

Evaluación de la calidad de la prestación de servicios
públicos por medios digitales en Costa Rica

2011

Highlights

Producción y edición Andrey M. Elizondo

Diseño y formato Vinicio Chanto
Irene Issa El Khoury

Equipo de investigación Juan Carlos Barahona
Vinicio Chanto
Andrey M. Elizondo
Irene Issa El Khoury
Melissa Soto
Evelyn Zamora

Colaboración Gilbert Brenes
René Zuleta

Contacto andrey.elizondo@consultor.incae.edu
juan.barahona@incae.edu
www.incae.edu



Alajuela, Costa Rica
Noviembre 2011

Contenidos

Presentación: Abrazar la complejidad	9
Prefacio: ¿En cuál espejo debemos mirarnos?	13
Sección 1: Evaluando los niveles de madurez digital	19
Digitalización y gobernanza en la prestación de servicios públicos	21
Niveles de madurez digital 2011	23
Recuadro 1: Caso de éxito: Sitio web del Instituto Nacional de Seguros	24
Recuadro 2: Caso de éxito: Sitio web de la Municipalidad de Belén	26
Sección 2: Metodología	29
Lo evaluado	30
Metodología y Criterios de Evaluación	33
Categoría 1: Calidad de la Interacción	34
Categoría 2: Calidad de la Información	36
Categoría 3: Calidad del Medio Digital	38
Jerarquía del instrumento	40
Método	41
Procedimiento de evaluación y entidades evaluadas	42
Entidades Evaluadas	44
Sección 3: Resultados	47
Resultados generales	49
Ranking General 2011	50
Calificaciones del sitio web promedio del Gobierno y municipalidades de Costa Rica	54
Hallazgos: Movimientos en el índice general, del 2009 al 2011	56
Resultados de Gobiernos Locales	63
Ranking Municipalidades 2011	64
Calificaciones del sitio web promedio de las municipalidades y concejos municipales de Costa Rica	66
Hallazgos: Movimientos en el índice municipal	68
Perspectivas de los actores clave	71
Hacia la búsqueda de respuestas: Desde la óptica de los tomadores de decisiones	72
Conclusiones	83

Anexos	87
Anexo 1: Cuestionario de evaluación: Instrumento, criterios e indicadores	88
Equipo de Investigación y colaboradores	93
Bibliografía	94

Índice de tablas y gráficos

Gráfico 1. Entidades públicas con progreso continuo en sus páginas web entre 2009 y 2011, por tipo de institución.	58
Gráfico 2. Entidades públicas con progreso entre 2010 y 2011, después de un retroceso entre 2009 y 2010, en sus páginas web, por tipo de institución.	58
Gráfico 3. Entidades públicas con retroceso entre 2010 y 2011, después de progreso entre 2009 y 2010, en sus páginas web, por tipo de institución.	59
Gráfico 4. Entidades públicas con retroceso continuo entre 2009 en sus páginas web, por tipo de institución.	59
Gráfico 5. municipalidades con progreso en calidad del medio y retroceso en calidad de información, entre 2010 y 2011.	60
Gráfico 6. Cambios entre 2010 y 2011 en los tres componentes del índice de calidad de páginas web en entidades descentralizadas con información en esos dos años.	60
Gráfico 7. Cambios entre 2010 y 2011 en los tres componentes del índice de calidad de páginas web en Poderes del Estado con información en esos dos años.	61
Gráfico 8. Cambios entre 2010 y 2011 en los tres componentes del índice de calidad de páginas web en entidades del Gobierno Central (Poder Ejecutivo) con información en esos dos años.	61
Gráfico 9. Cambios entre 2010 y 2011 en los tres componentes del índice de calidad de páginas web en municipalidades con información en esos dos años.	69
Gráfico 10. municipalidades con progreso en calidad de información y retroceso en calidad del medio, entre 2010 y 2011.	69

Gráfico 11. Porcentaje de entidades que contestaron la encuesta	72
Gráfico 12. Distribución del porcentaje de respuestas por cargo	73
Gráfico 13. Valor percibido de las tecnologías digitales por categoría de entidad	73
Gráfico 14. Percepción de alineamiento de la estrategia de T.I. con la estrategia institucional explícita según categoría de entidad	74
Gráfico 15. Percepción de vanguardismo según categoría de entidad	75
Gráfico 16. Distribución de las categorías de entidades según el tipo de desarrollo	76
Gráfico 17. Expectativas en desarrollo de proyectos digitales vs resultados obtenidos	77
Gráfico 18. Obstáculos al aprovechamiento de las oportunidades en tecnología digital	78
Gráfico 19. Obstáculos al aprovechamiento de las oportunidades en tecnología digital	79
Gráfico 20. Entidades que ocupan las máximas posiciones del Ranking 2011 vs percepción de cumplimiento de expectativas	80

Presentación

Abrazar la complejidad

Andrey M. Elizondo

Los gobiernos de los países siempre han afrontado grandes desafíos. Pero posiblemente nunca antes hayan tenido ciudadanos más exigentes e interconectados. Los ciudadanos piden respuestas y acciones, rápidas y concretas, mientras los acontecimientos globales parecen complicarse cada día más. Así, cuando por un lado el mundo árabe no termina de vivir ni de asimilar los impactos de su “Primavera”, por otro lado la economía mundial continúa incierta luego de la crisis financiera de 2008 y 2009. Los estímulos económicos y las medidas de aumento del gasto público, impulsados por los gobiernos para paliar los impactos iniciales de esta crisis, hacen que los Estados cuenten hoy con menos margen de acción para enfrentar, en el corto plazo, otros declives económicos. Ligado a esto, los países industrializados considerados como de primer mundo, están viviendo grandes niveles de descontento por parte de un sector grueso de la población; incluso varias de sus principales ciudades tienen un “movimiento de indignados” ocupando alguna plaza o parque central. Mientras que Estados Unidos y la Unión Europea tienen graves problemas internos que deben resolver con urgencia, al mismo tiempo hay países emergentes entrando con fuerza en el contexto mundial, China es, sin lugar a dudas, el ejemplo más notorio. Los organismos internacionales tampoco escapan del rápido cambiar de los acontecimientos. Organismos como la ONU hoy viven un periodo de estancamiento y de poca posibilidad real de acción, pues el diseño de sus estructuras y su política de derecho al veto, obedece más al esquema de un mundo bipolar, como el surgido tras el fin de la Segunda Guerra Mundial.

En América Latina, si bien los problemas continúan siendo muchos y muy serios, el tema nunca popular del déficit y control fiscal parece ser el asunto estructural a tratar, al menos en el mediano plazo. En Centroamérica y México, puente natural entre norte y sur de personas, biodiversidad y mercancías, la escalada de violencia e inseguridad derivada de la guerra contra el narcotráfico nos pone ante un problema de dimensiones mayúsculas; un problema sistémico u orgánico, perfectamente comparable con un cáncer.

En este contexto, un país de renta media, como Costa Rica, sigue luchando por un puesto en el podio del desarrollo; afrontando y asumiendo, el reto de la democracia eficaz, la paz social y el desarrollo sostenible. ¡Todo al mismo tiempo!

Así, hemos llegado al momento en que los puestos de liderazgo ya se están empezando a repartir entre los de la generación Y y los de la generación X, obligando a unos y a otros a convivir, no sin pocos problemas, con prácticas y usos de ambas culturas. Los unos, “nativos digitales” naturales de Internet, Facebook, Youtube y Apps, que nunca tuvieron que preocuparse por la guerra fría; los otros, testigos silenciosos, mucho más cautos y celosos de todo este salto tecnológico. Lo que es innegable, es que un mundo de celulares inteligentes, Ipods y Tablets, ha permeado en la mente, gustos y sofisticación de las personas, mostrando con el ejemplo, que las experiencias personalizadas y el trato como individuos únicos, son posibles dentro de un entorno globalizado y complejo. Estos dispositivos móviles, la mayoría de ellos facultados para tomar fotografías y grabar videos, han hecho posible que los ciudadanos tengan más y mejores mecanismos para coordinación y organización, facilitando la posibilidad de manifestarse, hacerse escuchar y ejercer un nuevo estilo de “democracia participativa”. Una especie de reclamo en tiempo real ante cualquier percepción de brecha política.

Una sociedad más compleja e interconectada requiere de una relación diferente con el Estado. Manejar este nuevo tipo de relación, solo es posible mediante el uso de la tecnología, de la misma manera en que gestionar esta tecnología, solo será posible mediante un conjunto de capacidades y competencias específicas. La capacidad de colaboración y el elemento confianza son solo algunos de los aspectos críticos del e-governance. Entender y liderar este proceso de cambio no es trivial, pues el tránsito del sector público hacia la sociedad interconectada, puede causar caos y confusión. Las señales son borrosas.

Desde hace 5 años INCAE Business School ha contribuido con el sector público costarricense en este proceso. Así, al presentar la quinta edición del informe de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica, esperamos contribuir, de manera puntual, para que los tomadores de decisiones cuenten con evidencia que les permita tomar las acciones que sean necesarias, para una mejor generación de valor público.

Sin embargo, otros objetivos forman parte de la agenda que como agentes de cambio tenemos que impulsar. Por ejemplo, queremos mostrar las instituciones que ya se están moviendo hacia el nuevo paradigma, queremos hacer transparentes las posibilidades específicas de mejora, e incentivar y crear de alguna manera, las posibilidades inmediatas de colaboración y co creación entre las instituciones públicas.

El eje de este estudio: la experiencia del ciudadano cuando interactúa de manera digital con las entidades.

Entendemos que la prestación efectiva de servicios públicos por medios digitales, es un buen inicio para la forma en que se manejarán las relaciones del Estado con sus ciudadanos; pero más que la automatización de procesos manuales, el componente electrónico será siempre solo una parte de un profundo cambio organizacional.

El reto radica en comprender y abrazar la complejidad que nos trae el siglo XXI.

Prefacio

¿En cuál espejo debemos mirarnos?

Dr. Juan Carlos Barahona
INCAE Business School

Como proyecto de investigación, la Evaluación de la Prestación de Servicios Públicos por Medios Digitales ha ido evolucionando año con año. En su génesis, aportó un marco conceptual que permitió categorizar la posibilidad de crear valor para el ciudadano en tres grandes bloques: la calidad de la interacción, la calidad del medio y la calidad de la información. Para estas categorías se definieron variables e indicadores con base en la literatura internacional y también con la participación directa de técnicos en distintas áreas; que no solo contribuyeron a identificar indicadores y formas de medirlos, sino que nos han ayudado a hacer los ajustes que el cambio tecnológico hace necesarios.

La metodología de evaluación también se ha ido consolidando y aún esperamos seguir mejorándola. Para esta edición, por ejemplo, nos apoyamos en tres instrumentos complementarios. Creamos una plataforma de colaboración entre técnicos y personas que directa o indirectamente contribuyen con el avance de la prestación de servicios públicos por medios digitales, escribimos algunos mini-casos para poder obtener alguna información complementaria y por último realizamos una encuesta a 180 personas que diariamente se vinculan desde sus instituciones con el tema evaluado.

En las páginas siguientes están los resultados detallados de la investigación para que el lector saque sus propias conclusiones. Por diseño, una de las contribuciones importantes de esta evaluación es que el interesado puede ver el detalle de cada criterio y de cada categoría. Desde el principio, esto está pensado para que en temas puntuales una institución que aparezca débil en un factor específico, pueda identificar dentro del mismo “ranking” quiénes lo están haciendo mejor y buscarlos para establecer un diálogo y eventualmente alguna forma de colaboración. Sabemos de manera anecdótica que eso sucede, o al menos ha sucedido para algunos. Aunque aún no tenemos evidencia de la escala y alcance en que eso ocurre, estamos seguros que dicha colaboración puede ser mayor y merece todo esfuerzo realizado para facilitarla y promoverla.

Colaboración como habilidad

La División de Gobierno Digital del ICE, al fomentar y apoyar esta investigación y la presentación de los resultados en su Congreso de Innovación Pública, crea un espacio anual para el reencuentro y la reflexión. Muchas conversaciones vuelven a tomar fuerza luego de oportunidades como esta y entre ellas debería tener un lugar de privilegio la colaboración.

El 25 de octubre de 2010, Eric Schmidt, todavía siendo C.E.O de Google, en la celebración de los 25 años del Media Lab del Instituto Tecnológico de Massachusetts, decía que uno de los cambios dramáticos de estos tiempos se reflejaba en la evolución de lo que se entiende por colaboración; para gente de 40 años y más la colaboración, en su opinión, es algo así como un valor, una forma decente de comportarse en una reunión con colegas y estar dispuesto a compartir una cantidad razonable de información, mientras que en entrevistas con personas en sus veintitantos años, al preguntarles por colaboración describían las plataformas y herramientas de colaboración con las que están familiarizados y la calificación que miembros de distintos equipos les habían dado en esas mismas plataformas.

Si Internet fue la revolución en productividad de finales del siglo XX, en la primera década de este siglo lo que estamos presenciando es una explosión en creatividad, capacidad y velocidad para entender y resolver problemas producto del uso de herramientas colaborativas.

Al tener una evaluación periódica podemos también ver tendencias y una muy evidente es que en lo que menos estamos avanzando es en la interacción con los ciudadanos por medio de estas plataformas. Esto puede suceder porque no se cuenta con la plataforma digital requerida o bien, se carece de una estrategia que emane de la comprensión de dónde estamos y a qué debemos aspirar.

Una plataforma digital para el desarrollo

En una era de creciente digitalización, ninguna organización puede ser realmente competitiva sin una plataforma de tecnologías de información que sea dinámica y alineada con los requisitos que emanan de la operacionalización de su estrategia.

La plataforma tecnológica de una firma debe diseñarse y operarse con el objetivo de que las personas de la organización puedan actuar de forma más inteligente, tomar mejores decisiones y ser más productivas. El valor que puede crear esta plataforma viene de dos fuentes: La mejora de procesos estratégicos y la mejora en la calidad de las decisiones. Ambas fuentes operan dentro y fuera de la organización. Internamente, pueden optimizar (mediante mejora o transformación) procesos internos y también pueden informar las decisiones operacionales. Externamente, pueden transformar la forma en

que los usuarios y los asociados interactúan con la organización, sus recursos y los servicios que presta.

Sin embargo, para muchos de los encuestados, ese no es el escenario. Lo que la evidencia sugiere es que TI es reactiva, responde a lo que se va “requiriendo”, pero no constituye una parte clara de la estrategia institucional. De hecho un porcentaje significativo contestó desconocer la estrategia de su institución. Con frecuencia, hay duda sobre el retorno de los muchos millones de colones o dólares invertidos y sobre los planes para seguir invirtiendo. Si la tecnología no les está permitiendo operar de la forma en que desean hacerlo, la duda podría ser justificada, es posible que se estén desperdiciando recursos y, difícilmente, contribuirá con alcanzar las metas estratégicas. Los líderes del Estado costarricense deben ver la plataforma tecnológica como un activo estratégico. Frente a la competencia con otras naciones, si la tecnología no es activo estratégico, se convierte en un pasivo, en una carga que dificulta la implementación de las políticas públicas y la prestación de servicios adecuados.

Las organizaciones “sabias” tecnológicamente, se distinguen de las demás porque saben construir y utilizar una plataforma de procesos digitalizados. Una plataforma digitalizada es un conjunto integrado de procesos electrónicos de negocio y de tecnologías, aplicaciones y datos que soportan esos procesos. No todos los procesos son digitalizados —muchos requieren intervención humana—. Tampoco todos los procesos digitalizados son parte de una plataforma. La plataforma integra un conjunto de procesos y transacciones relacionadas.

El propósito de la plataforma digitalizada es sacar a las personas de tareas y procesos que realizan mejor las máquinas que los seres humanos. Estas organizaciones usan la información capturada en las transacciones base de la firma para “empoderar” a los tomadores de decisiones; ellas hacen un hábito la ejecución disciplinada de sus procesos fundamentales y del uso de los datos resultantes de esos procesos en las decisiones operacionales y estratégicas.

Es usual que, la alta dirección no asume cómodamente las tecnologías de información y busca delegarlas en alguien más, cosa que no nunca haría con el manejo de recursos humanos clave, ni con la estrategia o los resultados financieros. No es sorprendente entonces, que el dinero se malgaste en un conjunto de soluciones de T.I. de tipo táctico, y no en apoyar la estrategia y desarrollar nuevas capacidades organizacionales.

Ahí también la necesidad de cambiar el espejo en que nos miramos. Ya pasó la época en donde los directivos hacían triunfar sus organizaciones con base en su experiencia e intuición. Las decisiones cada vez se toman mejor y más rápidamente a partir de gigantescas bases de datos y nuevas capacidades analíticas. Esto no es solo cierto para el sector privado, lo es también en el campo de la gestión pública. Hoy vemos a departamentos de policía en Los Ángeles por ejemplo, utilizando algoritmos matemáticos y teoría de redes sociales para resolver crímenes de pandillas. En mucha partes se está recurriendo a

la digitalización de expedientes médicos para rediseñar sistemas de salud completos. Esto crea un reto para las autoridades, pues demanda de ellas nuevas habilidades para manejar información, capacidades para analizarla y liderazgo para ir transformando la cultura organizacional en una cultura orientada a datos.

Una nueva imagen de dónde estamos y a dónde vamos

La evidencia obtenida muestra que aún estamos viendo la tecnología como una fuente de eficiencia, lo que puede ser correcto, pero no la estamos viendo como un mecanismo para mejorar la velocidad y calidad de las decisiones, ni como un mecanismo para entender y adelantarse a las necesidades de los ciudadanos.

Es necesario que más jerarcas tengan acceso a lo que están haciendo otras naciones o incluso empresas globales para aprovechar esta nueva capacidad analítica para resolver problemas de gestión y conocer mejor a quienes consumen los servicios que prestan sus instituciones. Corea y Singapur, en materia de gobierno se han acercado al país, pero necesitamos que más líderes se acerquen a esos espejos y observen el rol de los líderes y su visión.

Llama poderosamente la atención dentro de nuestros hallazgos el nivel de satisfacción de las organizaciones evaluadas con los resultados alcanzados. En el caso de las municipalidades que en esta ocasión aumentaron en número dentro de la evaluación y por primera vez se les analiza aparte, en promedio están por debajo del resto de organizaciones y sin embargo, en términos de satisfacción de las expectativas se califican a sí mismas, incluso mejor de lo que se clasifican las instituciones ubicadas en los mejores niveles del ranking.

Son muchos los elementos que influyen en lograr que nuestro Gobierno se monte en la ola de innovación en la prestación de servicios que está barriendo el mundo con los últimos avances tecnológicos, pero uno ellos es la necesidad de cambiar el espejo con que nos miramos. El que tenemos es demasiado complaciente. Necesitamos instituciones con una visión mucho más clara de la época que estamos viviendo, del rumbo de la administración pública en un mundo digital e interconectado y de las nuevas competencias que deben desarrollar quienes capitanean la plétora de organizaciones que están llamadas a prestarnos servicios públicos por medios digitales.

Los que lideran el ranking porque tienen esta visión, tienen la oportunidad y la responsabilidad de ayudar a sus pares a verse en el espejo correcto...

Sección 1

Evaluando los niveles
de madurez digital

Digitalización y gobernanza en la prestación de servicios públicos

Juan Carlos Barahona
Gilbert Brenes
Vinicio Chanto
Andrey M. Elizondo
Irene Issa El Khoury
Melissa Soto
Evelyn Zamora

El desarrollo y madurez del gobierno electrónico es mucho más que la automatización de sus actividades. Lejos de la lógica de crear una especie de *e-bureaucracy*, el *e-government*, es una oportunidad para cambiar de un paradigma tradicional basado en la estandarización, la departamentalización y la búsqueda de optimizar servicios con base en costo, hacia otro basado en la búsqueda de mecanismos de colaboración más efectivos entre las distintas entidades públicas para atender problemas complejos y compartidos, para mejorar la atención del ciudadano como usuario de los servicios públicos y para construir mejores y más productivas relaciones con el sector productivo (2) (9).

Conforme avanza la digitalización de la sociedad, los ciudadanos esperan más del Estado. Al mismo tiempo, para que avance la digitalización de un país, es necesario que también avance la digitalización del Estado (1) (16).

La prestación de servicios públicos por medios digitales es una tendencia que se ha afianzado durante la última década (9). Es más, la experiencia internacional parece indicar que el *e-government* ha dejado de ser una novedad, para constituirse en una forma de gestión de servicios públicos que es bien recibida por la población (6).

Si bien, en comparación con el sector privado, el Estado muestra un rezago importante en la adopción de tecnologías digitales, lo cierto es que las administraciones públicas han reconocido en las nuevas tecnologías mecanismos efectivos de generación de valor público (1) (2).

En la creación de estos mecanismos de acceso y acercamiento Estado-ciudadano, la experiencia ha demostrado que entre los primeros pasos dados por las instituciones, la publicación del correspondiente sitio web ha sido una norma generalizada; tarea que ha venido gestándose

desde la década de los noventa y que en la primera década de este siglo, evolucionó en contenido, complejidad y especialización tecnológica.

La relación digital Estado - ciudadano se sustenta en la interacción regular y constante de la ciudadanía con los sitios web o plataformas gubernamentales (11), y en la medida en que los servicios públicos puedan ser prestados a través de dicho medio y satisfagan las crecientes demandas de los usuarios (16). Así, el nivel de madurez del gobierno electrónico se puede evaluar bajo dos tipos de premisas. La primera es el grado en que las instituciones ofrecen sus servicios electrónicamente, y la segunda, el grado en que el usuario de las entidades públicas aprovecha efectivamente estos servicios electrónicos (2).

En Costa Rica, el 53% de la población tiene acceso a Internet, y desde el 2004 la adopción y demanda de este servicio ha venido creciendo a una

tasa aproximada del 15% anual¹. En el 2009, un 38% de los hogares tenía al menos un computador, y de esos hogares un 19,1% tenía acceso a Internet². Sólo en ese año, las contrataciones de equipos y programas de cómputo representaron un 5,86% de las contrataciones totales realizados por el Estado en ese año³.

El incremento constante en el acceso a Internet, así como inversiones importantes en sitios web públicos por parte de las entidades gubernamentales, hacen que surja la necesidad de dimensionar y evaluar rigurosamente estos esfuerzos. El rápido avance tecnológico, conlleva la necesidad de que este tipo de evaluaciones se realicen de manera frecuente, de modo que representen un mecanismo efectivo y vigente que permita generar y agregar valor, y que sirva de guía a los tomadores de decisiones (15).

Desempeño y calidad de servicios públicos por medios digitales

INCAE Business School presenta en 2011, la quinta edición del informe de evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica. Esta edición contempla el análisis a los sitios web de 126 instituciones públicas, incluyendo los 61 gobiernos locales que actualmente cuentan con este tipo de servicios.

Desde el año 2006 se han realizado esfuerzos para medir y evaluar el avance del gobierno electrónico en la administración pública costarricense (2) (3) (4) (5) (6); utilizando las métricas de una metodología de evaluación de sitios web desarrollada por INCAE Business School e impulsada por Gobierno Digital. Esta metodología, que fue revisada en 2010, busca medir la experiencia del usuario al utilizar un sitio web, evaluando los niveles de un sitio web en las categorías de calidad de

de 5 años de realizar este tipo de mediciones -2006, 2008, 2009, 2010, 2011- y de observar que los avances, principalmente en interacción, han sido relativamente pobres, nos dimos a la tarea de buscar respuestas que permitan explicar de alguna manera este fenómeno. Con esta finalidad, durante el mes de octubre de 2011 se realizó una encuesta a 180 tomadores de decisiones y responsables de sitios web de 96 instituciones públicas. Los resultados son presentados en el Anexo 1.

El enfoque y retroalimentación de los líderes y tomadores de decisiones es un aspecto fundamental, en el proceso de tránsito del sector público hacia la sociedad interconectada.

información y contenido, interacción y comunicación bidireccional, así como la calidad del medio digital en donde se ejecuta la página web.

El enfoque y retroalimentación de los líderes y tomadores de decisiones es un aspecto fundamental, en el proceso de tránsito del sector público hacia la sociedad interconectada (12). La complejidad de los procesos organizacionales asociados al e government tiende a ser mayor que la de procesos de cambio organizacional tradicionales, pues los servicios electrónicos, más que automatizar procesos manuales, tiende a modificar la relación del Estado con sus administrados.

Esta complejidad muchas veces no es comprendida en su totalidad, e incluso muchas veces no existe una estrategia que permita afrontarla. Después

Creemos que el establecimiento de un marco comparativo consecuente con el entorno nacional, brinda la oportunidad de dimensionar y establecer objetivamente el grado de madurez de los servicios digitales que ostenta el país, a la vez que ofrece a cada institución y entidad la oportunidad de compararse, dentro de un marco de sana competencia, y determinar posibles puntos de mejora en la prestación de los servicios digitales.

Referencias

¹ 14,9%, Tasa de Crecimiento Anual Compuesta calculada con base en datos de Estudios de opinión CID Gallup para Radiográfica Costarricense.

² Encuesta de hogares de propósitos múltiples. Julio 2009. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

³ Cálculo realizado con datos de Contraloría General de la República.

Niveles de madurez digital 2011

El ranking del 2011 está conformado por 126 instituciones públicas. Con respecto al año 2010, 12 entidades, han sido incorporadas al estudio.

El sitio web promedio del sector público costarricense en el año 2011 tiene en su conjunto una calificación final de 51,92, 3,82 puntos por encima de los 48,10 que tenía en 2010. Los resultados promedio muestran mejoras en las calidades de información y medio digital, y un leve retroceso en calidad de la interacción. Así, mientras en la calidad de la información se obtuvo en 2011 un promedio de 77,67, en 2010 se obtuvo un 71,00 en esa misma categoría. En 2011, la calidad de medio digital registró una nota promedio de 58,67, contra un 52,37 obtenido en 2010. La calidad de la interacción, por otra parte, obtuvo en 2011 una nota promedio de 22,13, aproximadamente 0,9 puntos menos que la nota promedio de 23,03 obtenida en 2010.

Por su parte, el sitio web promedio de los 61 gobiernos locales (municipalidades y consejos de distrito) en el año 2011 tiene una calificación final de 44,16, 3,12 puntos por encima de los 41,48 que

tenía en 2010. Al igual que en los resultados generales, los resultados promedio de los gobiernos locales, muestran mejoras en las calidades de información y medio digital, y un leve retroceso en la calidad de la interacción. Así, mientras que en 2011 la calidad de la información obtuvo un promedio de 68,45, en 2010 se obtuvo un 63,64 en esa misma categoría. En 2011, la calidad de medio digital registró una nota promedio de 52,61, contra un 46,38 obtenido en 2010. La calidad de la interacción, por otra parte, obtuvo en 2011 una nota promedio de 14,34, aproximadamente 3,12 puntos menos que la nota promedio de 16,59 obtenida en 2010.

El sitio web que logró la primera posición del ranking 2011 fue el sitio del Instituto Nacional de Seguros, el cual pasa de la segunda a la primera posición, con 87,84 de nota final, un 86,27 obtenido en la categoría de calidad de la interacción, un 99,11 en la calidad de la información y un 75,11 en la calidad del medio digital. Por su parte, el sitio web del Instituto Costarricense de Electricidad, pasa de la primera a la segunda posición, con una nota final de 86,86, del mismo modo obtuvo un 80,39 en la

calidad de la interacción, un 95,54 en la calidad de la información, y un 84,80 en la calidad del medio digital. Un nuevo integrante en el top 3 del ranking general es el sitio web de la Universidad de Costa Rica, el cual pasa de la sexta posición en 2010, al tercer puesto en 2011. Este sitio obtuvo una nota final de 83,42, así como un 76,47 en la categoría de calidad de la interacción, un 95,09 en la calidad de la información, y un 78,54 en la calidad del medio digital. Además, el sitio web de la Universidad Nacional, que en 2010 ocupó el tercer lugar, este año pasa a la cuarta posición con una nota final de 83,19.

En el ranking de gobiernos locales, el sitio web que logró la primera posición del ranking 2011, fue el sitio de la Municipalidad de Belén. Con una nota final de 83,11, un 79,41 en la categoría de calidad de la interacción, un 89,51 en la calidad de la información y un 80,27 en la calidad del medio digital, este sitio repite el primer lugar obtenido en 2010 con respecto al ranking de municipalidades. El segundo lugar en esta clasificación es para el sitio web de la Municipalidad de Escazú, el cual ocupaba la octava posición en 2010. Este sitio obtuvo una calificación final

de 69,97, con un 36,27 en calidad de la interacción, un 97,62 en calidad de la información y un 79,29 en calidad del medio digital. La tercera posición es para el sitio web de la Municipalidad de Palmares, el cual pasa del sétimo en 2010 al tercer lugar en 2011, con una nota final de 67,41. Este sitio obtuvo un 35,29 en la categoría de calidad de la interacción, un 96,43 en la calidad de la información y un 73,23 en calidad del medio digital.

Tanto el cambiante contexto global, como las nuevas tendencias en conceptualización de servicios, que obligan a la empresa privada a conocer sus clientes y servirle de manera más personalizada, se debería traducir para el sector público en igual urgencia por estar cerca del ciudadano, entenderle y servirle de una manera ágil, eficiente y oportuna. Este ejercicio plantea identificar a aquellas instituciones que ya están tomando acciones en dicha tarea, a fin de que sirvan a sus pares como referencia, motivando e impulsando el cambio hacia una sociedad interconectada, que permita generar más y mejor valor público a sus ciudadanos.

Recuadro 1: Caso de éxito

Sitio web del Instituto Nacional de Seguros

“El negocio ha venido pidiendo una serie de servicios”

Desde 1996 es posible realizar consultas en el sitio web del INS. En aquella ocasión, por primera vez se puso a disposición del público un sistema básico para consultar, vía web, el monto a pagar por el marchamo.

Si bien el sitio es hoy radicalmente distinto al de aquel entonces, en el camino hay importantes lecciones aprendidas que han permitido al INS, ocupar no pocas veces las posiciones más altas del ranking anual de prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica. En el año 2008 y 2009 el sitio web del INS obtuvo la primera posición con calificaciones de 71,9 y 80,85 respectivamente. En ese último año comparte el primer puesto con la Municipalidad de Belén. En el 2010, obtiene el segundo lugar con un 80,94 (superado por el sitio web del Grupo ICE, el cual obtuvo una calificación de 81,67) y en el 2011 el resultado 87,34 lo vuelve a posicionar en la posición top de dicho ranking.

El Instituto Nacional de Seguros INS es la empresa aseguradora del Estado costarricense. Institución autónoma con 87 años de trayectoria y que hasta hace muy poco tiempo ostentaba el monopolio del mercado de seguros en el país.

De acuerdo con Inés Monge de la Dirección de Mercadeo del INS, “esto nos ha impulsado a incorporar inteligencia de negocios mediante la tecnología, para conocer, entender y estar cerca del cliente”. Inés forma parte del Comité Web, un equipo multidisciplinar e inter departamental, creado para tomar las decisiones estratégicas referentes a la prestación de servicios digitales. El Comité Web es el ente rector del sitio y está conformado por personal de la Dirección de Mercadeo, de la Dirección de Comunicaciones y de la Dirección de Informática. Dirigido por Leopoldo Peña, Director de Mercadeo, el Comité Web, también se encarga de monitorear e investigar qué servicios tienen otras empresas de seguros y bancos a nivel de mundial.

Durante el primer trimestre de este año, se lideró un proceso de cambio y relanzamiento del sitio web. “Anteriormente había un sitio que arrastraba múltiples y diferentes soluciones, que se habían ido incorporando con el pasar de los años. La integración que se hizo este año tenía prioridad”, señala Jonathan Casanova, miembro del Comité y líder del área técnica del proyecto de cambio del sitio. “Los resultados de la evaluación de 2010, fueron la base para elaborar el plan de trabajo para

The screenshot shows the top section of the INS website. At the top left is the URL 'www.ins-cr.com'. The main header features the INS logo (a green tree) and the text 'INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS'. To the right, it says 'SOMOS 100% PROPIEDAD DE LOS TICOS' and 'Miércoles 26 de Octubre del 2011'. Below the header is a navigation menu with links: SERVICIOS, PRODUCTOS, INSTITUCIONAL, NUESTRAS OFICINAS, PUBLICACIONES, GRUPO INS, and BUSCAR. The main banner is split into two sections. The left section is titled 'PLAN FAMILIAR DEL INS' and includes the text 'UN MOTIVO MÁS POR LO QUE ES BUENO TENER UNA GRAN FAMILIA' and 'RECIBA HASTA UN 55% DE DESCUENTO (de acuerdo con la cantidad de vehículos asegurados)'. The right section is titled 'SEGUROS DE INCENDIO HOGAR DEL INS' and includes the text 'El INS ha diseñado seguros para proteger algo tan importante para la familia, el hogar' and 'Ingrese e inicie una nueva forma de vivir, con más tranquilidad y'.

el relanzamiento del sitio”, puntualizó Casanova.

Desde la visión de la alta dirección y del Comité Web, el tema no es un asunto exclusivamente de informática, sino un asunto integral y medular del negocio. Sin embargo, todo va a poyado y respaldado por la dirección de informática. De acuerdo con Álvaro Padilla, Director de TI, “nuestro sitio es totalmente hecho en casa. Antes hubo una empresa externa que nos colaboraba con algunos aspectos. Ahora tenemos mayor control y capacidad de respuesta”.

Actualmente es posible pagar 76 seguros utilizando el sitio web, de la misma manera en que existen 12 seguros que el cliente puede comprar únicamente por Internet, ya sea directamente o utilizando algún intermediario.

“El negocio ha venido pidiendo una serie de servicios”, asegura Inés Monge. El Comité Web enumeró algunos de los servicios que se esperan incorporar próximamente. Por ejemplo destaca una mayor personalización de la información, “que el cliente esté más enterado acerca de cuáles pólizas tiene que renovar, y cuáles están por vencer”. También se está trabajando en la

incorporación de más formularios en línea, así como en mecanismos de seguimiento para consultas y reclamos.

“Un reto que siempre ha estado presente en el tema de servicios digitales, es que otros departamentos de la institución nos definan y nos indiquen de manera clara, cómo debería ser o prestarse un servicio específico utilizando estos medios. Todo esto dentro de las muchas prioridades que actualmente tiene la institución.” Señalaron los miembros del Comité.

Datos generales

₡1025 millones de colones de pago de seguros por la web, de enero a agosto de 2011

1 592 706 visitas de noviembre 2010 a agosto 2011

18 349 transacciones de pagos

Fuente: Comité Web, INS

Nota escrita por Andrey M. Elizondo
Realizada a partir de la entrevista al Comité Web del Instituto Nacional de Seguros.

Recuadro 2:
Caso de éxito

Sitio web de la Municipalidad de Belén

“El proceso de desarrollo se ha dado en tres etapas”

El cantón de Belén es el N°7 de la provincia de Heredia, cuenta con una población cercana a los 22.530 habitantes, en una extensión territorial de 11,8 Km². Se ubica en el puesto 2/81 del Índice de Competitividad Cantonal (2009). Hoy en día las fuentes de producción son principalmente industriales y la mano está compuesta primordialmente por trabajadores calificados. Es el lugar de origen de exportaciones con un valor superior a los \$2.356 millones de dólares, principalmente generados por los productos de alta tecnología y dispositivos médicos.

La presencia de un gobierno municipal con recursos, la cercanía a puntos de interés y accesibilidad, en combinación con aspectos complementarios como calidad de vida, disponibilidad de fuentes de empleo y seguridad ciudadana, entre otros, cooperan para definirlo como uno de los destinos habitacionales y de inversión mejor valorados.

En este contexto, la Municipalidad de Belén, reconoce la importancia de las tecnologías digitales. El sitio web de la Municipalidad ha ocupado desde hace 3 años, puestos importantes en el ranking anual del Gobierno y municipalidades de Costa Rica. En 2009, obtuvo el primer lugar a nivel nacional junto con el sitio web del

INS, ambos con una calificación de 80,85. En el 2010, obtiene el cuarto lugar con una calificación de 79,80. Finalmente, en el 2011, la calificación de 83,11 lo coloca en el quinto lugar a nivel nacional. La constante: en todos estos años ha sido el primer lugar en la categoría de gobiernos locales.

El actual sitio web tiene cerca de tres años y desde su creación, a través de una contratación externa, para el diseño de la estructura y soporte del mismo, solo recientemente ha sufrido modificaciones importantes. Estas últimas dirigidas a modificar las características de la página de ingreso, con el objetivo de volverla más amigable, agilizar la navegación y permitir al usuario la localización de la información de manera sencilla.

Detrás de este sitio se encuentran dos profesionales jóvenes encargados del “proyecto digital” y que de manera regular se apoyan en estudiantes de TCU (Trabajo Comunal Universitario), para de sacar adelante y mantener actualizada esta plataforma de servicio. Manuel Alvarado, Periodista y Alina Sánchez, Ingeniera en Informática, son los responsables del sitio y de la presencia en línea de la institución. El proceso de desarrollo, se ha dado en tres etapas. La primera etapa fue definir, estructurar y depurar la información que se le



iba a ofrecerse a los usuarios. Una vez articulado el componente de comunicación, la reestructuración del sitio fue el siguiente paso, donde se puso énfasis a un mayor dinamismo en el formato, mayor disponibilidad de herramientas, y la interacción pasó a ser un componente clave. Finalmente el mantenimiento continuo y la búsqueda de alternativas para volver el sitio más amigable, constituye la tercera etapa.

La toma de decisiones se desarrolla de manera propositiva por parte de los coordinadores y las propuestas son sometidas para su aprobación ante el Consejo Cantonal. El proyecto cuenta con un rubro presupuestario asignado, el cual hasta este periodo había experimentado un crecimiento anual similar al de la inflación.

La actual línea que siguen los responsables para definir la estrategia de evolución y mejora de la página, está constituida igualmente por tres focos de trabajo, el primero consiste en apostar por una plataforma accesible y con una oferta más amplia de posibilidades de interacción para las personas con discapacidad. El segundo eje de trabajo lo constituye lograr un mayor nivel de interactividad. La meta es poder proporcionar a los usuarios, la posibilidad de participar de manera remota en las sesiones

del Consejo Municipal, a través de la aplicación de herramientas como STREAMING MEDIA, además de ofrecer alternativas para que los mismos usuarios retroalimenten secciones específicas del sitio. Finalmente y la apuesta más ambiciosa la constituyen los pagos en línea. Actualmente al igual que la mayoría de los sitios, esta entidad se vale de la plataforma de entidades bancarias para la recaudación de sus tributos, condición que desea modificarse a fin de que dicha actividad se desarrolle de manera exclusiva a través de la página de la institución. En total los tres componentes representan para la institución una inversión cercana a los \$20.000.

En palabras de sus desarrolladores, la principal debilidad es la falta de recurso humano que permita habilitar componentes de la página que actualmente están en desuso. Según citaron entre un 20% y 30% del potencial de la herramienta se está subutilizando, ya que no cuentan con el suficiente personal de apoyo para darle seguimiento a aplicaciones como foros, encuestas, consultas, redes sociales, y similares.

Nota escrita por Melissa Soto.

Realizada a partir de la entrevista a Manuel Alvarado, e información suministrada por Alina Sánchez.

Sección 2

Metodología



Lo que se mide	Criterios
¿Cuál es el nivel de madurez de la Interacción?	<ul style="list-style-type: none"> Presentación Transacción Simple Transacción Compleja Integración
¿Cuál es el grado de preparación de la información para diferentes perfiles de usuario?	<ul style="list-style-type: none"> Organización por Arquetipos Integración por Arquetipos
¿Cuál es el nivel permitido de personalización de la información para los usuarios?	<ul style="list-style-type: none"> Personalización Personalización Inteligente
¿Qué tan útil, fácil de comprender y aplicable es la información para el usuario?	<ul style="list-style-type: none"> Comprehensividad Exactitud Claridad Aplicabilidad
¿Qué tan actualizada, correcta y consistente es la información?	<ul style="list-style-type: none"> Conciso Consistente Correcto Actual
¿Cómo está diseñado el sitio en cuanto a usabilidad y navegación?	<ul style="list-style-type: none"> Navegabilidad Flexibilidad
¿Qué tan flexible es la información publicada?	<ul style="list-style-type: none"> Verificabilidad Usabilidad
¿Cuál es el nivel de accesibilidad y seguridad del sitio?	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad Seguridad
¿Qué elementos de visibilidad en motores de búsqueda tiene el sitio?	<ul style="list-style-type: none"> Visibilidad en motores de búsqueda
¿Qué tan rápido carga el sitio?	<ul style="list-style-type: none"> Velocidad

Metodología y Criterios de Evaluación

La metodología se deriva de la dimensión resultante de la interacción del ciudadano con la interfaz digital, mediante la cual el gobierno le ofrece el servicio.

Entendemos la calidad desde tres categorías. ¿La primera corresponde a la interacción en sí misma, qué tan compleja es, qué tan personalizada es? La segunda se refiere a la evaluación de contenidos, y por último, la calidad del medio diseñado para prestar los servicios de manera digital, generalmente un sitio web que se accesa desde un computador o dispositivo móvil.

Calidades Evaluadas



El modelo que se presenta no es el resultado de una investigación empírica, tampoco pretende ser una teoría de comunicaciones. Es simplemente un marco conceptual que permite ordenar el sinnúmero de indicadores que podrían proponerse para evaluar la calidad de un sitio en las tres grandes categorías citadas. Como Porter lo sugiere, un marco conceptual debe verse como un instrumento que facilita pensar bien en todas las dimensiones de un problema para luego poder realizar decisiones estratégicas (14).

Si bien la metodología de evaluación busca medir los sitios web desde la perspectiva de la experiencia del usuario, el principal objetivo de la misma es la retroalimentación a nivel institucional, como un medio para continuar incentivando la demanda de servicios de *e-government* (2). De manera que, las mediciones realizadas puedan servir para establecer los lineamientos para medir los avances institucionales en materia de gobierno electrónico. Así, la evaluación no busca explicar las razones de éxito o fracaso de ningún sitio web, sino más bien, es una herramienta para medir desde la perspectiva del ciudadano, la prestación de servicios por medios digitales.

Categoría 1: Calidad de la Interacción

De la información estática a los servicios en línea

El modelo considera la calidad de la interacción y en esta reconoce dos subcategorías. La primera tiene que ver con el nivel de interacción. La mínima interacción es una página que es la versión electrónica de un panfleto o un documento de divulgación. El ciudadano simplemente recibe una descripción sucinta de la entidad. La complejidad puede ir en aumento conforme se ofrecen más servicios y estos requieren de un mayor compromiso del resto de la organización (“*backoffice*”) para poder proveerlo. Un nivel superior es cuando permite transacciones, cuando estas son seguras y permiten inclusive el pago hasta un nivel máximo donde el sitio reconoce al usuario y las bases de datos están interconectadas y facilitan en un solo punto una amplia gama de servicios que se inician y completan en el sitio web. En este nivel se recogen muchas de las características que los modelos tradicionales de etapas o estadios de *e-government* utilizan para describir el estado de desarrollo en que se encuentran los gobiernos.

La presencia en línea evoluciona tradicionalmente de una presencia estática donde la información fluye en una sola dirección, a un nivel más maduro y complejo de interacción entre la institución y los usuarios. Sin embargo, la metodología de evaluación contempla la posibilidad de encontrar desde sitios sencillos de solo texto, hasta páginas que ofrecen diferentes tipos de servicios complejos.

La calidad de interacción evalúa, mediante dos niveles diferentes y ocho criterios, la complejidad de la interacción entre el ciudadano y la institución. A través de los ocho criterios, se busca evidencia de secciones específicas que se deberían incluir como mínimo, servicios en línea que ofrezca la institución, su complejidad y se determina el grado de personalización que ofrece el sitio.

Los dos grandes niveles evaluados son:

Nivel de Interacción: Mide el nivel de la madurez de la interacción que ofrece el sitio web. Es decir, ¿Es un sitio estático tipo “*brochure*” o se encuentra en un nivel más maduro donde se ofrecen servicios o interacciones más complejas entre el ciudadano y el Estado?.

Criterios evaluados:

Presentación: Las agencias del Gobierno brindan información general y básica sobre su organización, políticas, procedimientos y servicios que ofrecen.

Transacción Simple: El sitio permite consultas en línea, así como la obtención de formularios que pueden ser descargados para facilitar el trámite presencial. Además se ofrecen formularios en línea que permitan al usuario tener cierto nivel de interacción con la institución.

Transacción Compleja: Los ciudadanos pueden realizar un trámite en forma completa desde el sitio web de la agencia gubernamental. Es una comunicación en ambos sentidos, es decir, de solicitud y respuesta en línea. Estos servicios incluyen (si así se requiere) el pago en línea, vínculos con plataformas de “*e-procurement*”, entre otros. Ejemplos: Pago de impuestos, sacar citas, renovar documentos, consultar licitaciones, etc.

Integración: Los usuarios pueden ingresar a un área privada del sitio sin tener que repetir información que puede ser conocida por la institución a través de otras instituciones. Hay una integración en el manejo de información sobre los ciudadanos de parte de las instituciones gubernamentales aprovechando elementos como el número de identificación único (cédula de identidad).

Nivel de Individualización: Mide el grado de preparación de la información para diferentes perfiles de usuarios de una institución y qué tanto se le permite a este usuario personalizar la información que se publica en el sitio.

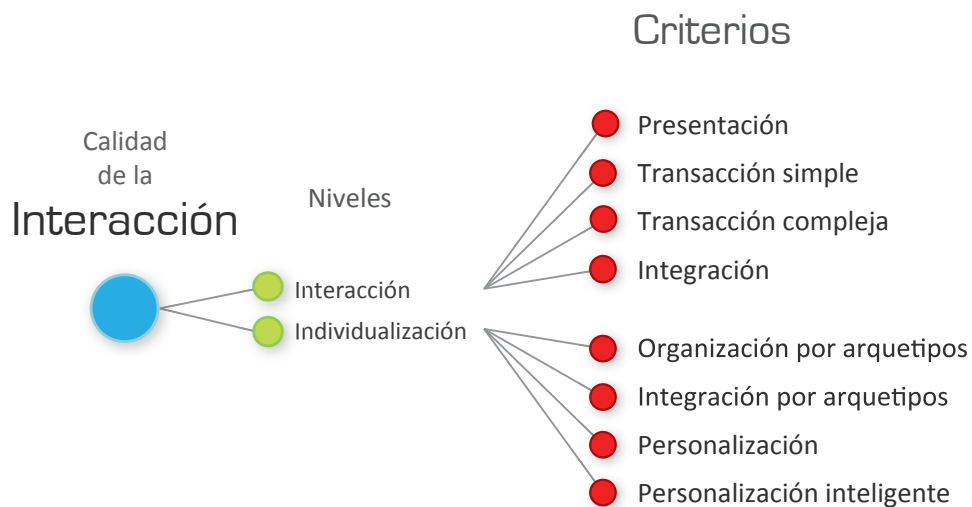
Criterios evaluados:

Organización por Arquetipo: El sitio tiene la información estructurada para diferentes arquetipos (perfiles) de usuarios claramente identificados.

Integración por Arquetipo: El sitio integra información para un tipo de arquetipo o perfil tomada de diferentes sitios web gubernamentales.

Personalización: El sitio web permite al usuario registrarse él mismo y personalizar la información que desea que se le presente.

Personalización Inteligente: El sitio web aprovecha información que conoce del usuario y se anticipa a sus necesidades.



Categoría 2: Calidad de la Información

¿Es útil y de calidad la información publicada?

Se analiza desde la perspectiva de que cualquier consumidor debe ser capaz de acceder y comprender la información presentada; sean ciudadanos, productores, no ciudadanos que viven en el país; sin importar la edad, el nivel educativo, lugar de residencia o cualquier otra característica personal de los usuarios.

La calidad de información evalúa mediante 2 niveles diferentes y 8 criterios la calidad de la información publicada en el sitio web.

A través de los ocho criterios que miden la calidad de la información se busca evidencia de lo relevante y sólida de la información publicada. Estos criterios hacen énfasis en lo útil de la información para el usuario y su calidad en el contexto de información publicada en línea, es decir, la información debe ser concisa, actual, clara, relevante y sólida.

Los dos grandes niveles evaluados son:

Nivel de relevancia: Mide la utilidad de la información publicada, al evaluar lo fácil de comprenderla y lo aplicable que sea para el usuario.

Criterios evaluados:

Comprehensividad: La información que se presenta en el sitio, cubre los temas en un grado o alcance que es satisfactorio para el usuario.

Exactitud: Es el grado de conformidad de la información que se presenta con valores estandar o reales. Se refiere al nivel de precisión o detalle.

Claridad: Se refiere a evitar el uso de lenguaje o expresiones difíciles de comprender. ¿Qué tan fácil es comprender e interpretar la información que se publica en el sitio?.

Aplicabilidad: Es la característica de la información que le permite ser usada directamente por el usuario en un contexto específico y de cómo la información se encuentra organizada para acciones.

Nivel de solidez: Analiza que la información esté actualizada y sea correcta y además que la forma en que se presenta sea consistente a lo largo del sitio para que el usuario encuentre más fácil utilizar el sitio y encontrar la información que ahí se publica.

Criterios evaluados:

Conciso: La información se caracteriza por ser breve y libre de elaboraciones o detalles superfluos.

Consistente: La forma en que se presenta la información a lo largo del sitio es consistente y sin contradicciones.

Correcto: La información se presenta de conformidad con estándares aprobados o convencionales o de conformidad con hechos, lógica o verdades conocidas.

Actual: La información se caracteriza por mantenerse constantemente actualizada.



Categoría 3: Calidad del Medio Digital

Aspectos técnicos del sitio

Esta categoría pretende evaluar la experiencia del usuario con el medio y recoge aspectos relacionados con la usabilidad del sitio según su construcción. Además, se evalúan aspectos más técnicos que pueden influir en la experiencia del usuario que resultan de la infraestructura sobre la que ejecuta el sitio.

La calidad del medio digital evalúa mediante dos niveles diferentes y ocho criterios, los aspectos técnicos del sitio web. A través de los criterios se evalúa la experiencia general del usuario al interactuar con el sitio y aspectos técnicos que aseguren que la información del sitio puede ser accesada por diferentes tipos de usuarios usando diferentes tipos de dispositivos.

Los dos grandes niveles por evaluar son:

Nivel de Eficiencia: Evalúa aspectos de la experiencia del usuario tales como la usabilidad del sitio, lo forma en que se navega por el sitio y qué tan flexible es la información que ahí se publica.

Criterios evaluados:

Navegabilidad: El sitio está diseñado de tal forma que permite al usuario encontrar fácilmente la información que necesita y busca.

Flexibilidad: La información se ofrece al usuario en distintos formatos disponibles.

Verificabilidad: La página permite al usuario verificar el contenido.

Usabilidad: El sitio cumple con principios básicos de usabilidad que faciliten al usuario la interacción con el sitio y su información.

Nivel de Infraestructura: evalúa los aspectos más técnicos del sitio como su apego a estándares que aumenten la accesibilidad del sitio, la seguridad que emplea, los elementos de visibilidad en motores de búsqueda y qué tan rápido carga el sitio.

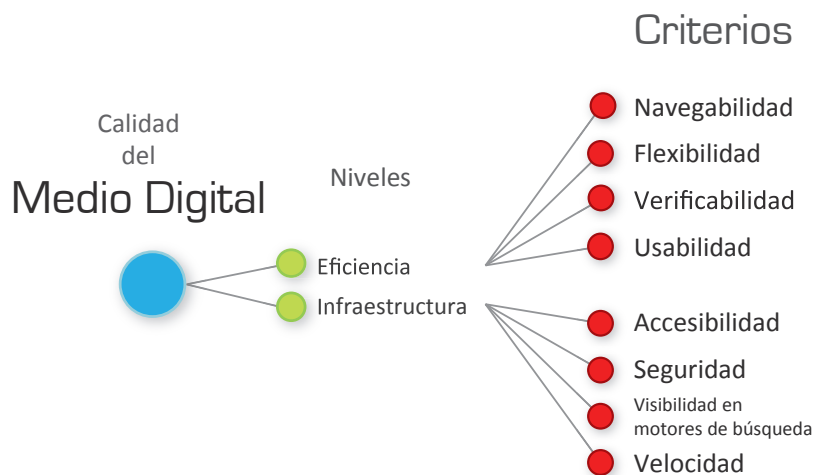
Criterios evaluados:

Accesibilidad: El sitio está técnicamente diseñado para facilitar la accesibilidad de todo tipo de usuario a su contenido y desde diferentes artefactos.

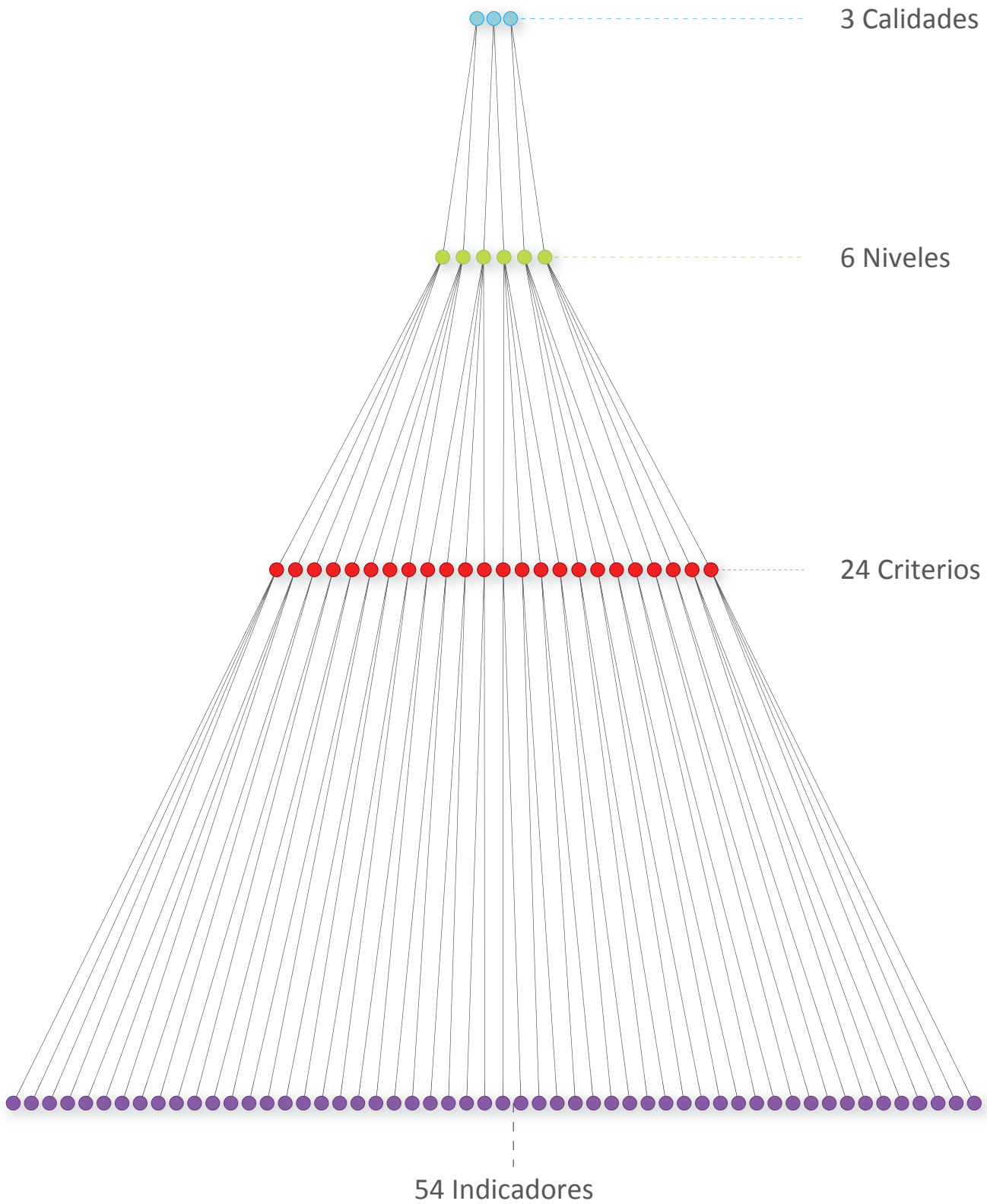
Seguridad: El sitio contempla prácticas básicas de seguridad como el uso de certificados digitales para áreas privadas o validación apropiada en formularios.

Visibilidad para motores de búsqueda: El sitio web emplea prácticas básicas que facilitan la visibilidad del mismo en los motores de búsqueda.

Velocidad: Las páginas del sitio están codificadas técnicamente para que se carguen rápidamente.



Jerarquía del instrumento de evaluación



Ver Anexo 1

Método

Los resultados y calificaciones de la metodología de evaluación, son obtenidos de un proceso matemático fundamentado en la asignación de pesos a cada uno de los criterios, y en las calificaciones otorgadas a cada uno de los indicadores.

Pesos de los criterios y complejidad asociada: Cada uno de los 24 criterios son ponderados, en una escala de pesos del 1 al 3, de acuerdo con el nivel de complejidad asociada a su implementación.

La escala y significado de los pesos es la siguiente:

Peso 1: Acción relativamente aislada que no afecta en forma significativa las operaciones diarias de la institución.

Peso 2: Implica cambios en procesos, posiblemente en la mezcla de personal y en la demanda de servicios por los medios convencionales.

Peso 3: Conlleva el desarrollo de una infraestructura de soporte más compleja, cambio de normas y puede implicar la coordinación con otras dependencias del gobierno

Calificaciones de los indicadores: A cada uno de los indicadores de los 24 criterios, se les asigna un valor que dependiendo del indicador, puede ser un valor categórico (cumple o no cumple) o un valor en la escala de Likert (de 1 a 7).

Una vez evaluados todos los indicadores y criterios, se procesan los datos para obtener una calificación en base 100. La calificación final se obtiene mediante la fórmula matemática:

$$Nota_{final} = \frac{100}{\sum_{i=1}^{24} Peso_i} * \sum_{i=1}^{24} \left[\left(\frac{1}{M_i} * \sum_{j=1}^{M_i} x_j \right) * Peso_i \right];$$

Donde: 24 es la cantidad de criterios presentes en la evaluación, i hace referencia a un criterio determinado, M_i es la cantidad de indicadores que presenta un determinado criterio i , j hace referencia a un indicador determinado, x_j es el valor (escala de 1 a 7) obtenido por cada indicador y $Peso_i$ es el valor constante del peso de un criterio determinado.

La fórmula anterior también puede representarse de la siguiente manera:

$$\sum_{i=1}^{24} \omega_i \frac{x_i}{n_i};$$

Donde i es la cantidad de criterios presentes en la metodología, x_i es la calificación obtenida en un criterio determinado n_i el peso asignado a un criterio determinado y ω_i es el valor ponderado de los 24 criterios, tomando en consideración los pesos asignados.

Así, una vez obtenidos los datos de la evaluación, se procesan las calificaciones de cada categoría de calidad evaluada y se convierten a una calificación de escala 0 a 100. Para la obtención de la nota final, se normalizan los resultados de las calificaciones de las tres categorías evaluadas.

Calidad de la Interacción

Criterios	Pesos 2008	Pesos 2009	Pesos 2010	Pesos 2011
Presentación	1	1	1	1
Transacción simple	1	2	2	2
Transacción compleja	2	3	3	3
Integración	3	3	3	3
Organización Arquetipo	2	2	2	2
Integración Arquetipo	3	3	3	3
Personalización	1	1	1	1
Personalización inteligente	3	2	2	2
Total Pesos	16	17	17	17

Calidad de la Información

Criterios	Pesos 2008	Pesos 2009	Pesos 2010	Pesos 2011
Comprehensividad	1	2	2	2
Exactitud	3	2	2	2
Claridad	1	2	2	2
Aplicabilidad	1	2	2	2
Conciso	1	1	1	1
Consistente	1	1	1	1
Correcto	1	3	3	3
Actual	2	3	3	3
Total Pesos	11	16	16	16

Calidad del Medio Digital

Criterios	Pesos 2008	Pesos 2009	Pesos 2010	Pesos 2011
Navegabilidad	1	2	2	2
Flexibilidad	2	2	2	2
Verificabilidad	1	2	2	2
Usabilidad	1	1	1	1
Accesibilidad	1	1	1	1
Seguridad	1	1	1	1
Visibilidad para motores de búsqueda	2	3	3	3
Velocidad	1	2	2	2
Total Pesos	10	14	14	14

Tabla de Pesos por criterio

La distribución y asignación de pesos para las evaluaciones de 2011 se mantienen sin cambios con respecto al 2010 y 2009. En 2009, se realizó un ajuste importante en la distribución de los pesos. Para ello se tomó como base las experiencias de los 3 años anteriores, así como el incremento en complejidad de cada criterio. En dicha reasignación, se mantuvo la relación de tener los mayores pesos en la categoría de calidad de la interacción, seguido por la calidad de la información, y por último, los pesos menores, en la calidad del medio digital.

Procedimiento de evaluación y entidades evaluadas

Generalidades del proceso

1. Se seleccionan los sitios por evaluar:

Este año se evaluaron un total de 126 entidades provenientes de: gobierno central, ministerios, instituciones autónomas, órganos adscritos, concejos y municipalidades.

2. Se realiza la evaluación:

Se utiliza un instrumento de evaluación propio, basado en la metodología de evaluación de sitios web propuesta, en 2006, por el Dr. Juan Carlos Barahona, el Ing. René Zuleta y la MPA Olga Calderón (2); y revisada en 2010 por el Ing. René Zuleta.

Cada sitio web es calificado de manera independiente por tres evaluadores.

3. Se asignan pesos a los criterios, se calcula la nota y se documenta:

Una vez realizada la evaluación, se definen los pesos (del rango del 1 al 3) para cada uno de los 24 criterios y se procede al cálculo de las notas.

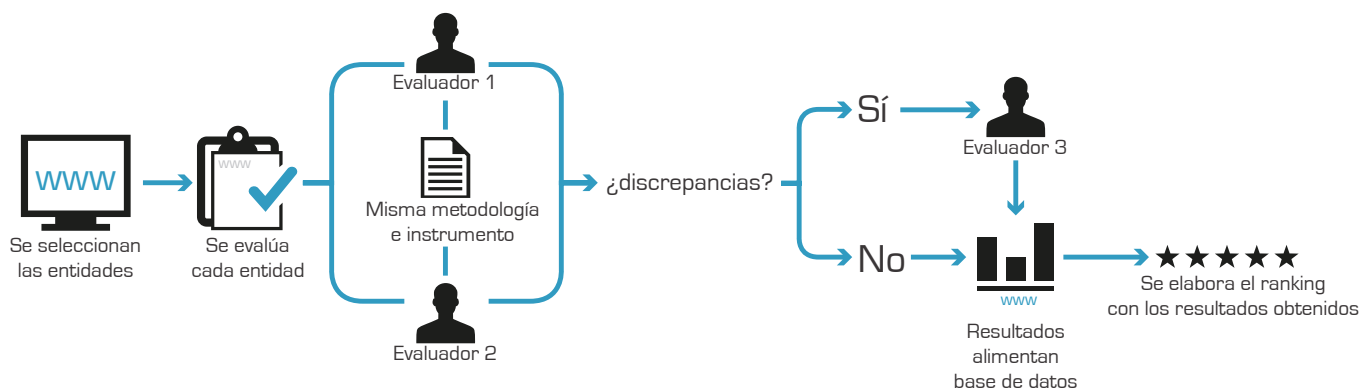
Selección de las entidades evaluadas

1. Se toma como base la lista de instituciones evaluadas en el año previo.

2. Se obtuvo la lista general de instituciones del Organigrama del Sector Público de MIDEPLAN.

3. Se alimenta la lista del año previo con instituciones del Organigrama del Sector Público de MIDEPLAN, que por su cobertura, nivel informativo y categoría de servicio, resultan potencialmente propicias para la prestación de estos por medios digitales.

4. Para cada institución, se realizó la búsqueda del sitio web en Google. Los sitios que no fueron encontrados por el motor de búsqueda, fueron corroborados, vía telefónica, con las entidades correspondientes. Bajo esta metodología se obtuvo un total de 126 sitios web.



Periodo de evaluación

La totalidad de las evaluaciones fueron realizadas entre la segunda semana de setiembre y la segunda semana de octubre de 2011.

La calificación

Cada uno de los tres tipos de calidad tiene una cantidad de puntos disponibles. Una vez finalizada la evaluación de cada sitio, los puntajes obtenidos son normalizados, de tal forma que sea más fácil para el lector tener una noción relativa del puntaje obtenido tanto en cada una de las tres calidades como en la nota final.

Para la calificación se utiliza la siguiente agrupación de notas:

(80-100 pts)	★★★★★	Excelente
(60-79 pts)	★★★★	Muy buena
(40-59 pts)	★★★	Ok
(20-39 pts)	★★	Regular
(0-19 pts)	★	Pobre

Equipo evaluador

Las competencias del equipo evaluador de este año fueron seleccionadas de manera que para la realización de las evaluaciones, se contara con una visión integral de lo que, actualmente es y representa la prestación de servicios públicos por medios digitales. Para conformar el equipo evaluador, si bien se buscó mantener una visión sistémica, se decidió ir más allá de lo meramente técnico e informático. El equipo lo integran profesionales de las áreas de la ingeniería industrial, la ingeniería en computación, el diseño, la arquitectura, y la economía. Además, con el objetivo de mantener un enfoque gerencial en prestación de servicios, el equipo en su mayoría cuenta con MBA.

Entidades Evaluadas

En total se evaluaron **126**

entidades entre las que se encuentran: **34** entidades descentralizadas (Instituciones autónomas, universidades públicas, institutos, juntas administrativas)

25 ministerios y órganos adscritos

59 municipalidades y **2** concejos municipales

2 poderes del Estado y **4** organismos de fiscalización y control.

En la evaluación de este año: **12** nuevos sitios institucionales fueron incluidos con respecto al 2010.

4 entidades cuyo sitio web no estaba disponible durante el periodo de evaluación.

34 Entidades descentralizadas

Caja Costarricense del Seguro Social
Compañía Nacional de Fuerza y Luz
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas
Consejo Nacional de la Producción
Consejo Nacional de Préstamos para Educación
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
Instituto Costarricense de Electricidad
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico
Instituto Costarricense de Turismo
Instituto de Desarrollo Agrario
Instituto de Fomento y Asesoría Municipal
Instituto Meteorológico Nacional
Instituto Mixto de Ayuda Social
Instituto Nacional de Aprendizaje
Instituto Nacional de Estadística y Censos
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo
Instituto Nacional de las Mujeres
Instituto Nacional de Seguros
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo
Instituto Tecnológico de Costa Rica
Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica
Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Junta de Protección Social de San José
Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica
Patronato Nacional de Ciegos
Patronato Nacional de Infancia
Promotora de Comercio Exterior
Radiográfica Costarricense S.A.
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento
Universidad de Costa Rica
Universidad Estatal a Distancia
Universidad Nacional
Universidad Técnica Nacional

59 municipalidades y 2 concejos municipales

Concejo Municipal de Distrito de Cóbano
Concejo Municipal de Distrito de Colorado
Municipalidad de Abangares
Municipalidad de Alajuela
Municipalidad de Alajuelita
Municipalidad de Alvarado
Municipalidad de Atenas
Municipalidad de Bagaces
Municipalidad de Barva
Municipalidad de Belén
Municipalidad de Buenos Aires
Municipalidad de Cañas
Municipalidad de Carrillo
Municipalidad de Cartago
Municipalidad de Corredores
Municipalidad de Coto Brus
Municipalidad de Curridabat
Municipalidad de Desamparados
Municipalidad de El Guarco
Municipalidad de Escazú
Municipalidad de Esparza
Municipalidad de Flores
Municipalidad de Garabito
Municipalidad de Goicoechea
Municipalidad de Golfito
Municipalidad de Grecia
Municipalidad de Heredia
Municipalidad de La Cruz
Municipalidad de La Unión
Municipalidad de Liberia
Municipalidad de Matina
Municipalidad de Montes de Oca
Municipalidad de Mora
Municipalidad de Moravia
Municipalidad de Naranjo
Municipalidad de Nicoya
Municipalidad de Oreamuno
Municipalidad de Osa
Municipalidad de Palmares
Municipalidad de Puntarenas
Municipalidad de Puriscal
Municipalidad de San Carlos
Municipalidad de San Isidro de Heredia
Municipalidad de San José
Municipalidad de San Rafael
Municipalidad de San Ramón
Municipalidad de Santa Ana
Municipalidad de Santa Bárbara
Municipalidad de Santa Cruz
Municipalidad de Santo Domingo
Municipalidad de Sarapiquí
Municipalidad de Siquirres
Municipalidad de Tibás
Municipalidad de Tilarán
Municipalidad de Turrialba
Municipalidad de Upala
Municipalidad de Valverde Vega
Municipalidad de Vázquez de Coronado

2 poderes del estado y

4 organismos de fiscalización

Asamblea Legislativa
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Contraloría General de la República
Defensoría de los Habitantes
Poder Judicial
Tribunal Supremo de Elecciones

25 Ministerios y órganos adscritos

Dirección General de Migración y Extranjería
Consejo de Seguridad Vial
Consejo Nacional de Vialidad
Fondo Nacional de Becas
Ministerio de Agricultura y Ganadería
Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
Ministerio de Ciencia y Tecnología
Ministerio de Comercio Exterior
Ministerio de Cultura y Juventud
Ministerio de Economía Industria y Comercio
Ministerio de Educación Pública
Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública
Ministerio de Hacienda
Ministerio de Justicia y Paz
Ministerio de la Presidencia
Ministerio de Obras Públicas y Transporte
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
Ministerio de Salud
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos
Ministerio Público de Costa Rica
Registro Nacional
Secretaría Técnica Nacional Ambiental
Sistema Nacional de Bibliotecas

12 Nuevas entidades incluidas en la evaluación de 2011

Consejo Nacional de Préstamos para Educación
Dirección General de Migración y Extranjería
Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Municipalidad de Bagaces
Municipalidad de Corredores
Municipalidad de Flores
Municipalidad de Golfito
Municipalidad de La Cruz
Municipalidad de Mora
Municipalidad de Nicoya
Municipalidad de Puriscal
Universidad Técnica Nacional

4 Entidades cuyo sitio no estaba disponible durante el periodo de evaluación

Municipalidad de Alajuelita
Municipalidad de Atenas
Municipalidad de Santa Bárbara
Municipalidad de Valverde Vega

Sección 3

Resultados

Resultados generales

Ranking General 2011

Categorización de notas	(80-100 pts)	*****	Excelente
	(60-79 pts)	****	Muy buena
	(40-59 pts)	***	Ok
	(20-39 pts)	**	Regular
	(0-19 pts)	*	Pobre

Se incluyen los sitios del Gobierno, las municipalidades y los concejos municipales

Posición según el criterio:

Nota Final

posición 2011	posición 2010	institución	nota final	calidad de Interacción	calidad de información	calidad del medio	categoría
1	2	Instituto Nacional de Seguros	87,34	86,27	99,11	75,17	*****
2	1	Instituto Costarricense de Electricidad	86,86	80,39	95,54	84,80	*****
3	6	Universidad de Costa Rica	83,42	76,47	95,09	78,54	*****
4	3	Universidad Nacional	83,19	84,31	96,65	66,43	*****
5	4	Municipalidad de Belén	83,11	79,41	89,51	80,27	*****
6	8	Contraloría General de la República	79,94	58,82	90,85	93,13	****
7	9	Promotora de Comercio Exterior	73,67	55,88	91,52	74,86	****
8	12	Radiográfica Costarricense S.A.	72,30	61,76	84,38	71,29	****
9	7	Caja Costarricense del Seguro Social	70,02	38,24	94,64	80,48	****
10	33	Municipalidad de Escazú	69,97	36,27	97,62	79,29	****
11	11	Compañía Nacional de Fuerza y Luz	68,61	45,10	89,73	73,03	****
12	5	Ministerio de Hacienda	67,66	60,78	86,38	54,63	****
13	22	Municipalidad de Palmares	67,41	35,29	96,43	73,23	****
14	78	Ministerio de Cultura y Juventud	66,60	31,37	89,73	82,93	****
15	19	Municipalidad de Esparza	66,37	40,20	91,96	68,91	****
16	NA	Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional	66,35	37,25	96,43	67,31	****
17	18	Instituto Nacional de Estadística y Censos	65,97	47,06	88,84	62,79	****
18	36	Instituto Costarricense de Turismo	65,69	43,14	89,51	65,85	****
19	54	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	64,70	45,10	92,86	56,33	****
20	NA	Dirección General de Migración y Estranjería	64,68	43,14	90,03	61,87	****
21	69	Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica	64,48	40,20	93,97	60,27	****
22	20	Instituto Meteorológico Nacional	64,42	21,57	95,98	80,37	****
23	27	Instituto Tecnológico de Costa Rica	64,13	41,18	89,96	62,49	****
24	108	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	63,88	51,96	89,06	49,56	****
25	67	Asamblea Legislativa	63,76	48,04	86,38	57,01	****
26	25	Tribunal Supremo de Elecciones	63,13	37,25	91,96	61,60	****
27	13	Municipalidad de Desamparados	62,88	35,29	88,39	67,21	****
28	21	Municipalidad de Carrillo	62,80	20,59	89,06	84,05	****
29	51	Ministerio de Salud	62,78	43,14	78,42	68,74	****
29	44	Municipalidad de San José	62,78	43,14	93,30	51,73	****
31	49	Consejo de Seguridad Vial	62,53	38,24	81,70	70,14	****
32	34	Sistema Nacional de Bibliotecas	62,14	24,51	86,61	79,86	****
33	24	Ministerio de Educación Pública	61,95	30,39	88,39	70,03	****
33	NA	Municipalidad de La Cruz	61,95	41,18	89,73	55,41	****
35	31	Fondo Nacional de Becas	61,83	21,57	93,75	74,25	****
36	39	Ministerio de Economía Industria y Comercio	61,63	19,61	96,43	72,89	****
37	29	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	61,40	24,51	86,38	77,65	****

posición 2011	posición 2010	institución	nota final	calidad de Interacción	calidad de información	calidad del medio	categoría
38	17	Universidad Estatal a Distancia	60,95	11,76	98,21	78,10	****
39	16	Municipalidad de Osa	60,78	16,67	95,76	74,35	****
40	15	Patronato Nacional de Infancia	60,27	29,41	88,47	65,51	****
41	10	Poder Judicial	60,14	50,98	78,20	50,63	****
42	NA	Municipalidad de Corredores	60,11	31,37	83,04	68,81	****
43	89	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica	59,48	11,76	95,54	76,22	***
44	35	Instituto Nacional de Aprendizaje	59,24	20,59	97,54	62,38	***
45	23	Registro Nacional	58,91	39,22	81,25	57,28	***
46	42	Instituto Mixto de Ayuda Social	58,75	28,43	89,73	60,17	***
47	32	Instituto de Desarrollo Agrario	58,15	16,67	87,95	74,46	***
48	38	Ministerio de Ciencia y Tecnología	57,84	19,61	87,28	70,61	***
49	70	Municipalidad de Santa Ana	57,56	34,31	70,98	70,44	***
50	NA	Universidad Técnica Nacional	57,49	23,53	87,95	63,91	***
51	46	Ministerio de Obras Públicas y Transporte	57,23	20,59	97,32	55,92	***
52	58	Municipalidad de Pérez Zeledón	57,00	15,69	91,29	67,96	***
53	NA	Consejo Nacional de Préstamos para Educación	56,47	16,67	95,54	60,17	***
54	NA	Municipalidad de Mora	56,43	22,55	90,18	59,01	***
55	61	Municipalidad de San Ramón	55,98	33,33	79,24	56,90	***
56	26	Instituto Nacional de las Mujeres	55,88	13,73	81,40	77,89	***
57	NA	Municipalidad de Puriscal	54,77	9,80	82,59	77,59	***
58	30	Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico	54,27	9,80	89,29	68,23	***
59	53	Ministerio de la Presidencia	54,22	21,57	81,03	63,23	***
60	55	Ministerio de Comercio Exterior	53,92	11,76	89,51	64,42	***
61	65	Defensoría de los Habitantes	53,91	19,61	88,84	55,65	***
62	77	Instituto Nacional de Fomento Cooperativo	53,58	11,76	85,94	67,38	***
62	40	Municipalidad de Liberia	53,58	12,75	83,26	69,25	***
64	76	Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública	53,38	12,75	88,39	62,72	***
65	81	Municipalidad de Abangares	52,85	17,65	72,32	73,34	***
66	85	Municipalidad de Moravia	52,44	13,73	84,82	62,45	***
67	NA	Municipalidad de Nicoya	51,63	19,61	76,79	61,77	***
68	14	Municipalidad de Heredia	51,41	19,61	79,61	57,79	***
69	106	Municipalidad de Tibás	51,23	11,76	67,86	80,14	***
70	43	Municipalidad de San Rafael	50,95	11,76	81,03	64,15	***
71	48	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	50,55	13,73	79,24	62,48	***
72	37	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	50,34	17,65	86,38	48,84	***
73	68	Municipalidad de Curridabat	49,48	17,65	84,15	48,50	***
74	57	Municipalidad de San Carlos	49,10	14,71	76,56	59,49	***
75	NA	Municipalidad de Bagaces	48,62	14,71	77,46	56,84	***
76	41	Municipalidad de Santo Domingo	48,55	11,76	85,94	50,48	***
77	87	Junta de Protección Social de San José	48,39	20,59	83,04	42,55	***
78	59	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas	48,36	17,65	69,57	61,43	***
79	79	Municipalidad de Tilarán	48,00	9,80	72,32	66,60	***

posición 2011	posición 2010	institución	nota final	calidad de Interacción	calidad de información	calidad del medio	categoría
80	62	Secretaría Técnica Nacional Ambiental	47,96	6,86	84,60	55,99	***
81	109	Municipalidad de Matina	47,93	7,84	75,89	64,66	***
82	80	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	47,79	14,71	82,81	47,93	***
83	73	Ministerio Público de Costa Rica	47,48	7,84	72,54	66,97	***
84	84	Municipalidad de Grecia	47,17	7,84	87,50	48,84	***
85	91	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	47,15	10,78	73,88	60,75	***
86	71	Consejo Nacional de Vialidad	46,93	10,78	84,60	47,76	***
87	28	Ministerio de Justicia y Paz	46,86	9,80	85,71	47,45	***
88	60	Municipalidad de Sarapiquí	46,79	11,76	78,35	53,27	***
89	102	Municipalidad de Barva	46,34	8,82	60,49	75,71	***
90	52	Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento	45,58	9,80	68,75	62,55	***
91	109	Municipalidad de San Isidro de Heredia	45,56	9,80	76,12	54,06	***
92	99	Municipalidad de Naranjo	45,52	3,92	72,62	65,07	***
93	94	Municipalidad de Siquirres	45,50	7,84	66,96	66,70	***
94	88	Municipalidad de Cartago	45,28	9,80	80,13	48,54	***
95	66	Concejo Municipal de Distrito de Cóbano	45,02	7,84	70,91	60,58	***
96	82	Municipalidad de Montes de Oca	44,82	9,80	85,49	40,85	***
97	56	Consejo Nacional de la Producción	44,26	5,88	81,92	47,82	***
98	50	Municipalidad de Cañas	44,08	6,86	72,77	56,50	***
99	45	Municipalidad de Garabito	43,93	10,78	67,19	57,59	***
100	90	Municipalidad de Vázquez de Coronado	43,91	3,92	77,68	53,88	***
100	63	Ministerio de Agricultura y Ganadería	43,91	9,80	79,46	44,69	***
102	104	Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	43,75	7,84	77,90	48,33	***
103	97	Instituto de Fomento y Asesoría Municipal	43,48	6,86	71,06	56,43	***
104	92	Municipalidad de La Unión	43,15	5,88	79,46	46,90	***
105	100	Municipalidad de Alajuela	42,20	23,53	60,42	44,06	***
106	83	Municipalidad de El Guarco	41,24	7,84	71,65	47,04	***
107	93	Municipalidad de Santa Cruz	40,09	7,84	67,19	48,27	***
108	103	Municipalidad de Coto Brus	39,61	4,90	68,53	48,71	**
109	109	Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	39,21	7,84	69,87	42,26	**
110	86	Municipalidad de Buenos Aires	38,56	6,86	66,52	45,10	**
111	107	Patronato Nacional de Ciegos	37,03	7,84	39,81	69,30	**
112	95	Municipalidad de Puntarenas	36,78	5,88	63,02	44,30	**
113	64	Municipalidad de Goicoechea	35,42	8,82	58,04	41,87	**
114	NA	Municipalidad de Golfito	34,96	4,90	69,64	31,84	**
115	98	Concejo Municipal de Distrito de Colorado	33,82	4,90	52,90	47,14	**
116	NA	Municipalidad de Flores	32,21	3,92	59,82	35,00	**
117	72	Municipalidad de Pococí	31,67	10,78	41,52	45,77	**
118	96	Municipalidad de Poás	30,41	0,98	58,26	34,32	**
119	101	Municipalidad de Alvarado	25,68	0,00	42,93	37,14	**
120	105	Municipalidad de Oreamuno	22,12	0,00	27,16	43,23	**
121	109	Municipalidad de Upala	17,41	0,00	32,14	21,72	*
122	109	Municipalidad de Turrialba	8,88	0,00	13,17	14,76	*

posición 2011	posición 2010	institución	nota final	calidad de Interacción	calidad de información	calidad del medio	categoría
123	109	Municipalidad de Alajuelita	ND	ND	ND	ND	-
123	75	Municipalidad de Atenas	ND	ND	ND	ND	-
123	47	Municipalidad de Santa Bárbara	ND	ND	ND	ND	-
123	74	Municipalidad de Valverde Vega	ND	ND	ND	ND	-

Aclaración:

Los sitios web calificados en el Ranking 2011 con la etiqueta ND (no disponible), no se encontraban en línea durante el periodo de la evaluación, por lo que de acuerdo con la metodología son desplazados a la cola del ranking. Esta posición no necesariamente se deriva de una calificación obtenida.

La etiqueta NA (no aplica) que aparece en los Rankings 2010 y 2009, corresponde a sitios web que no fueron evaluados en esos años.

Calificaciones del sitio web promedio del Gobierno y municipalidades de Costa Rica

Análisis de resultados 2011



Calidad de la interacción

Criterios	Calificación en base 100
Presentación	66,14
Transacción simple	55,42
Transacción compleja	16,93
Integración	21,43
Organización Arquetipo	17,46
Integración Arquetipo	8,73
Personalización	10,32
Personalización inteligente	6,35

Calidad de la información

Criterios	Calificación en base 100
Comprehensividad	69,09
Exactitud	67,76
Claridad	85,28
Aplicabilidad	67,84
Conciso	72,01
Consistente	83,81
Correcto	89,38
Actual	79,61

Calidad del Medio Digital

Criterios	Calificación en base 100
Navegabilidad	75,20
Flexibilidad	90,48
Verificabilidad	72,66
Usabilidad	53,49
Accesibilidad	34,79
Seguridad	31,35
Visibilidad para motores de búsqueda	38,89
Velocidad	54,20

Nota Final: 51,92

Calidad de la interacción: 22,13

Calidad de la información: 77,67

Calidad del medio digital: 58,67

Resultados globales	2011	2010
Nota final	51,92	48,10
Calidad de la Interacción	22,13	23,03
Calidad de la Información	77,67	71,00
Calidad del Medio Digital	58,67	52,37

		Calificación en base 100	
Calidad de la interacción	Criterios	2011	2010
	Presentación	66,14	62,87
	Transacción simple	55,42	45,91
	Transacción compleja	16,93	26,61
	Integración	21,43	18,42
	Organización Arquetipo	17,46	15,79
	Integración Arquetipo	8,73	9,65
	Personalización	10,32	32,46
	Personalización inteligente	6,35	4,39

		Calificación en base 100	
Calidad de la información	Criterios	2011	2010
	Comprehensividad	69,09	66,67
	Exactitud	67,76	68,17
	Claridad	85,28	86,59
	Aplicabilidad	67,84	65,79
	Conciso	72,01	76,69
	Consistente	83,81	83,02
	Correcto	89,38	88,85
	Actual	79,61	45,11

		Calificación en base 100	
Calidad del Medio Digital	Criterios	2011	2010
	Navegabilidad	75,20	75,02
	Flexibilidad	90,48	83,33
	Verificabilidad	72,66	52,76
	Usabilidad	53,49	40,66
	Accesibilidad	34,79	42,87
	Seguridad	31,35	22,37
	Visibilidad	38,89	29,82
	Velocidad	54,20	57,77

Hallazgos y análisis de resultados

Movimientos en el índice general, del 2009 al 2011

Comparando la diferencia en los índices totales entre 2009 y 2010 y la diferencia en los mismos índices entre 2010 y 2011, en primer lugar se resalta a aquellas instituciones que han mejorado durante los últimos dos años. Pocas entidades han mejorado en las dos mediciones recientes y el mejoramiento en el puntaje es relativamente limitado. Las entidades descentralizadas que mejoraron son el INS, el ICE, el INFOCOOP y la UCR. Las municipalidades cuyos sitios web mejoraron son las de Escazú, Grecia, Carrillo, Abangares y Santa Cruz. En los Poderes de la República y órganos de fiscalización, la Defensoría de los Habitantes mejoró de manera importante durante el último año. Ningún ministerio ha tenido este progreso continuo.

Después de un retroceso entre 2009 y 2010, la mayoría de los sitios progresaron en el año reciente. En el grupo de las instituciones descentralizadas, las que más mejoraron fueron el OVSICORI y el IFAM. En el Gobierno Central, los Ministerios de Cultura y Juventud y de Relaciones Exteriores fueron los que más mejoraron, mientras que en los Poderes de la República, la Asamblea Legislativa presentó el mayor avance en el puntaje final. Las municipalidades que mejoraron recientemente son muy uniformes en su progreso, aunque destaca la Municipalidad de Barva (que fue la que más mejoró) y las de Alajuela y Curridabat que mejoraron después de experimentar un retroceso entre 2009 y 2010.

Muy pocas instituciones retrocedieron en la calidad de sus páginas web después de haber mejorado. Ninguna de las pertenecientes a Poderes de la República experimentó este patrón. Las que sí presentaron ese patrón fueron el INAMU, la CCSS y el SENARA, entre las descentralizadas, y el Ministerio de Hacienda en el Gobierno Central. En el grupo en el que se observa mayor cantidad de entidades con retroceso reciente (del 2010 al 2011) es en el grupo de las municipalidades: 12 de las 42 municipalidades con información en los últimos tres años mostraron retroceso.

Por último, 19 instituciones han experimentado un retroceso continuado desde 2009. La mayoría han tenido un retroceso pequeño de menos de 10 puntos: CNP, PANI, UNED e INCOP entre las descentralizadas; el Registro Nacional, el MAG y el Ministerio de Ambiente en el Gobierno Central; y ARESEP en los Poderes del Estado y órganos de fiscalización. En este contexto, el Poder Judicial y el Ministerio de Justicia y Paz son los de mayor retroceso. Nueve municipalidades también han presentado un retroceso continuo; en este grupo, destacan las de Heredia y Garabito con el cambio negativo más pronunciado entre 2010 y 2011. Sin embargo, en el caso del Poder Judicial, la Municipalidad de Heredia y la CCSS, parte del retroceso se puede explicar porque obtuvieron calificaciones relativamente altas en el año 2009 (sobre todo el Poder Judicial que estuvo en el puesto 6 en ese momento), por lo que se encontraban con techos en ciertas dimensiones.

En el Gráfico 5 se muestran los cambios en las tres dimensiones entre las entidades descentralizadas. La mayoría de ellas mejoraron en las dimensiones de calidad del medio y calidad de la información, pues se encuentran en el cuadrante superior derecho, aunque sólo 4 (ICT, ITCR, INFOCOOP, JPS) mejoraron también en la dimensión de calidad de interacción; las otras 9 en este cuadrante retrocedieron en este último rubro. Además, sólo dos instituciones (INEC y UNA) retrocedieron en calidad de información y medio (pero con retrocesos pequeños), aunque mejoraron en términos de calidad de la información. Llamamos la atención las entidades que mejoraron en calidad del medio y calidad de interacción pero retrocedieron levemente en cuanto a la información que brindan; estos son los círculos rojos en el cuadrante inferior derecho (Patronato Nacional de Ciegos, RACSA, UCR, IMN, ICE y PROCOMER). El CNP tuvo un notorio desmejoramiento en calidad del medio pero un avance en calidad de información.

El Gráfico 7 –que se concentra en Poderes del Estado e instituciones adscritas– confirma los hallazgos comentados anteriormente. Las páginas web de la Asamblea Legislativa y la Defensoría de los Habitantes mejoraron de manera importante entre 2010 y 2011, y su progreso se debe a cambios positivos en las tres dimensiones. Por el contrario, el retroceso en el Poder Judicial se debe sobre todo a desmejoras en calidad del medio y calidad de información, pues mejoró en su calidad de interacción. Por último, en el Gobierno Central, los cambios entre 2010 y 2011 muestran buenas noticias en general. Ningún Ministerio ni ente adscrito retrocedió en las tres dimensiones, y 5 instituciones mejoraron en las tres dimensiones (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Cultura y Juventud, Ministerio de Vivienda, Ministerio de Relaciones Exteriores y Sistema Nacional de Bibliotecas). Además, los retrocesos en calidad del medio fueron pequeños. Por el contrario, el Ministerio de Justicia y Paz sí experimentó un retroceso fuerte en calidad del medio, además de que desmejoró en su calidad de interacción.

Gráfico 1. Entidades públicas con progreso continuo en sus páginas web entre 2009 y 2011, por tipo de institución.

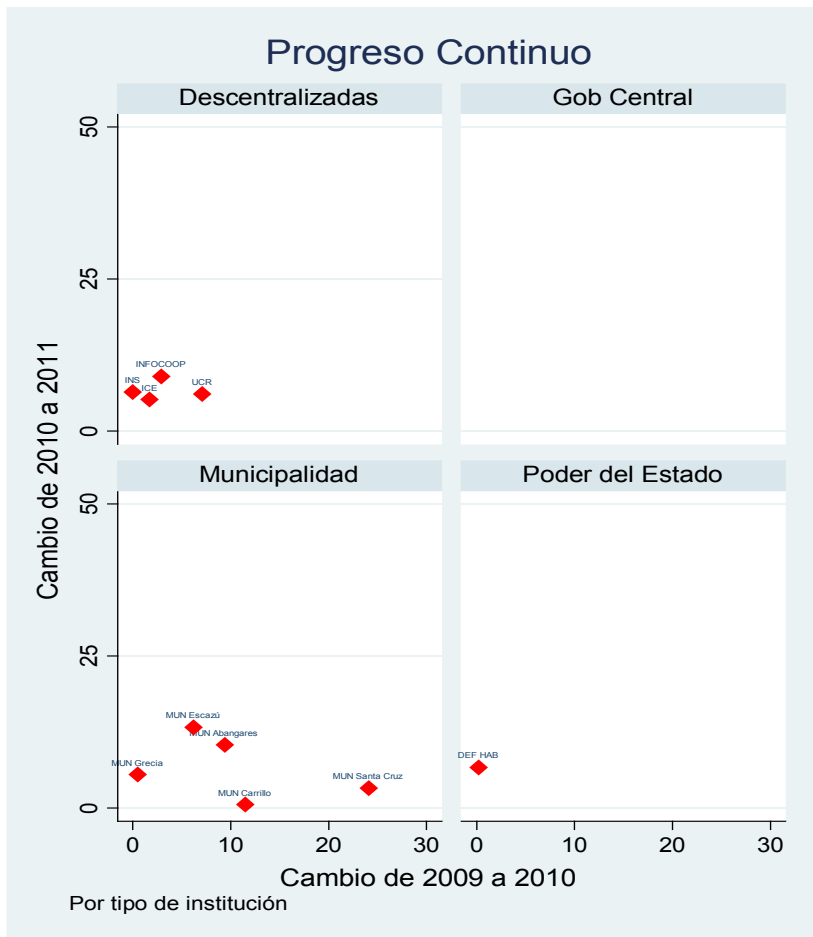


Gráfico 2. Entidades públicas con progreso reciente entre 2010 y 2011, después de un retroceso entre 2009 y 2010, en sus páginas web, por tipo de institución.

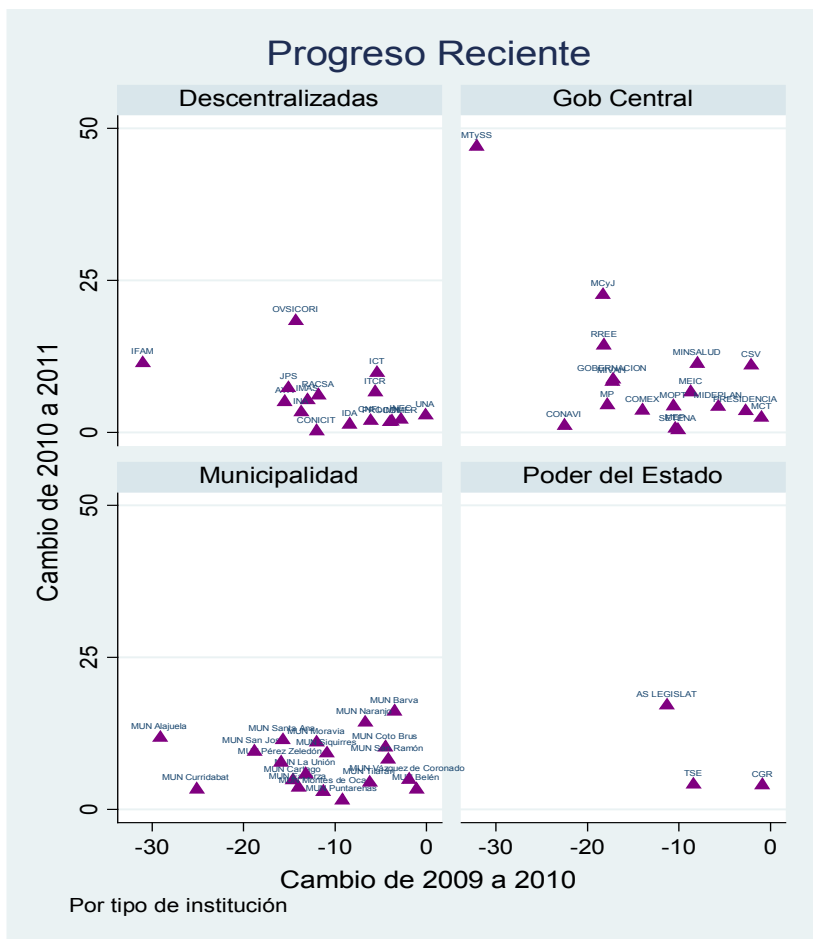


Gráfico 3. Entidades públicas con retroceso entre 2010 y 2011, después de progreso entre 2009 y 2010, en sus páginas web, por tipo de institución.

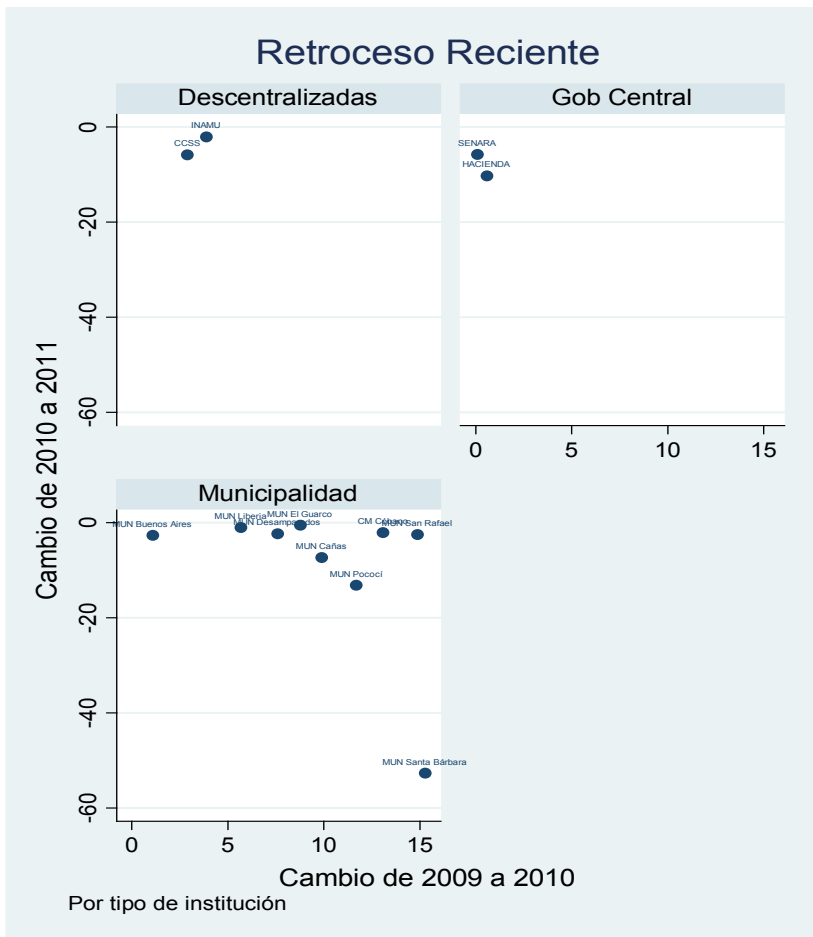


Gráfico 4. Entidades públicas con retroceso continuo entre 2009 en sus páginas web, por tipo de institución.

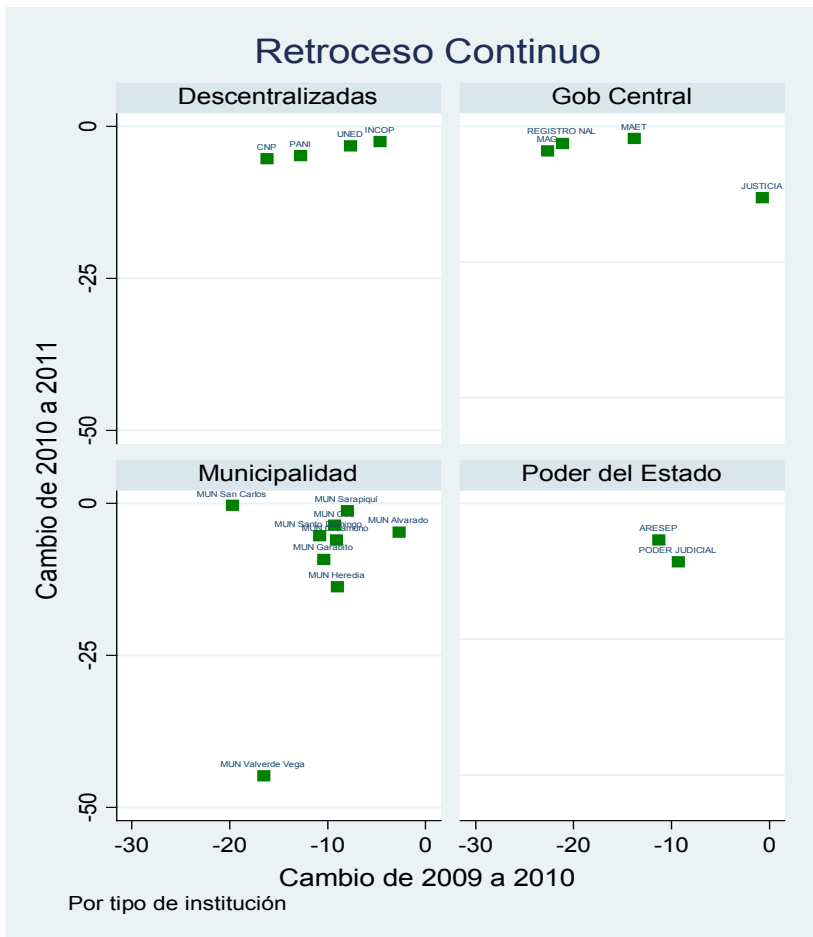


Gráfico 5. municipalidades con progreso en calidad del medio y retroceso en calidad de información, entre 2010 y 2011.

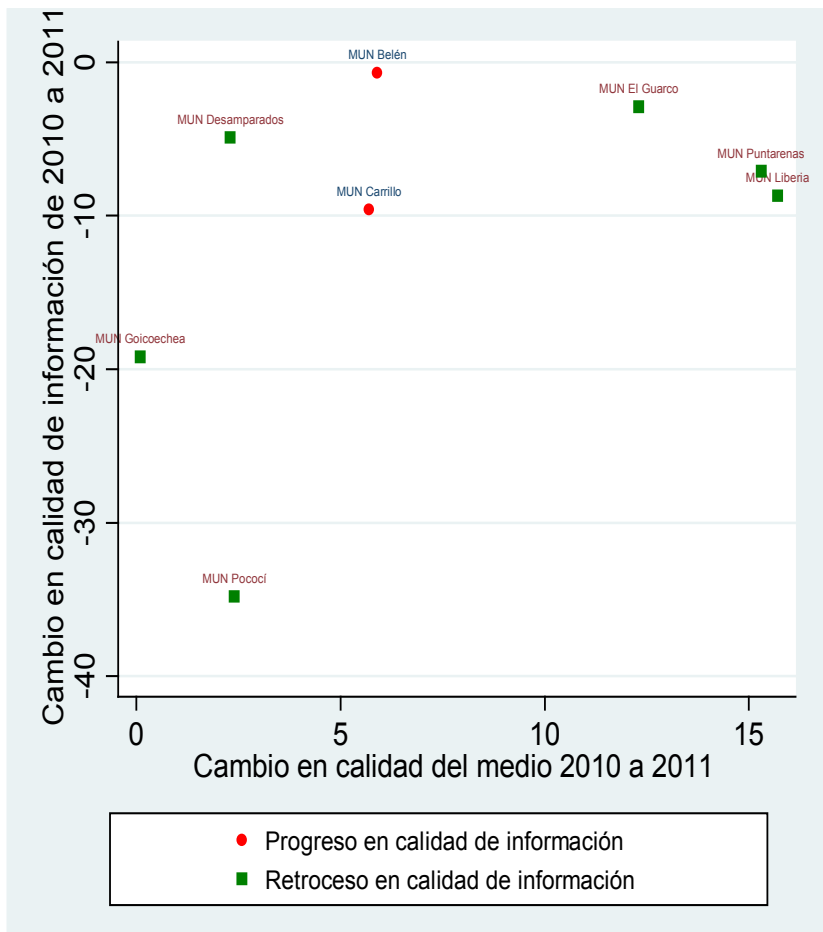
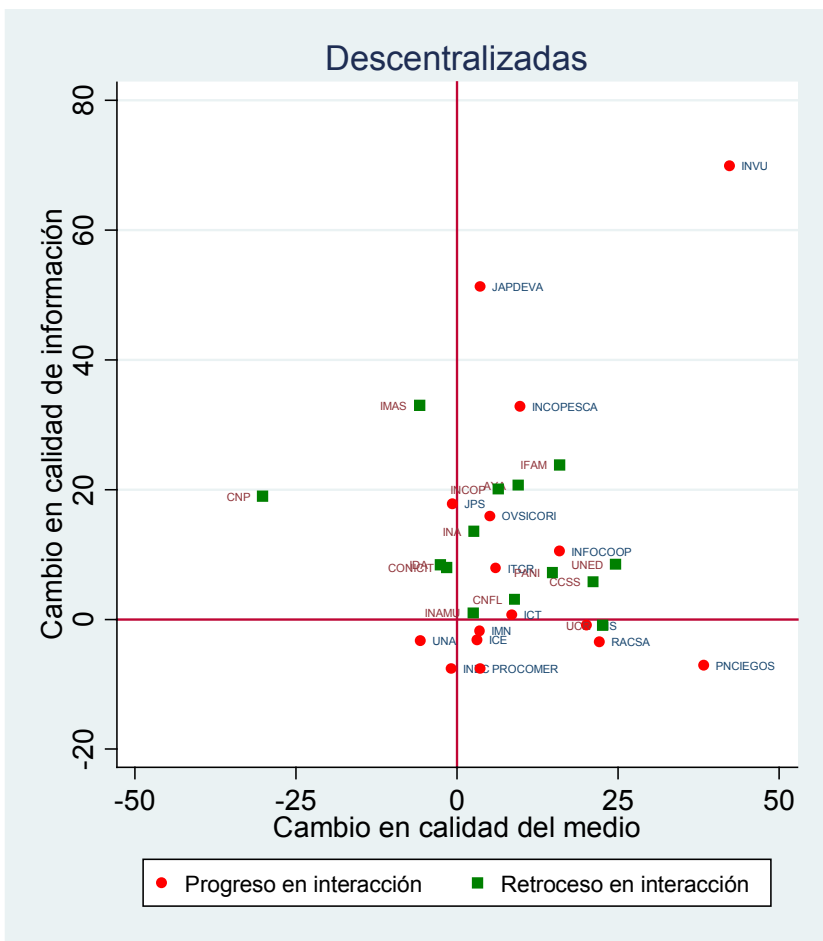


Gráfico 6. Cambios entre 2010 y 2011 en los tres componentes del índice de calidad de páginas web en entidades descentralizadas con información en esos dos años.



Resultados de Gobiernos Locales

Ranking Municipalidades 2011

Categorización de notas	(80-100 pts)	★★★★★	Excelente
	(60-79 pts)	★★★★	Muy buena
	(40-59 pts)	★★★	Ok
	(20-39 pts)	★★	Regular
	(0-19 pts)	★	Pobre

Resultados de la medición de los sitios web de las municipalidades y los concejos municipales

Posición según el criterio:

Nota Final

posición 2011	posición 2010	posición 2009	institución	nota final	calidad de Interacción	calidad de información	calidad del medio	categoría
1	1	1	Municipalidad de Belén	83,11	79,41	89,51	80,27	★★★★★
2	8	22	Municipalidad de Escazú	69,97	36,27	97,62	79,29	★★★★
3	7	45	Municipalidad de Palmares	67,41	35,29	96,43	73,23	★★★★
4	5	2	Municipalidad de Esparza	66,37	40,20	91,96	68,91	★★★★
5	2	14	Municipalidad de Desamparados	62,88	35,29	88,39	67,21	★★★★
6	6	20	Municipalidad de Carrillo	62,80	20,59	89,06	84,05	★★★★
7	12	5	Municipalidad de San José	62,78	43,14	93,30	51,73	★★★★
8	NA	NA	Municipalidad de La Cruz	61,95	41,18	89,73	55,41	★★★★
9	4	4	Municipalidad de Osa	60,78	16,67	95,76	74,35	★★★★
10	NA	NA	Municipalidad de Corredores	60,11	31,37	83,04	68,81	★★★★
11	23	11	Municipalidad de Santa Ana	57,56	34,31	70,98	70,44	★★★
12	17	8	Municipalidad de Pérez Zeledón	57,00	15,69	91,29	67,96	★★★
13	NA	NA	Municipalidad de Mora	56,43	22,55	90,18	59,01	★★★
14	19	19	Municipalidad de San Ramón	55,98	33,33	79,24	56,90	★★★
15	NA	NA	Municipalidad de Puriscal	54,77	9,80	82,59	77,59	★★★
16	9	24	Municipalidad de Liberia	53,58	12,75	83,26	69,25	★★★
17	28	39	Municipalidad de Abangares	52,85	17,65	72,32	73,34	★★★
18	32	17	Municipalidad de Moravia	52,44	13,73	84,82	62,45	★★★
19	NA	NA	Municipalidad de Nicoya	51,63	19,61	76,79	61,77	★★★
20	3	3	Municipalidad de Heredia	51,41	19,61	79,61	57,79	★★★
21	48	NA	Municipalidad de Tibás	51,23	11,76	67,86	80,14	★★★
22	11	31	Municipalidad de San Rafael	50,95	11,76	81,03	64,15	★★★
23	22	6	Municipalidad de Curridabat	49,48	17,65	84,15	48,50	★★★
24	16	7	Municipalidad de San Carlos	49,10	14,71	76,56	59,49	★★★
25	NA	NA	Municipalidad de Bagaces	48,62	14,71	77,46	56,84	★★★
26	10	9	Municipalidad de Santo Domingo	48,55	11,76	85,94	50,48	★★★
27	27	23	Municipalidad de Tilarán	48,00	9,80	72,32	66,60	★★★
28	49	43	Municipalidad de Matina	47,93	7,84	75,89	64,66	★★★
29	31	28	Municipalidad de Grecia	47,17	7,84	87,50	48,84	★★★
30	18	15	Municipalidad de Sarapiquí	46,79	11,76	78,35	53,27	★★★
31	45	37	Municipalidad de Barva	46,34	8,82	60,49	75,71	★★★
32	49	45	Municipalidad de San Isidro de Heredia	45,56	9,80	76,12	54,06	★★★
33	42	32	Municipalidad de Naranjo	45,52	3,92	72,62	65,07	★★★
34	38	25	Municipalidad de Siquirres	45,50	7,84	66,96	66,70	★★★
35	34	16	Municipalidad de Cartago	45,28	9,80	80,13	48,54	★★★
36	21	35	Concejo Municipal de Distrito de Cóbano	45,02	7,84	70,91	60,58	★★★
37	29	18	Municipalidad de Montes de Oca	44,82	9,80	85,49	40,85	★★★

posición 2011	posición 2010	posición 2009	institución	nota final	calidad de Interacción	calidad de información	calidad del medio	categoría
38	15	27	Municipalidad de Cañas	44,08	6,86	72,77	56,50	***
39	13	10	Municipalidad de Garabito	43,93	10,78	67,19	57,59	***
40	35	29	Municipalidad de Vázquez de Coronado	43,91	3,92	77,68	53,88	***
41	36	21	Municipalidad de La Unión	43,15	5,88	79,46	46,90	***
42	43	13	Municipalidad de Alajuela	42,20	23,53	60,42	44,06	***
43	30	41	Municipalidad de El Guarco	41,24	7,84	71,65	47,04	***
44	37	42	Municipalidad de Santa Cruz	40,09	7,84	67,19	48,27	***
45	46	36	Municipalidad de Coto Brus	39,61	4,90	68,53	48,71	**
46	33	30	Municipalidad de Buenos Aires	38,56	6,86	66,52	45,10	**
47	39	26	Municipalidad de Puntarenas	36,78	5,88	63,02	44,30	**
48	20	NA	Municipalidad de Goicoechea	35,42	8,82	58,04	41,87	**
49	NA	NA	Municipalidad de Golfito	34,96	4,90	69,64	31,84	**
50	41	NA	Concejo Municipal de Distrito de Colorado	33,82	4,90	52,90	47,14	**
51	NA	NA	Municipalidad de Flores	32,21	3,92	59,82	35,00	**
52	24	38	Municipalidad de Pococí	31,67	10,78	41,52	45,77	**
53	40	NA	Municipalidad de Poás	30,41	0,98	58,26	34,32	**
54	43	39	Municipalidad de Alvarado	25,68	0,00	42,93	37,14	**
55	47	34	Municipalidad de Oreamuno	22,12	0,00	27,16	43,23	**
56	49	45	Municipalidad de Upala	17,41	0,00	32,14	21,72	*
57	49	44	Municipalidad de Turrialba	8,88	0,00	13,17	14,76	*
58	49	45	Municipalidad de Alajuelita	ND	ND	ND	ND	-
58	26	NA	Municipalidad de Atenas	ND	ND	ND	ND	-
58	14	33	Municipalidad de Santa Bárbara	ND	ND	ND	ND	-
58	25	12	Municipalidad de Valverde Vega	ND	ND	ND	ND	-

Aclaración:

Los sitios web calificados en el Ranking 2011 con la etiqueta ND (no disponible), no se encontraban en línea durante el periodo de la evaluación, por lo que de acuerdo con la metodología son desplazados a la cola del ranking. Esta posición no necesariamente se deriva de una calificación obtenida.

La etiqueta NA (no aplica) que aparece en los Rankings 2010 y 2009, corresponde a sitios web que no fueron evaluados en esos años.

Calificaciones del sitio web promedio de las municipalidades y concejos municipales de Costa Rica

Análisis de resultados 2011



Calidad de la interacción

Criterios	Calificación en base 100
Presentación	57,38
Transacción simple	45,63
Transacción compleja	9,29
Integración	13,11
Organización Arquetipo	4,92
Integración Arquetipo	3,28
Personalización	1,64
Personalización inteligente	3,28

Calidad de la información

Criterios	Calificación en base 100
Comprehensividad	58,24
Exactitud	58,31
Claridad	79,72
Aplicabilidad	56,71
Conciso	67,17
Consistente	80,95
Correcto	80,64
Actual	66,41

Calidad del Medio Digital

Criterios	Calificación en base 100
Navegabilidad	63,18
Flexibilidad	83,61
Verificabilidad	64,64
Usabilidad	53,11
Accesibilidad	33,88
Seguridad	22,13
Visibilidad para motores de búsqueda	36,07
Velocidad	48,20

Nota Final: 44,16

Calidad de la interacción: 14,34

Calidad de la información: 68,45

Calidad del medio digital: 52,61

Cuadro comparativo
calificaciones 2011 - 2010

municipalidades y concejos municipales

Resultados globales	2011	2010
Nota final	44,16	41,48
Calidad de la Interacción	14,34	16,59
Calidad de la Información	68,45	63,64
Calidad del Medio Digital	52,61	46,38

Calidad de la interacción	Criterios	Calificación en base 100	
		2011	2010
	Presentación	57,38	55,03
	Transacción simple	45,63	39,94
	Transacción compleja	9,29	25,16
	Integración	13,11	11,32
	Organización Arquetipo	4,92	3,77
	Integración Arquetipo	3,28	3,77
	Personalización	1,64	15,09
	Personalización inteligente	3,28	1,89

Calidad de la información	Criterios	Calificación en base 100	
		2011	2010
	Comprehensividad	58,24	59,03
	Exactitud	58,31	61,46
	Claridad	79,72	82,21
	Aplicabilidad	56,71	59,70
	Conciso	67,17	76,82
	Consistente	80,95	83,42
	Correcto	80,64	81,67
	Actual	66,41	29,38

Calidad del Medio Digital	Criterios	Calificación en base 100	
		2011	2010
	Navegabilidad	63,18	65,95
	Flexibilidad	83,61	71,70
	Verificabilidad	64,64	44,74
	Usabilidad	53,11	43,40
	Accesibilidad	33,88	38,05
	Seguridad	22,13	10,38
	Visibilidad	36,07	32,08
	Velocidad	48,20	48,25

Hallazgos y análisis de resultados

Movimientos en el índice municipal

Por su cantidad en la población institucional estudiada (61 en total, 52 con información de 2010 y 2011, y 42 con información en todos los tres años), las municipalidades son un subgrupo interesante de analizar. Al analizar los cambios entre 2010 y 2011 en las tres dimensiones del índice –calidad del medio, calidad de la información y calidad de interacción–, se encuentra que las dos primeras están altamente correlacionadas. En otras palabras, entre mayor fuera la mejoría en la calidad del medio usado en las páginas web, mayor también la mejoría en la calidad de información contenida en las mismas. Eso se puede ver en el Gráfico 9 como una especie de nube inclinada hacia la izquierda. Además, las dos municipalidades que más progresaron en estas dos dimensiones (San Isidro de Heredia y Matina), también fueron las que más progresaron en el índice de calidad de interacción, y las que más retrocedieron (Atenas, Valverde Vega y Santa Bárbara) lo hicieron en las tres dimensiones.

Sin embargo, no todas las municipalidades mejoraron en los tres índices simultáneamente. Las municipalidades en el cuadrante superior izquierdo del Gráfico 9 son las que retrocedieron en su calidad del medio pero mejoraron en su calidad de información. El Gráfico 10 detalla estas municipalidades. Los puntos rojos son municipalidades que mejoraron en su dimensión de interacción, y los puntos verdes las que desmejoraron. La mayoría de las páginas web de los gobiernos locales cambiaron muy poco en las tres dimensiones estudiadas. Las municipalidades de Curridabat y Esparza se destacan por haber mejorado su calidad de información e interacción, pero retrocediendo considerablemente en su calidad del medio. Destaca también la Municipalidad de Montes de Oca por mejorar de manera importante en la calidad de información, pero desmejorar en los otros dos ámbitos. Por otro lado, el Municipio de Alvarado desmejoró considerablemente en calidad del medio y calidad de interacción, pero avanzó muy poco en calidad de información.

El cuadrante inferior derecho del Gráfico 9 muestra a las páginas web municipales que avanzaron en calidad del medio, pero retrocedieron en la calidad de información. Estas se detallan en el Gráfico 5. La mayoría de estas páginas web retrocedieron poco en su calidad de información y fue variable el cambio en la calidad del medio. Llama la atención los gobiernos locales de Pococí y Goicoechea que mejoraron poco en su calidad del medio, desmejoraron en su calidad de interacción y tuvieron un gran cambio negativo en su calidad de información.

Gráfico 9. Cambios entre 2010 y 2011 en los tres componentes del índice de calidad de páginas web en municipalidades con información en esos dos años.

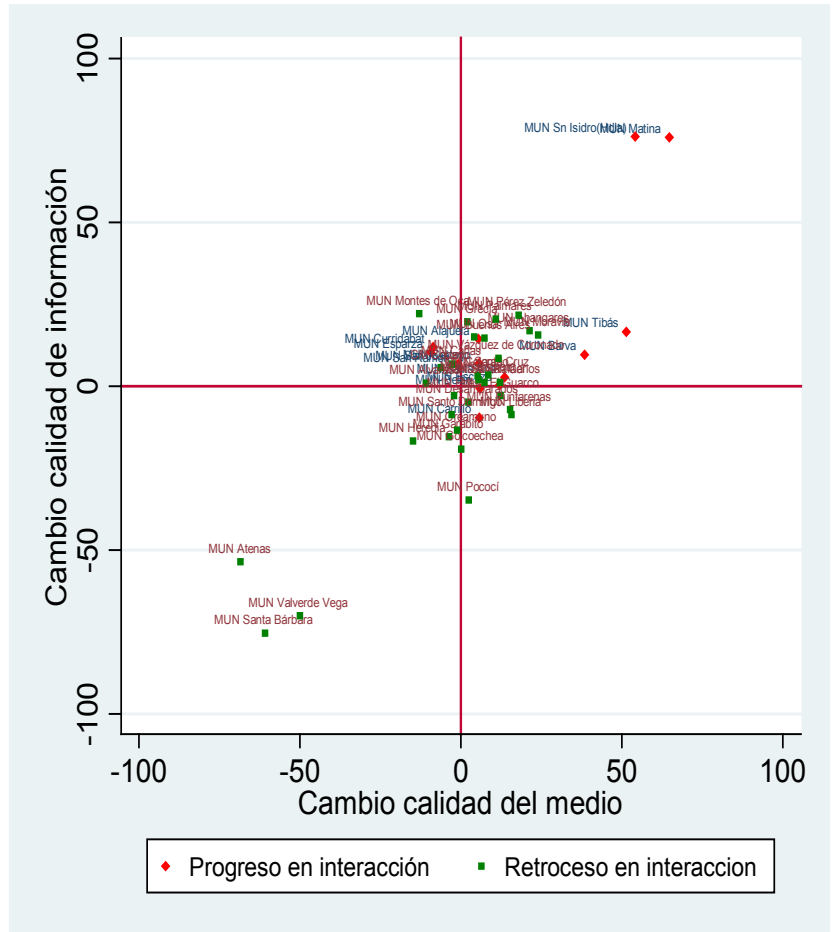
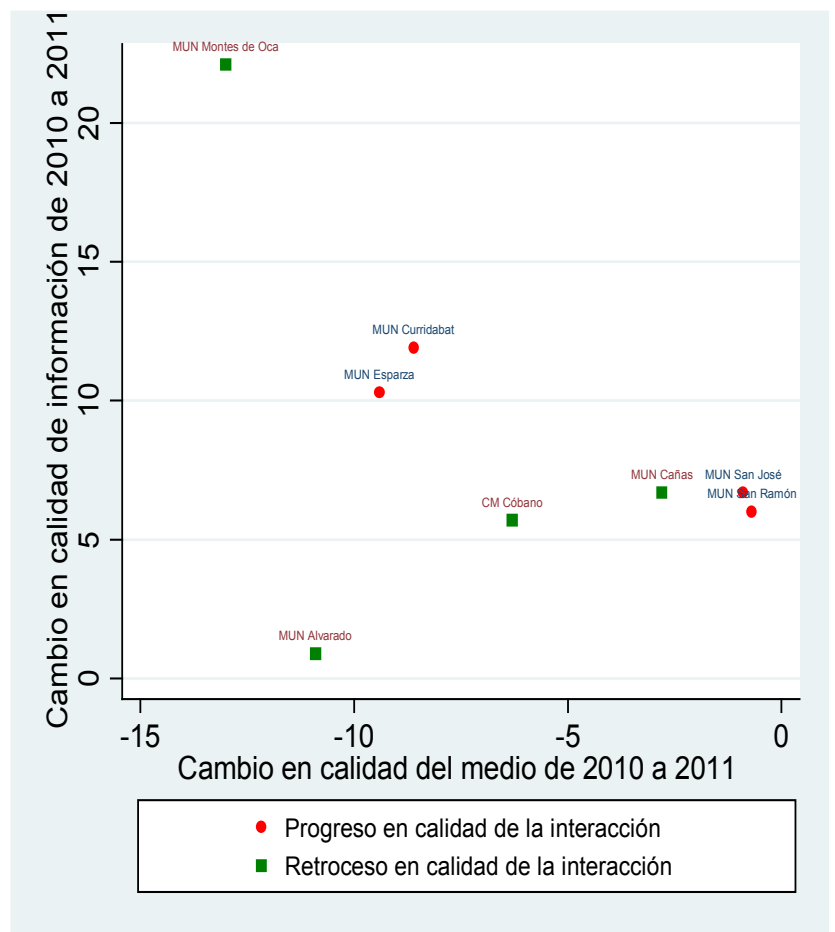


Gráfico 10. municipalidades con progreso en calidad de información y retroceso en calidad del medio, entre 2010 y 2011.



Perspectivas de los actores clave

Hacia la búsqueda de respuestas: Desde la óptica de los tomadores de decisiones

Cinco ediciones después de haberse publicado el primer ranking de Medición de la Calidad de los Servicios Públicos por Medios Digitales en Costa Rica, es posible observar que, con excepciones, para la gran mayoría de las entidades, los avances año con año, han sido más bien modestos.

Para tratar de entender este fenómeno, quisimos conocer las percepciones de aquellos tomadores de decisiones y responsables, que tienen una relación e impacto directo con la implementación de tecnologías y servicios digitales en las instituciones públicas.

Así, se realizó una encuesta a 180 de estos tomadores de decisiones, provenientes de 96 entidades públicas diferentes. La encuesta se realizó durante el pasado mes de octubre de 2011, y contó con la participación de entidades descentralizadas, gobierno central, gobiernos locales, Poderes del Estado y órganos de fiscalización.

Con este ejercicio esperamos obtener datos interesantes, que puedan servir para la formulación de futuras hipótesis y planes de acción, quizá más enfocados y dirigidos a las competencias de las personas y a la lógica detrás de los sitios web de las entidades públicas.

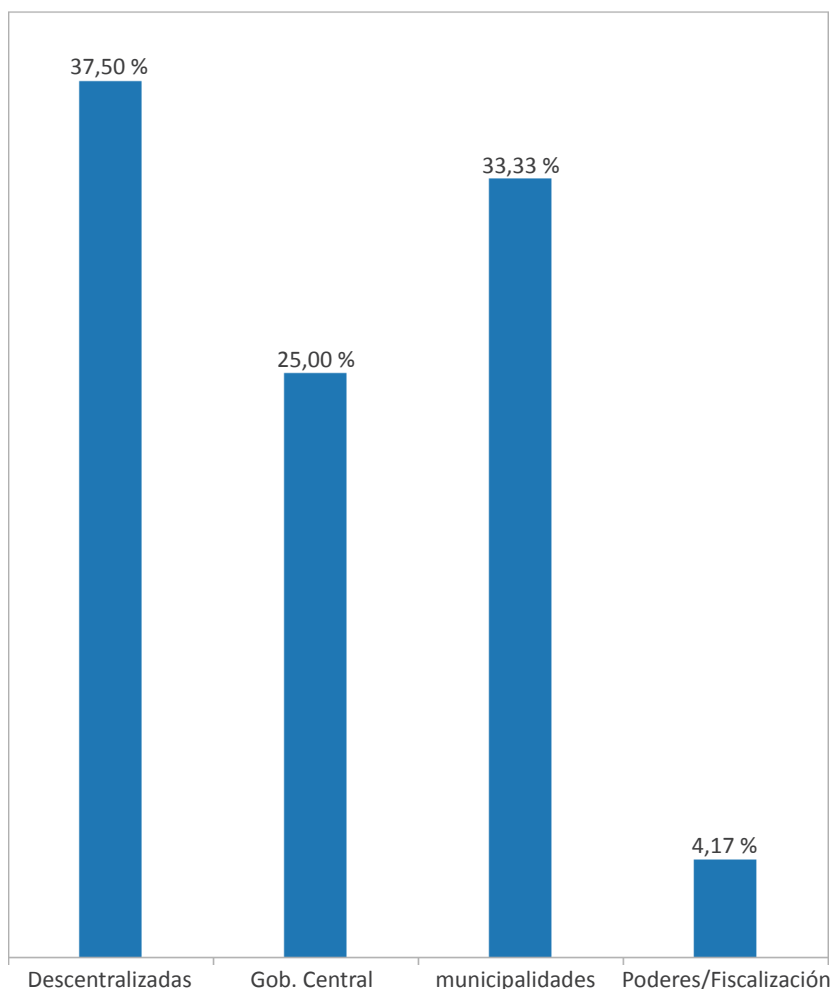


Gráfico 11. Porcentaje de entidades que contestaron la encuesta

Gráfico 12. Distribución del porcentaje de respuestas por cargo

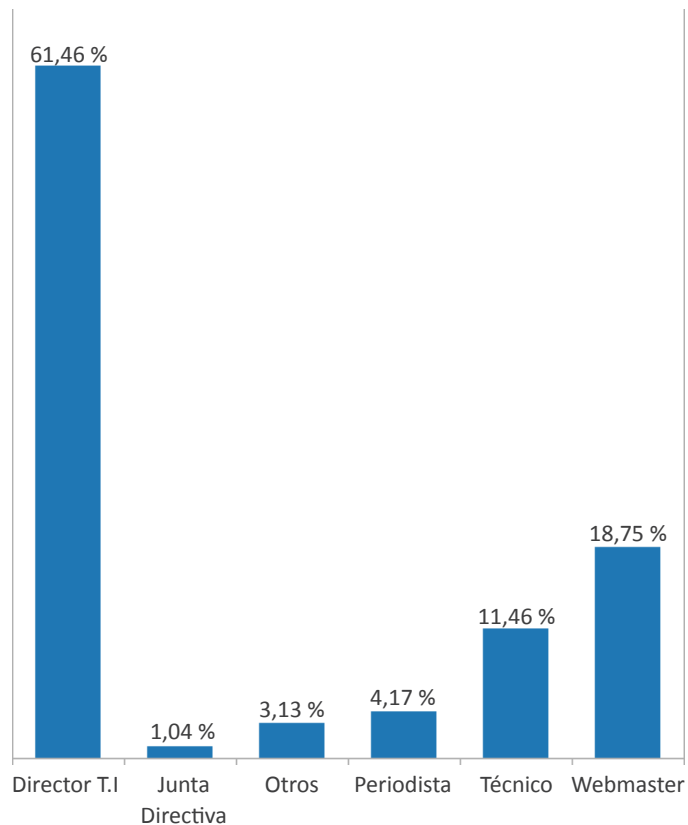


Gráfico 13. Valor percibido de las tecnologías digitales por categoría de entidad

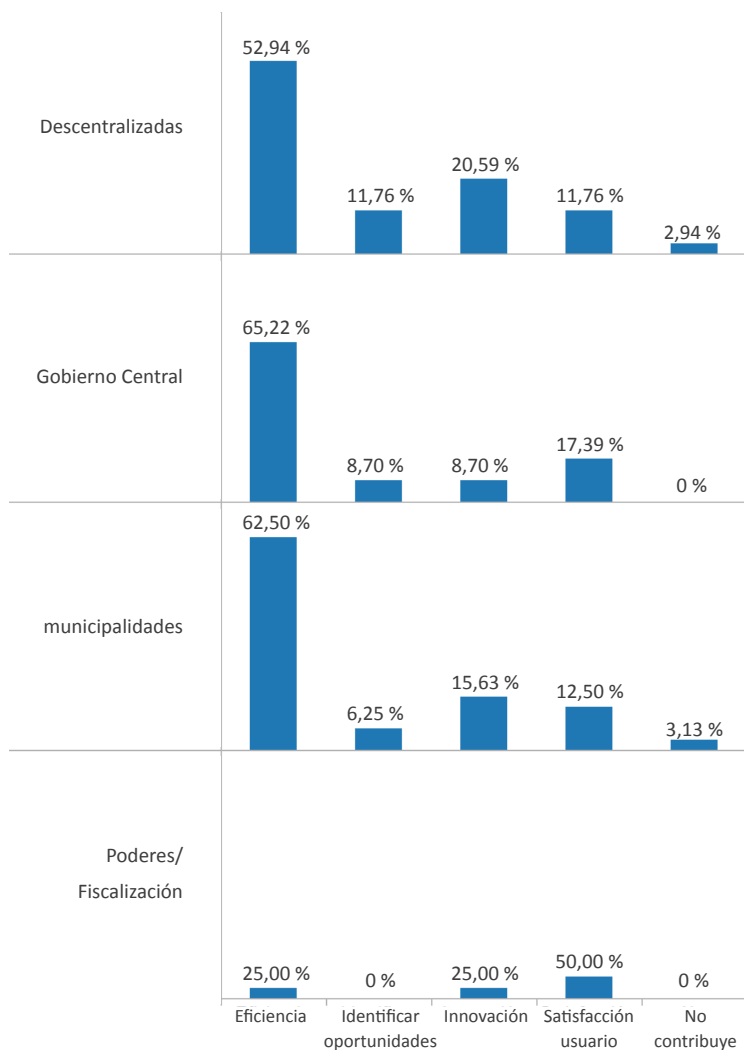


Gráfico 14. Percepción de alineamiento de la estrategia de T.I. con la estrategia institucional explícita según categoría de entidad

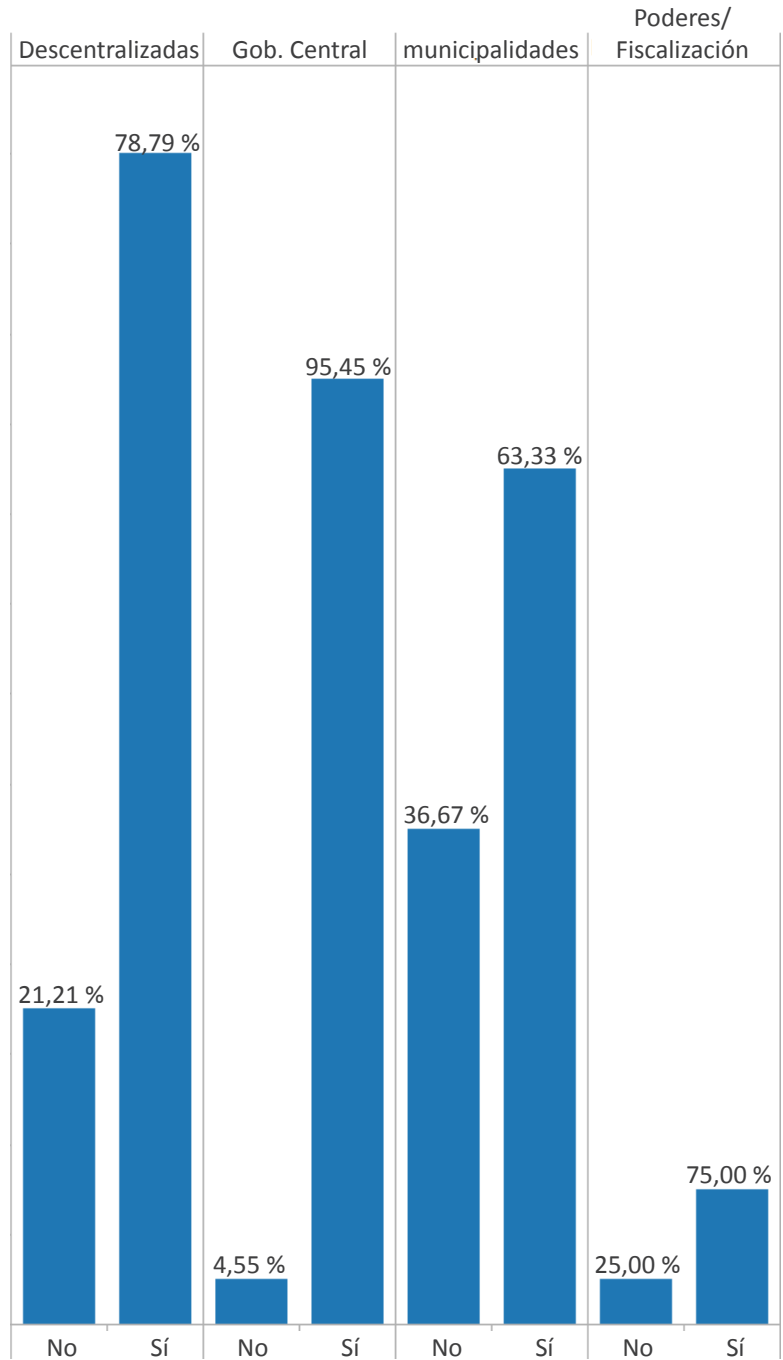


Gráfico 15. Percepción de vanguardismo según categoría de entidad

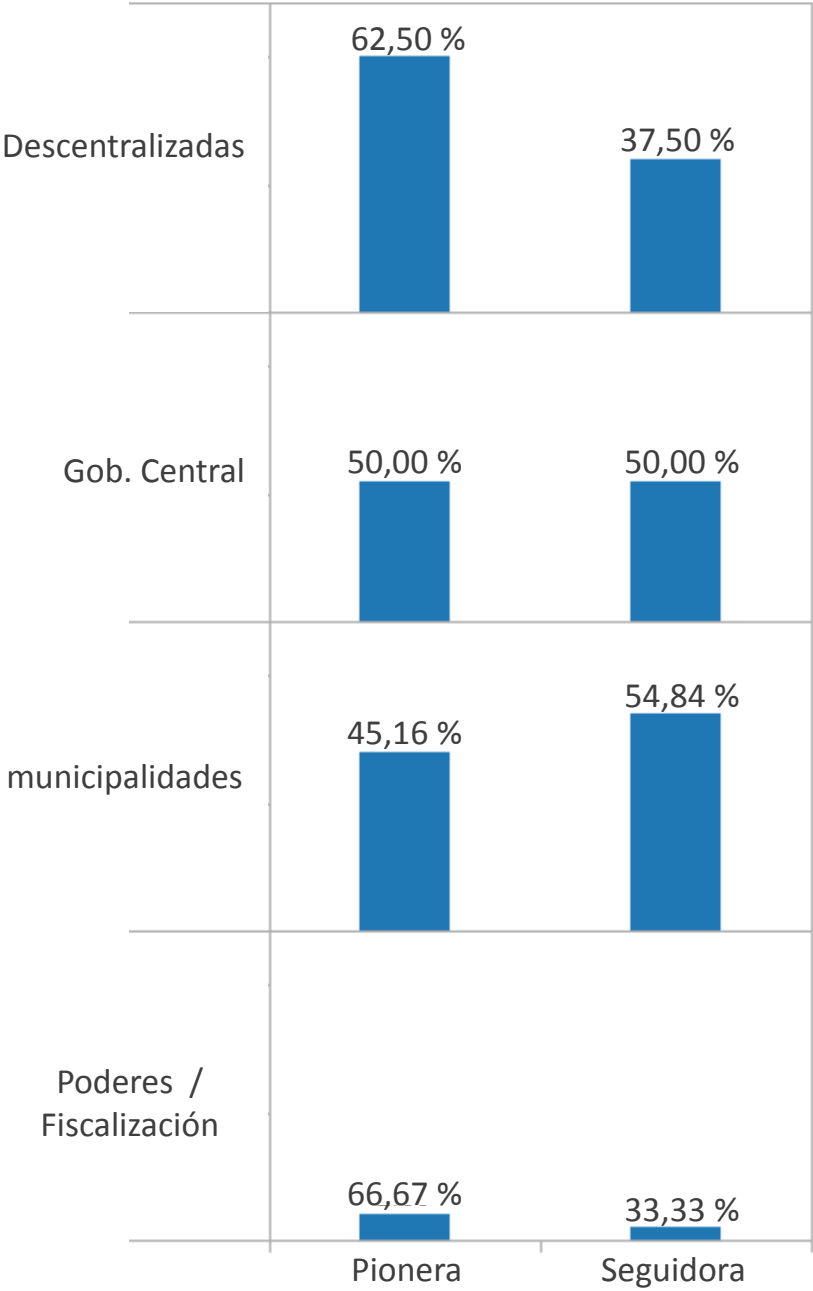


Gráfico 16. Distribución de las categorías de entidades según el tipo de desarrollo

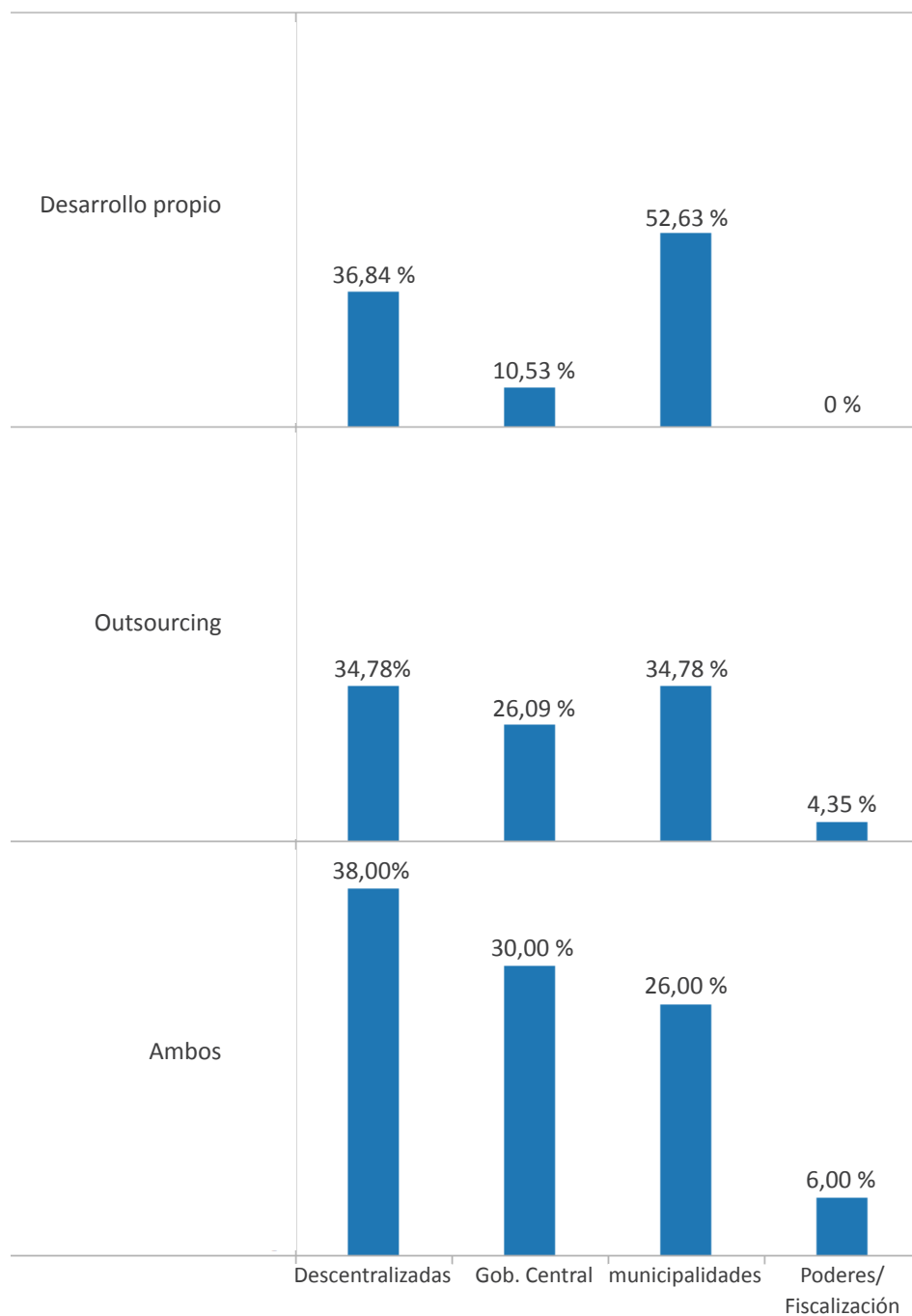


Gráfico 17. Expectativas en desarrollo de proyectos digitales vs resultados obtenidos

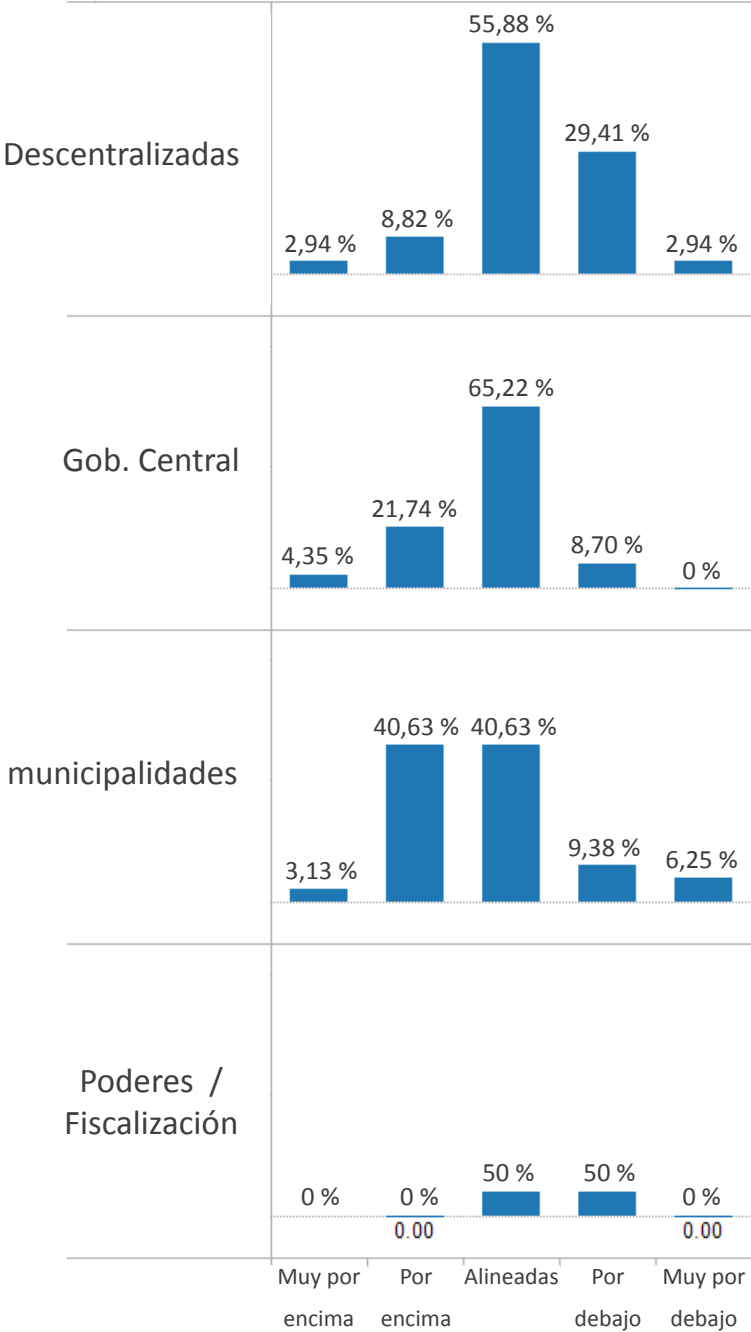


Gráfico 18. Obstáculos al aprovechamiento de las oportunidades en tecnología digital

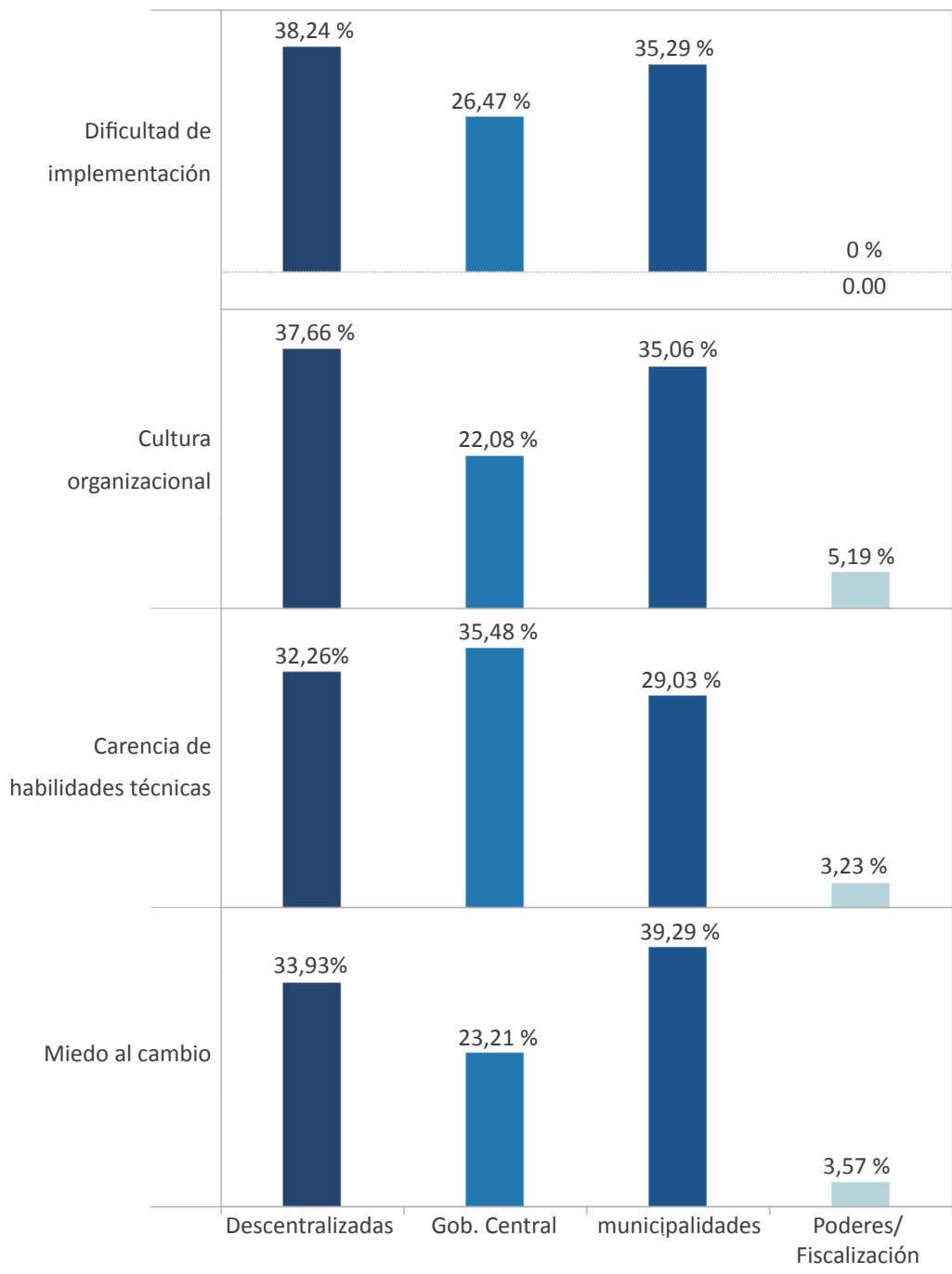
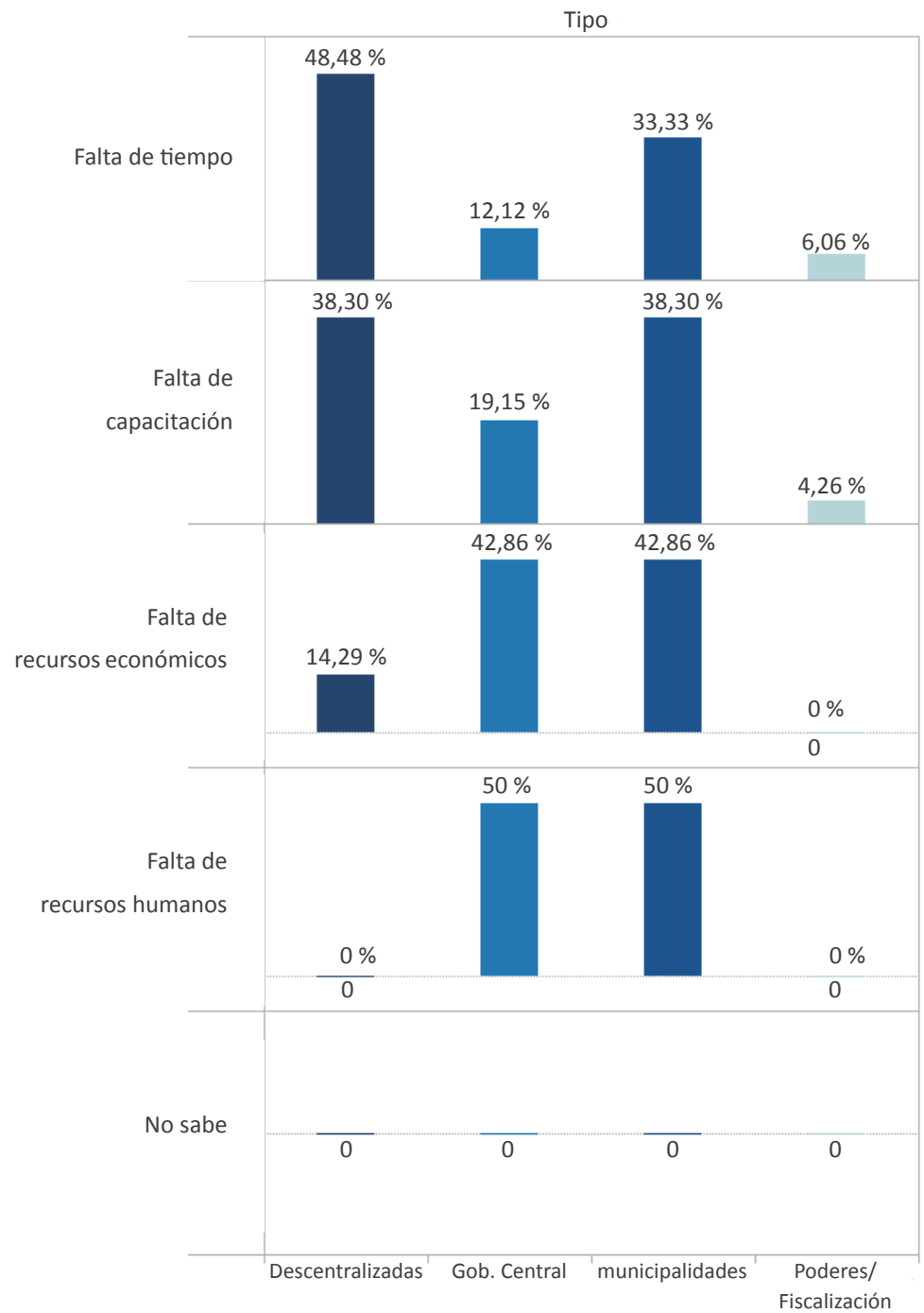


Gráfico 19. Obstáculos al aprovechamiento de las oportunidades en tecnología digital



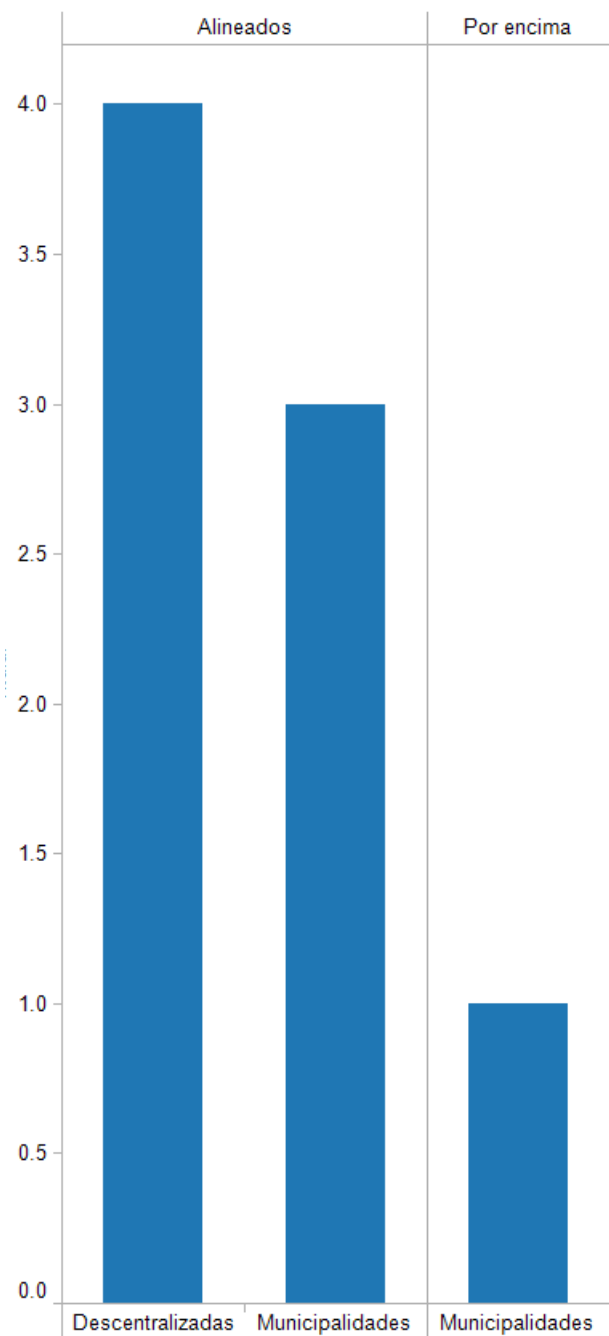


Gráfico 20. Entidades que ocupan las máximas posiciones del Ranking 2011 vs percepción de cumplimiento de expectativas

Conclusiones

La prestación de servicios por medios digitales es un tema complejo. Incluso el sector privado presenta dificultades y limitaciones para poder estar a la altura tecnológica de los tiempos. En el sector público, si bien los avances en los niveles de madurez digital de la gran mayoría de instituciones, no se están dando a la velocidad deseada, sí se perciben algunos progresos.

Estos avances se dan en mayor proporción en las entidades de Gobierno Central, Poderes del Estado y órganos de fiscalización. Es decir, como población, son las entidades pertenecientes a estas categorías las que en su mayoría muestran un avance sostenido del 2009 al 2011.

Los avances más notorios continúan estando en la calidad de la información y en la calidad del medio digital. Esto ha hecho que se registre un leve incremento en la calificación global del sitio web promedio del sector público costarricense, pasando de un 48,10 en 2010 a un 51,92 en 2011. Sin embargo, la gran deuda sigue estando en los niveles de interacción, donde al contrario de la calidad de la información y la calidad de la interacción, se registró con respecto al año anterior, un leve retroceso (22,13 en 2011 contra 23,03 en 2010). Si bien para efectos estadísticos, este retroceso está dentro de los márgenes de error, es posible afirmar que en términos generales, no hubo avances en la calidad de la interacción. Esto permite suponer que las capacidades requeridas para lograr mayores niveles de madurez en la parte de interacción, aún muestran carencias importantes.

Por otra parte, mientras existe un conjunto global de instituciones que avanza despacio, las entidades que tradicionalmente han disputado los puestos más importantes del ranking, han registrado un salto importante, moviendo el techo del ranking, el cual pasó de un 81,67 en 2010 a un 87,34 en 2011. Aún así, únicamente un 4% de los sitios superaron el 80 como calificación. Un 29% de los sitios se encuentran en el rango de 60 a 80, mientras que un 52% de los sitios obtuvo una nota ubicada entre el 40 y el 60 como calificación. Un 15% de los sitios registró una calificación inferior a 40. Lo cual evidencia que existe un pequeño grupo de entidades que avanza más rápido versus otro grupo más grande que avanza más despacio.

Si bien existe una sectorización importante en cuanto a los niveles de madurez digital, así como una cierta brecha entre las entidades arriba mencionadas y el resto de instituciones, esta brecha se manifiesta de manera importante en las municipalidades, pues existe una diferencia de 13,14 puntos entre la municipalidad que obtuvo la primera posición en el ranking de gobiernos locales y la municipalidad que obtuvo la segunda posición. En 2010 esta diferencia fue de 14,52 puntos. El factor interacción, de nuevo, marcó la diferencia en ambos años.

Tanto en el 2011 como en el 2010, las primeras posiciones del ranking fueron ocupados por entidades descentralizadas. Sin embargo, desde la perspectiva de quienes tienen relación e impacto directo en el tema digital de estos entes, el 56% de las entidades descentralizadas manifestaron que los resultados de sus proyectos digitales estaban en línea con lo esperado, mientras que solo un 9% manifestó que estaban por encima de las expectativas. Del mismo modo, un 63% de las entidades pertenecientes a esta categoría, se considera más pionera que seguidora, en la incorporación de servicios digitales.

En el ranking de municipalidades, desde el año 2009 la Municipalidad de Belén es la única municipalidad que ha obtenido el primer puesto, año en que los sitios web de los gobiernos locales empezaron a ser evaluados. El 56% de los sitios web de los gobiernos locales obtuvieron una nota localizada en el rango de 60 a 40 puntos, lo cual indica que la mayoría de las municipalidades aún se encuentran en un nivel básico en la prestación de servicios digitales. El 28% de los sitios de gobierno locales se localiza en el rango de calificación que va de los 40 a los 0 puntos. Por otra parte, el 15% obtuvo una calificación entre los 60 y 80 puntos, y solo un 2% obtuvo una nota que supera el 80 como calificación final.

Estos resultados pueden tener varias explicaciones, la falta de recursos y la carencia de un mapa de ruta puede ser una de ellas. Si bien las municipalidades son el grupo más rezagado en el ranking, un 41% de las municipalidades han manifestado que los resultados obtenidos en sus proyectos digitales han estado en línea con las expectativas, e incluso otro 41% manifestó que los resultados están por encima de las expectativas. Pero otra parte, un 37% han manifestado que su estrategia de T.I. no está alineada de ninguna manera con la estrategia institucional. Por otra parte, específicamente en cuanto a incorporación de servicios digitales, un 55% de las municipalidades se percibe más como seguidora que como pionera. Por lo tanto, comparando los resultados obtenidos en la evaluación, con las percepciones de los encargados del tema digital, se puede concluir que las municipalidades parecieran ser en el sector público, un grupo que necesita una mayor atención, dirección y acompañamiento, en lo referente a la lógica, conceptualización y operacionalización de sus servicios digitales.

En general, lo anterior no significa que existan mejores o peores sitios web, lo que se trata es de evidenciar los niveles de madurez digital de cada una de las entidades evaluadas. El objetivo de este ejercicio es ofrecer un medio que sirva a la retroalimentación, al análisis, pero sobre todo al sentido de urgencia y compromiso, por parte de las autoridades. Mucho trabajo hay por delante y los retos son muchos; lo más valioso es que ya se están dando esfuerzos importantes. Las generaciones más jóvenes de costarricenses, estamos convencidos de que cuando se logre traer el siglo que comenzó hace casi 12 años, a todo el sector público, se dará un salto cualitativo, no solo en el progreso competitivo de la Nación, sino también en la calidad de vida de todos sus ciudadanos.

Anexos

Anexo 1 Cuestionario de Evaluación: Instrumento, criterios e indicadores

Calidad de la interacción

(*) <variable categórica: 1/0>

(**) <escala de Likert: 1-7>

1. Nivel de interacción

Criterio #1 Presentación: Las agencias del Gobierno brindan información general y básica sobre su organización, políticas, procedimientos y servicios que ofrecen.

Indicadores

1.1 Hay una sección (muchas veces llamada "Acerca de", "Información General" o "Quiénes somos") que muestra información de la organización, misión y visión, objetivos, organigrama, etc. (*)

1.2 El propósito del sitio es claro para el usuario. Por ejemplo: el propósito del sitio debe ser claro en pocos segundos sin tener que leer mucho. (*)

1.3 Son fácilmente localizables al menos 3 de las siguientes fuentes para facilitar el contacto: dirección física, correo electrónico, teléfonos de las oficinas de la institución y horarios de atención. (*)

1.4 Se muestran boletines, noticias recientes y/o artículos de interés. (*)

1.5 Se muestra una sección de preguntas frecuentes. (*)

1.6 Se muestra información legal como por ejemplo Términos de Uso y Políticas de Privacidad. (*)

Criterio #2 Transacción Simple: El sitio permite consultas en línea, así como la obtención de formularios que pueden ser descargados para facilitar el trámite presencial. Además se ofrecen formularios en línea que permitan al usuario tener cierto nivel de interacción con la institución.

Indicadores

2.1 Hay formularios en línea que pueden completarse directamente en el sitio, y que permiten iniciar procesos o servicios que podrán ser concluidos en las oficinas. (*)

2.2 El sitio ofrece mecanismos digitales que permiten realizar consultas generales o solicitar información personalizada. Por ejemplo: correo de información/consulta, formulario de contacto, chats, directorio de correo electrónico/skype, etc. (*)

2.3 El sitio permite consultar sobre los servicios actuales de la institución (Ej.: consulta de disponibilidad de servicios específicos, becas, plazas laborales disponibles, etc). (*)

2.4 El sitio permite a los usuarios

retroalimentar a la institución. Por ejemplo: con buzones de sugerencias, formularios de opinión, o mecanismos de calificación. (*)

2.5 Existe algún sistema que permita calificar el Sitio web. (*)

2.6 El sitio incluye elementos diseñados para promover la visitación futura o viral como por ejemplo: "newsletter", funcionalidades de compartir con amigos a través de correo o redes sociales, opciones de suscripción o foros, suscripción a RSS, etc. (*)

Criterio #3 Transacción Compleja: Los ciudadanos pueden realizar un trámite en forma completa desde el sitio web de la agencia gubernamental. Es una comunicación en ambos sentidos, es decir, de solicitud y respuesta en línea. Estos servicios incluyen (si así se requiere) el pago en línea, vínculos con plataformas de "e-procurement", entre otros. Ejemplos: Pago de impuestos, sacar citas, renovar documentos, consultar licitaciones, etc.

Indicadores

3.1 Hay servicios que se pueden realizar de forma completa en línea. Ej.: sacar citas, solicitud y adjudicación del servicio, traspasos, aplicaciones laborales, etc. (*)

3.2 Es posible realizar pagos a través del sitio web. (*)

3.3 El sitio dirige al usuario hacia alguna plataforma de e-procurement utilizada por la institución, para gestionar procesos de licitación, adquisición, y contratación de bienes y servicios. (*)

Criterio #4 Integración: Los usuarios pueden ingresar a un área privada del sitio sin tener que repetir información que puede ser conocida por la institución a través de otras instituciones. Hay una integración en el manejo de información sobre los ciudadanos de parte de las instituciones gubernamentales aprovechando elementos como el número de identificación único (cédula de identidad).

Indicadores

4.1 El sitio utiliza de forma eficiente información integrada o tomada de otras fuentes de información evitando así la redundancia de información. (*)

Ej.: el servicio de mercado en línea Mer-link toma información directamente de la base de datos del Registro Civil. (*)

2. Nivel de individualización

Criterio #5 Organización por Arquetipo (Perfil): El sitio tiene la información estructurada para diferentes arquetipos (perfiles) de usuarios claramente identificados.

Indicadores

5.1 Perfil de usuario claramente identificado en el sitio. Ej.: El MEP podría tener información para docentes, padres de familia, etc. (*)

Criterio #6 Integración por Arquetipo (Perfil): El sitio integra información para un tipo de arquetipo o perfil tomada de diferentes sitios web gubernamentales.

Indicadores

6.1 El sitio presenta información tomada de diferentes proveedores para un mismo arquetipo o perfil. por ejemplo, si el perfil es exportador, agruparía todos los trámites y servicios que ofrecen las distintas instituciones a un exportador prototípico. (*)

Criterio #7 Personalización: El sitio web permite al usuario registrarse él mismo y personalizar la información que desea que se le presente.

Indicadores

7.1 El sitio permite personalizar información que presenta el sitio según sus preferencias. Ejemplo: el sitio que permitan personalizar la información que se le presenta al usuario una vez que éste se registra. (*)

Criterio #8 Personalización Inteligente: El sitio web aprovecha información que conoce del usuario y se anticipa a sus necesidades.

Indicadores

8.1 El sitio acomoda la información de acuerdo a las necesidades del usuario de forma anticipada. Ej.: reconoce fechas de interés para ese usuario y se las presenta, ofrece los servicios que pueden interesar a ese perfil de usuario, etc. (*)

Calidad de la información

(*) <variable categórica: 1/0>

(**) <escala de Likert: 1-7>

3. Nivel de relevancia

Criterio #9 Comprensividad: La información que se presenta en el sitio, cubre los temas en un grado o alcance que es satisfactorio para el usuario.

Indicadores

9.1 La información ofrecida en el sitio es amplia e integral. Brinda al usuario toda la información que busca. (**)

Criterio #10 Exactitud: Es el grado de conformidad de la información que se presenta con valores estándar o reales. Se refiere al nivel de precisión o detalle.

Indicadores

10.1 La información del sitio es exacta y precisa. Orienta bien al lector respecto al trámite que requiere realizar. (**)

Criterio #11 Claridad: Se refiere a evitar el uso de lenguaje o expresiones difíciles de comprender. Qué tan fácil es comprender e interpretar la información que se publica en el sitio.

Indicadores

11.1 La información del sitio es clara y fácil de comprender. (**)

11.2 El lenguaje utilizado es sencillo, comprensible y va de acuerdo al público meta del sitio. (**)

Criterio #12 Aplicabilidad: Es la característica de la información, que le permite ser usada directamente por el usuario en un contexto específico y de cómo la información se encuentra organizada para acciones.

Indicadores

12.1 La información es útil. (**)

12.2 Todas las secciones que se abren contienen información útil y necesaria. (**)

4. Nivel de solidez

Criterio #13 Conciso: La información se caracteriza por ser breve y libre de elaboraciones o detalles superfluos.

Indicadores

13.1 La información es concisa, hacia el punto que trata (sin divagaciones). (**)

Criterio #14 Consistente: La forma en que se presenta la información a lo largo del sitio es consistente y sin contradicciones.

Indicadores

14.1 Páginas mantienen estilo de diseño y diagramación a lo largo del sitio. (**)

14.2 Título en el navegador es significativo y refleja contenido de la página. (**)

Criterio #15 Correcto: La información se presenta de conformidad con estándares aprobados o convencionales o de conformidad con hechos, lógica o verdades conocidas.

Indicadores

15.1 La información está libre de errores ortográficos, de puntuación o de redacción.

Criterio #16 Actual: La información se caracteriza por estar actualizada o vigente.

Indicadores

16.1 La información que brinda el sitio está actualizada (últimas noticias, formularios, comunicados, reglamentos, etc). (*)

16.2 Grado de actualización (actualizada = menos de 6 meses), (1= 15% de las páginas o menos... 7= 85% o más). (**)

5. Nivel de eficiencia

Criterio #17 Navegabilidad: El sitio está diseñado de tal forma que permite al usuario encontrar fácilmente la información que necesita y busca.

Indicadores

17.1 La ubicación de las páginas dentro del sitio se muestra claramente. Es decir, la ubicación de las páginas corresponde a una categorización estructurada de acuerdo a parámetros previos establecidos. (1= 15% de las páginas o menos... 7= 85% o más). (**)

17.2 Los enlaces se identifican con facilidad y son claros sobre dónde llevarán al usuario. No hay elementos de enlace que resulten confusos o que no guarden relación con la página destino (1= 15% de las páginas o menos... 7= 85% o más). (**)

17.3 Existe un mapa interactivo del sitio. (*)

Criterio #18 Flexibilidad: La información se ofrece al usuario en distintos formatos disponibles

Indicadores

18.1 Los archivos que contienen información para ser descargada son ofrecidos en distintos formatos. Ej., .pdf, .doc, .xls, .csv, .odf. (*)

Criterio #19 Verificabilidad: La página permite al usuario verificar el contenido.

Indicadores

19.1 Las páginas en el sitio cuentan con autor y fuente, (1= 15% de las páginas o menos... 7= 85% o más). (**)

Criterio #20 Usabilidad: El sitio cumple con principios básicos de usabilidad que faciliten al usuario la interacción con el sitio y su información

Indicadores

20.1 La dirección del sitio (dominio) funciona sin usar el www en la dirección. (*)

20.2 El tamaño de la tipografía puede ser ajustada por los usuarios. (*)

20.3 Se cumple con la recomendación de NO incluir páginas en construcción o sin contenido. (*)

20.4 Al hacer clic en un enlace, el contenido se despliega en la misma

ventana (no debe aparecer en otra ventana distinta a la que está en uso). (*)

20.5 El sitio ofrece una página de error que orienta al usuario (página de error tipo 404). (*)

5. Nivel de eficiencia

Criterio #21 Accesibilidad: El sitio está técnicamente diseñado para facilitar la accesibilidad de todo tipo de usuario a su contenido y desde diferentes artefactos.

Indicadores

21.1 Hay contenido disponible en otros idiomas. (*)

21.2 El sitio carece de enlaces rotos. (*)

21.3 El sitio ofrece teclas rápidas para navegar con el teclado y sin la necesidad de Mouse. (*)

21.4 Las imágenes y objetos tienen textos alternativos o "Alt Text". (*)

21.5 El sitio cuenta con una versión destinada a facilitar el acceso desde un dispositivo móvil habilitado con Internet. (*)

21.6 El sitio es compatible con las versiones más recientes de los tres principales navegadores del mercado (Internet Explorer 8 y 9, FireFox 6 y Chrome 13). (*)

Criterio #22 Seguridad: El sitio contempla prácticas básicas de seguridad como el uso de certificados digitales para áreas privadas o validación apropiada en formularios.

Indicadores

22.1 Se usa certificado digital en las áreas seguras. Cuando una página web usa certificado digital la dirección dice https:// en lugar de http:// y el navegador muestra un candado. (*)

22.2 Los formularios del sitio validan correctamente la información que llena el usuario. (*)

Criterio #23 Visibilidad para motores de búsqueda: El sitio web emplea prácticas básicas que facilitan la visibilidad del mismo en los motores de búsqueda.

Indicadores

23.1 El sitio tiene un archivo "sitemap" (.txt o .xml). Este archivo se debería encontrar en la dirección principal del sitio. (*)

23.2 El sitio tiene los metadatos de descripción y palabras clave en sus diferentes páginas. (*)

23.3 El sitio tiene un archivo robots.txt o hace referencia a los "robots" en los "meta tags". Este archivo se debería encontrar en la dirección principal del sitio. (*)

Criterio #24 Velocidad: Las páginas del sitio están codificadas técnicamente para que se carguen rápidamente.

Indicadores

24.1 Tiempo promedio para cargar las páginas en 56Kbps y 128Kbps. Ej.: ideal es menos de 8sec en 128Kbps. (**)

24.2 Peso de las páginas es menor de 300K. (**)

Equipo de investigación y colaboradores

Juan Carlos Barahona

Es profesor de Gestión de Innovación y Tecnología en INCAE Business School. Su interés académico general es sobre el papel de las tecnologías digitales y las estructuras sociales en la difusión de ideas, comportamientos y artefactos. Fue miembro del “Human Dynamics Group” del Laboratorio de Medios del Instituto Tecnológico de Massachussets. Fue Director Adjunto del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible de INCAE. Es Ph.D in Media Arts and Sciences del Massachusetts Institute of Technology, MBA de INCAE Business School, así como Licenciado en Sistemas de Información.

Gilbert Brenes

Es master en Estadística con énfasis en Población de la Universidad de Costa Rica, y Ph.D en Sociología con énfasis en Demografía de la Universidad de Wisconsin-Madison. Es docente en la Escuela de Estadística e investigador en el Centro Centroamericano de Población de la UCR. Pertenece al Consejo Editorial de la Revista de Población y Salud en Mesoamérica y de la Revista de Ciencias Económicas de la UCR. Tiene experiencia como estadístico en la Dirección General de Estadística y Censos (INEC) y en el Poder Judicial. Actualmente realiza investigación sobre los contextos institucionales de los adultos mayores en Costa Rica, y sobre flujos migratorios en América Latina, así como en técnicas multivariadas y modelos lineales generalizados.

Vinicio Chanto

Es Ingeniero en Diseño Industrial, del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Posee expertise en arquitectura y visualización de información, tanto en medios virtuales como impresos. Cuenta con experiencia en el desarrollo de libros de marca, infografías, interactivos digitales y programación de interfaces multimedia.

Actualmente es consultor en el diseño de contenidos de e-learning para el Programa Gerencia de la Educación de INCAE Business School.

Andrey M. Elizondo

Es consultor de INCAE Business School en las áreas de e-governance y gestión de la información. En 2009 y 2010 fue project manager del proyecto de investigación que evaluó la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica. Ha participado en proyectos de estrategia, adopción e implementación de plataformas de *e-procurement*. Es Master in International Business de la EGADE Business School del Instituto Tecnológico de Monterrey, Master in European Business de la ESCP-EUROPE, así como Ingeniero en Ciencias de la Computación del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Irene Issa El Khoury

Es Ingeniera en Diseño Industrial del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Se desempeña como consultora en el manejo de herramientas de e-learning, el diseño de cursos en línea y como administradora de comunidades virtuales de práctica. Cuenta con experiencia en arquitectura de la información, usabilidad, visualización y comunicación de la información y diseño estratégico. De igual manera, ha trabajado en asesorías de diseño gráfico, logístico y diseño de productos y servicios, enfocándose en la experiencia del usuario como eje central del diseño.

Melissa Soto

Es Licenciada en Arquitectura graduada de la Universidad de Costa Rica. Ha participado activamente en programas de intercambio con la Universidad Politécnica de Madrid y es Master en Administración de Empresas, con un Énfasis en Finanzas y otro en Desarrollo Sostenible por parte de INCAE Business School. Posee expertise tanto en el área de consultoría arquitectónica así como en asesoría gerencial, especializándose en temas de valoración y evaluación de proyectos. Se desempeña como consultora asociada de una firma que ayudó a fundar en compañía de otros cuatro profesionales y ocasionalmente participa en proyectos independientes.

Evelyn Zamora

Es licenciada en Economía, con Maestría en Administración de Negocios del INCAE Business School y maestría en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo de la Universidad de Costa Rica. Cuenta con 10 años de experiencia en la ejecución y evaluación de proyectos de desarrollo, monitoreo, planificación, investigación y estrategia empresarial. Algunas posiciones profesionales desempeñadas son: consultora para organismos internacionales como el BID, OIT y RainForest y para empresas privadas como el Grupo Chemo y las Clínicas de Salud sin Fronteras.

René Zuleta

Cuenta con más de 10 años de experiencia en el área de tecnología, desempeñándose en la empresa privada, así como realizando investigaciones académicas con INCAE Business School y Gobierno Digital. Desde el año 2006 imparte el primer curso de diseño de interacción humano-computadora, que se enseña en el Costa Rica a nivel de pregrado. Es Ingeniero Industrial y tiene el grado de Master en Administración de Empresas de INCAE Business School. Actualmente se desempeña como director de tecnología en la agencia interactiva Schematic Costa Rica.

Bibliografía

1. The *e-government* imperative: Main Findings, in OECD Observer. s.l.: Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate, OECD, 2003.
2. Barahona, Juan Carlos, Zuleta, René y Olga, Calderón. Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de servicios por medios digitales. Costa Rica : INCAE Business School, 2006.
3. Barahona, Juan Carlos y Zuleta, René. Análisis de la presencia en línea de las instituciones del Gobierno Central de Costa Rica. Costa Rica : INCAE Business School, 2006.
4. Barahona, Juan Carlos, Zuleta, René y Zamora, David. Evaluación de Sitios web del Gobierno de Costa Rica. Costa Rica : INCAE Business School, 2008.
5. Barahona, Juan Carlos y Elizondo, Andrey M. Evaluación de Sitios web del Gobierno y municipalidades de Costa Rica 2009. Costa Rica : INCAE Business School, 2009.
6. Barahona, Juan Carlos y Elizondo, Andrey M. Evaluación de Sitios web del Gobierno y municipalidades de Costa Rica 2010. Costa Rica : INCAE Business School, 2010.
7. Dodgson , Mark, Gann David, y Salter, Ammon. The management of technological innovation. Estrategy and practice. Oxford University Press 2008.
8. ERIC/AE (2000). Scoring Rubrics - Definitions & Construction [Online] 13 de abril de 2001 <http://ericae.net/faqs/rubrics/scoring_rubrics.htm>
9. Escher, Tobias y Margetts, Hellen. UNDERSTANDING GOVERNMENTS AND CITIZENS ON-LINE: LEARNING FROM E-COMMERCE. Oxford UK : Oxford Internet Institute, Oxford University, 2007.
10. Kaplan, Andreas M.; Michael Haenlein (2010). "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media". Business Horizons 53.
11. Karl W. Deutsch: Social Mobilization and Political Development. American Political Science Review, 55.
12. Lathrop, Daniel y Ruma, Laurel, Editores. Open Government. Collaboration, transparency and participation in practice. O´Reilly Media, 2010.

13. Moskal, Barbara M. (2000). Scoring rubrics: what, when and how? *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 7(3). Retrieved November 1, 2011

<<http://PAREonline.net/getvn.asp?v=7&n=3>>

14. Porter, M. E. Towards a Dynamic Theory of Strategy. *Strategic Management Journal* 12, 1991.

15. Vaclav, Petricek, y otros. *The web Structure of E-government - Developing a Methodology for Quantitative Evaluation*. Oxford UK : Oxford Internet Institute, Oxford University, 2006

16. William H. Dutton and Paul W. Jeffreys Editors. *World Wide Research: Reshaping the Sciences and Humanities*. Cambridge, Massachusetts : The MIT Press, 2010