.67	23.67	0.00
St. Vincent and the Grenadines	28.57	4.67	23.67	0.00
El Salvador	28.57	4.67	23.67	0.00
Antigua y Barbuda	28.57	4.67	23.67	0.00
Islas Caimán	28.57	4.67	23.67	0.00
Barbados	28.57	4.67	23.67	0.00
Honduras	28.57	4.67	23.67	0.00
Jamaica	28.57	4.67	23.67	0.00
República Dominicana	28.57	4.67	23.67	0.00
Belice	28.57	4.67	23.67	0.00
Cuba	28.57	4.67	23.67	0.00
Costa Rica	28.57	4.67	23.67	0.00
Turks and Caicos Islands	28.57	4.67	23.67	0.00
Virgin Islands	28.57	4.67	23.67	0.00
Guatemala	23.81	0.00	23.67	0.00
Saint Lucia	23.81	4.67	19.00	0.00

Nicaragua	19.05	0.00	19.00	0.00
-----------	-------	------	-------	------

Tabla 21. Sección de Participación

	5	5.1	5.2	5.3	5.4
Panamá	22.5	10.00	0.00	0.00	12.50
Granada	12.5	0.00	0.00	0.00	12.50
República Dominicana	11.25	5.00	0.00	0.00	6.25
El Salvador	9.38	0.00	0.00	0.00	9.50
Costa Rica	9.38	0.00	0.00	0.00	9.50
St. Kittis and Nevis	6.25	0.00	0.00	0.00	6.25
Belice	6.25	0.00	0.00	0.00	6.25
St. Vincent and the Grenadines	5	5.00	0.00	0.00	0.00
Trinidad y Tobago	5	5.00	0.00	0.00	0.00
Honduras	3.13	0.00	0.00	0.00	3.25
Puerto Rico	3.13	0.00	0.00	0.00	3.25
Guatemala	3.13	0.00	0.00	0.00	3.25
Cuba	3.13	0.00	0.00	0.00	3.25
Guadaloupe	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Dominica	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Bahamas	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Islas Caimán	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Aruba	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Barbados	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Jamaica	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Martinique	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Turks and Caicos Islands	0	0.00	0.00	0.00	0.00

Saint Lucia	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Virgin Islands	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Nicaragua	0	0.00	0.00	0.00	0.00
Antigua y Barbuda	5.63	2.50	0.00	0.00	3.25

Tabla 22. Sección de desempeño del portal

	6
República Dominicana	98.80
Trinidad y Tobago	98.47
Islas Caimán	98.44
Martinique	98.27
Honduras	97.17
Guadaloupe	97.03
Dominica	96.67
Panamá	96.12
El Salvador	95.21
Nicaragua	92.42
Virgin Islands	92.27
St. Vincent and the Grenadines	89.67
St. Kittis and Nevis	88.75
Aruba	88.26
Turks and Caicos Islands	65.20
Saint Lucia	64.97
Barbados	62.39
Granada	61.94
Belize	61.54
Antigua y Barbuda	61.31
Costa Rica	60.74

Cuba	59.26
Jamaica	58.88
Puerto Rico	58.76
Guatemala	56.18
Bahamas	32.36

Tabla 23. Sección de Diseño y Estilo

	7
Guadaloupe	72.73
Granada	90.91
St. Kittis and Nevis	81.82
St. Vincent and the Grenadines	90.91
Dominica	90.91
Bahamas	90.91
El Salvador	63.64
Antigua y Barbuda	81.82
Islas Caimán	72.73
Aruba	45.45
Barbados	90.91
Trinidad y Tobago	90.91
Panamá	72.73
Honduras	36.36
Puerto Rico	81.82
Guatemala	72.73
Jamaica	90.91
República Dominicana	81.82
Belice	81.82
Cuba	45.45
Costa Rica	90.91

Martinique	72.73
Turks and Caicos Islands	63.64
Saint Lucia	54.55
Virgin Islands	63.64
Nicaragua	72.73