

La construcción del intangible Transparencia como acción de Gobierno Abierto.

Análisis de 15 Ayuntamientos de Madrid.

TFM Modalidad Tipo 1
Tutora: Dra. María José Canel Crespo
Alumna: Lic. Mariana Herrera Capriz



“¡El pueblo quiere saber de qué se trata!”

*French, Beruti y el pueblo del Virreinato del Río de la Plata,
ante la necesidad de saber y participar por primera en el Cabildo Abierto,
el 25 de mayo de 1810.*

INDICE

AGRADECIMIENTOS	6
RESUMEN – PALABRAS CLAVES	7
ABSTRACT – KEY WORDS	8
ÍNDICE DE CUADROS	9
ÍNDICE DE GRAFICOS	10
INTRODUCCIÓN	12
1. LA TRANSPARENCIA COMO UN INTANGIBLE EN EL SECTOR PÚBLICO .	15
1.1. Contexto de los intangibles en el sector público	15
1.1.1. Aportes históricos de cambio	15
1.1.2. La crisis como oportunidad	16
1.1.3. Importancia de los intangibles en el sector público	18
1.1.4. Algunos inconvenientes	19
1.2. Definición y tipos de intangibles en el sector público	20
1.2.1. Aspectos de la definición conceptual	20
1.2.2. Tipos de intangibles aplicados al sector público	22
1.3. La comunicación en la construcción de intangibles	23
1.3.1. Antecedentes	23
1.3.2. Particularidades de la comunicación de intangibles en el sector público	25
1.3.3. Importancia de la medición y evaluación de los intangibles	27
1.3.4. Gobierno Abierto para la construcción de la transparencia como un intangible del sector público	29

2.	GOBIERNO ABIERTO	30
2.1.	Definición De Gobierno Abierto	30
	2.1.1. Surgimiento y contexto del Gobierno Abierto	30
	2.1.2. Aportes conceptuales	33
	2.1.3. Propuesta de definición	36
	2.1.4. Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico	39
2.2.	El Gobierno Abierto para la interacción con el ciudadano	40
	2.2.1. Factores de cambio	40
	2.2.2. La interacción del diálogo bidireccional	43
	2.2.3. La interacción de la escucha activa	45
2.3.	El Gobierno Abierto como acción de construcción de intangibilidad	46
	2.3.1. Los tres principios de Gobierno Abierto de la OGP	46
	2.3.2. Beneficios del Gobierno Abierto en la construcción de intangibilidad	49
	2.3.3. Acciones tangibles de Gobierno Abierto	50
3.	TRANSPARENCIA.....	54
3.1.	Definición de transparencia	54
	3.1.1. Aspectos teóricos del concepto	54
	3.1.2. Como interpretan los organismos la transparencia	56
	3.1.3. La transparencia como un intangible	58
	3.1.4. Aportes tangibles de la transparencia	60
3.2.	Los beneficiarios de la transparencia	62
	3.2.1. Transparencia y empoderamiento ciudadano	62
	3.2.2. Transparencia, interacción y diálogo ciudadano	64
	3.2.3. Transparencia y Participación	66
3.3.	El portal de transparencia	69
	3.3.1. La transparencia más allá de la mera publicación de datos	69
	3.3.2. Transparencia activa vs. transparencia pasiva	72

3.3.3.	El portal de transparencia. Por qué y para qué	74
4.	HIPÓTEIS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	76
4.1.	Objetivos de la investigación	76
4.2.	Hipótesis y preguntas de investigación	76
5.	METODOLOGÍA	78
5.1.	Consideraciones generales	78
5.2.	Muestra	79
5.3.	Herramienta de análisis	81
5.3.1.	Factor "Participación"	81
5.3.2.	Factor "Comunicación de la transparencia"	84
5.4.	Evaluación.....	91
6.	RESULTADOS.....	93
6.1.	Estado de la "Comunicación de la transparencia" en los portales de transparencia	94
6.2.	Estado de la "Participación" en los portales de transparencia	103
6.3.	"Comunicación de la transparencia" y clasificación en base a TI España en los portales de transparencia	109
6.4.	"Participación" y clasificación en base a TI España en los portales de transparencia	112
6.5.	"Comunicación de la transparencia" y participación en los portales de transparencia	114
7.	CONCLUSIONES	118
8.	LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	125
8.1.	Limitaciones	125
8.2.	Futuras líneas de investigación.....	125

BIBLIOGRAFÍA 127

ANEXO 137

AGRADECIMIENTOS

De todo el Trabajo Fin de Máster, este es el apartado más difícil de escribir, al menos para mí. Son muchas personas las que hicieron posible que ésta aventura que emprendí, hoy sea un hecho. En mi caso particular fue más que cursar un Máster y adquirir conocimiento, fue tomar la iniciativa de formarme en otro país, en otro continente, de aprender a pensar y vivir de forma diferente a la que estaba acostumbrada. La vida está compuesta por experiencia, y ésta para mí, es una de las más completas.

Quiero agradecer al cuerpo docente que integra el Máster en Comunicación de las Organizaciones de la Universidad Complutense de Madrid, por los conocimientos que me han transmitido y por compartir la vasta experiencia profesional que los caracteriza.

A mi tutora María José Canel, por la dedicación y el incentivo al momento de guiarme y enseñarme, tanto en sus clases como en las tutorías, pero sobre todo por contribuir a mi crecimiento profesional y personal.

A mis amigos, que supieron estar cerca en la distancia, y que siempre me han apoyado en cada decisión que tomé. A mis amigos que éste maravilloso país su brindarme, porque me han hecho sentir como si nos conociéramos de toda la vida, y porque el apoyo de muchos de ellos hicieron posible éste trabajo.

A mi familia, a mi madre Anna, a mi padre Alberto y a mi tía María Elena, porque no sólo son grandes pilares en mi vida, sino porque siempre tienen la palabra justa en el momento preciso, y por confiar en mí, siempre.

Y para finalizar, quiero agradecerle a dos personas que si bien hoy no están, caminan junto a mí eternamente, a mi nono Pedro y a mi nona Elena, por hacer de mí la persona que soy, y porque aún hoy hago caso a sus palabras: "Marianna, estudiá".

Gracias a todos, y a cada uno.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como punto de partida la investigación de los intangibles en el sector público. Evalúa la comunicación de los portales de transparencia y la participación de la ciudadanía en 15 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta su posición en el ranking de transparencia elaborado por Transparencia Internacional España. Persigue como fin obtener aspectos de mejora de la comunicación de la información publicada en los mismos, como también optimizar la participación de la ciudadanía.

Con apoyo en anteriores antecedentes, se elabora un mecanismo de evaluación de portales de transparencia centrado en los factores de comunicación de la transparencia y participación, a partir de los cuales se establecen variables cuyas dimensiones son sujetas a evaluación. Los resultados obtenidos de la evaluación son puestos en comparación con los obtenidos en el ranking de TI España, permitiendo generar conclusiones en torno a la forma en la que se comunica la transparencia y como es la participación de la ciudadanía ante los portales de transparencia.

PALABRAS CLAVE: Comunicación – Instituciones Públicas – Intangibles Sector Público - Transparencia – Participación – Gobierno Abierto - Portales De Transparencia – Ayuntamiento.

ABSTRACT

The present work has at its starting point, the investigation of intangibles in the public sector and evaluates communication portals of transparency and citizen participation of 15 municipalities in the Madrid region. Taking into account their position in the ranking of transparency made by Transparency International Spain, it aims to obtain aspects of improving communication of the information published as well as optimizing the participation of citizens.

With support in previous history, an evaluation mechanism of transparency portals focused on communication factors of transparency and participation is developed, from which variables are established whose dimensions are subject to evaluation. The results of the evaluation are compared with those obtained in the ranking of TI Spain, therefore allowing conclusions to be made about the way the public institutions communicate transparency and what the participation is of citizens in transparency portals.

KEY WORDS: *Communication - Public Institutions - Intangibles Public Sector - Transparency - Participation - Open Government - Transparency Portals - City Hall.*

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Definiciones de Gobierno Abierto	38
CUADRO 2: Ranking de los Ayuntamientos de Madrid, de acuerdo con el índice de Transparencia Internacional España 2014	80
CUADRO 3: Clasificación de los Ayuntamientos de Madrid, en base al puntaje obtenido en el Ranking de Transparencia Internacional España 2014	80
CUADRO 4: Síntesis de la herramienta de análisis	90
CUADRO 5: Tabla de correlaciones de evaluaciones	92
CUADRO 6: Tabla comparativa de clasificaciones y calificaciones, obtenidas por los ayuntamientos	117

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento según el factor "Comunicación de la transparencia"	94
GRÁFICO 2: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Usabilidad - Funcionalidad" del factor "Comunicación de la Transparencia" ...	95
GRÁFICO 3: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Localización - Filtrado" del factor "Comunicación de la Transparencia"	97
GRÁFICO 4: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Estructura - Visualización" del factor "Comunicación de la Transparencia"	98
GRÁFICO 5: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Comprensión" del factor "Comunicación de la Transparencia"	99
GRÁFICO 6: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Veracidad - Actualización" del factor "Comunicación de la Transparencia" ...	100
GRÁFICO 7: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Integración" del factor "Comunicación de la Transparencia"	101
GRÁFICO 8: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en las variables del factor "Comunicación de la Transparencia"	102
GRÁFICO 9: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento según el factor "Participación"	103
GRÁFICO 10: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Interacción" del factor "Participación"	104
GRÁFICO 11: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Transacción" del factor "Participación"	105

GRÁFICO 12: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Conocimiento-Seguimiento" del factor "Participación"	106
GRÁFICO 13: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en las variables del factor "Participación"	108
GRÁFICO 14: Correlación entre el índice de TI España y el factor "Comunicación de la transparencia"	111
GRÁFICO 15: Correlación entre el índice de TI España y el factor "Participación"	113
GRÁFICO 16: Correlación entre el factor "Comunicación de la Transparencia" y el factor "Participación"	116

INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo conectado, un mundo saturado de información. Con el avance de la www podemos tener al instante la información que buscamos y de la forma en que mejor nos guste. Texto, imagen, audio, video, redes, blogs, periódicos, libros, enciclopedias en línea, etc. todo cuanto todo para contestar las preguntas o inquietudes que a diario nos surgen. Una misma información dispuesta de formas tan diversas que muchas veces no sabemos que ver y en que creer, que información es fidedigna y que no, vamos de una búsqueda puntual a ramificarnos en temas que no sabíamos ni de su existencia.

El presente trabajo, parte un poco de este contexto. Las instituciones públicas hoy en día cuentan con mucha información, al mismo tiempo en que las exigencias de que todo sea accesible no le son ajenas.

Estás instituciones parten también de un contexto de crisis económica y de legitimidad; pero que también han sabido en los últimos años de hacerse con herramientas, recursos y saberes de otros sectores para mantenerse actualizadas.

Trabajé muchos años en una institución pública, y una de las cuestiones que siempre me llamó a la reflexión, es de qué manera podría mejorar su funcionamiento, pero más aún como profesional de la comunicación, siempre me preguntaba si realmente las personas percibían todos los esfuerzos que se hacían puertas adentro. También en esa experiencia, aprendí que muchas veces para mantener una administración acorde con las necesidades de los ciudadanos, es necesario aprender de otras áreas, disciplinas, conocimientos e incorporarlas con el fin de poder brindar mejores servicios.

En éste trabajo se conjugan ambas cuestiones, por un lado el contexto en el que las instituciones están inmersas y por el otro mis inquietudes personales.

Como punto de partida y en ésta búsqueda por conjugar disciplinas, comencé a investigar la introducción de los bienes intangibles en el sector público a partir de la revisión de la literatura existente. Descubriendo que la transparencia, la reputación, la confianza y la legitimidad, no son conceptos muy explorados en las

instituciones públicas, pero que pueden conllevar grandes beneficios para las mismas si se aboga en su construcción.

Circunscribí el trabajo al intangible transparencia y participación, en donde por iniciativas como las del Gobierno Abierto, se trabaja en su construcción. Descubrí que una forma de hacer tangible la transparencia es por medio de los Portales de Transparencia. A partir de la observación de varios ejemplos, y frente a la versatilidad de los mismos, me surgieron dudas en función de si existía alguna manera de regular, ordenar y decidir qué información y cómo se publica. Pero también en como hace “el que está del otro lado”, es decir el ciudadano, para poder manejar todo es cúmulo de datos.

Es así que di con organismos como es el caso de Transparencia Internacional España, que se encarga de elaborar un índice y clasificar las instituciones de acuerdo con el cumplimiento de la Ley de Transparencia. Investigando la labor realizada por el organismo, di cuenta de que sólo estipula que la información sea publicada en los portales de transparencia, pero que no contempla aspectos en relación a como es comunicada esa información. Además, tampoco contempla la participación de los ciudadanos, siendo que los portales de transparencia son parte de las acciones emprendidas por las instituciones de cara a la iniciativa de Gobierno Abierto, cuyo dos pilares fundamentales son justamente la transparencia y la participación.

Entonces, para el presente trabajo, se tomaron las iniciativas del Gobierno Abierto y dos de sus ejes principales: transparencia y participación.

El propósito de éste trabajo es demostrar que ser transparente y fomentar la participación, no se circunscribe al mero hecho de la publicación de información, sino que viene de un compromiso por parte de las instituciones, de que esa información sea comprensible, accesible y utilizable por todos aquellos que así lo requieran, y para que esto suceda, el rol de la comunicación es fundamental.

Es así que surgen hipótesis y preguntas de investigación en torno a si la publicación de la información es acorde a como la misma es comunicada y como es la dinámica de la comunicación en función a la participación de la ciudadanía. Para poder dar respuesta es estos interrogantes, se tomó como punto de partida

el índice de Transparencia Internacional España y los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid evaluados en él.

Con el apoyo y base en anteriores antecedentes sobre la evaluación de portales de transparencia, se elaboró una propuesta para evaluar la comunicación de los portales de transparencia y la participación de los ciudadanos en los mismos, en algunos de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.

El fin último, no es sólo dar respuestas a las preguntas e hipótesis del trabajo, sino en que se pueda tomar consciencia de la importancia de la construcción de los intangibles al sector público y como la comunicación es pieza fundamental a la hora de llevarlo a la práctica, y que logre el objetivo de llegar a los ciudadanos, para que perciban que tienen instituciones en las que pueden confiar.

1. LA TRANSPARENCIA COMO UN INTANGIBLE EN EL SECTOR PÚBLICO.

1.1. CONTEXTO DE LOS INTANGIBLES EN EL SECTOR PÚBLICO.

1.1.1. Aportes históricos de cambio.

En la segunda mitad del siglo XX, los cambios tecnológicos marcaron un nuevo paradigma, como consecuencia las sociedades comenzaron a reorganizarse y con ella sus instituciones. Como respuesta a este paradigma emergió un concepto de Sociedad de la Información que permite dinamizar los procesos de conocimiento, en donde instituciones como las públicas, se ven obligadas a aceptar el reto de esta nueva concepción institucional y por lo tanto apoyar el desarrollo de los servicios públicos, convirtiéndose en factores determinantes para el desarrollo de los sistemas económicos y sociales (García de Castro, 2000).

Las instituciones públicas, han tenido que adoptar importantes procesos de modernización y adaptarse a los nuevos requerimientos sociales, alimentados por la disponibilidad de información que hace al conocimiento, y frente al poder que éste genera, tanto las instituciones como la sociedad toda, comienzan a orientarse al ciudadano y a su bienestar. Las instituciones públicas han cambiado los modos de relación y las formas de la prestación de servicio público, como consecuencia del conocimiento generado por esta nueva Sociedad de la información (García de Castro, 2000).

Las administraciones públicas están entrando en este desarrollo, puesto que permite, una mayor eficacia y eficiencia, en una época en donde son cuestionadas desde el punto de vista ideológico, político y económico, y en donde además, los recursos económicos y humanos disponibles tienden a ser muy limitados (García de Castro, 2000).

La construcción de intangibles en el sector privado es algo que las empresas vienen realizando desde hace ya tiempo, puesto que han descubierto el valor que los mismos tenían al momento de evaluar a largo plazo las finanzas de la compañía. En los últimos años muchas de las disciplinas, teorías y áreas se han extrapolado a otras, permitiendo un trabajo interdisciplinar. Es común por ejemplo, hoy en día hablar de marketing político o de neuromarketing. Con la intangibilidad sucede lo mismo, éste concepto que surge desde el sector privado,

fue desplazándose al sector académico y hoy en día está dando sus primeros pasos en el sector público.

Por lo tanto, uno de los motivos por los cuales es importante la introducción de intangibles en el sector público viene dado a partir de las “crecientes necesidades de innovación generadas por los cambios económicos, sociales y culturales de un mundo más globalizado y tecnológico, lo que obliga a dinamizar los procesos de generación de conocimiento” (Canel y Luoma-aho, 2015, p. 5).

1.1.2. La crisis como oportunidad.

Canel y Luoma-aho (2015) realizan un análisis del contexto que atraviesan las instituciones públicas hoy en día. Las autoras coinciden con muchas entidades internacionales (OCDE, ONU, Banco Mundial, FMI) sobre la situación de crisis de confianza por la que las instituciones públicas están atravesando, y que esta situación hace necesario esfuerzos tanto desde la gestión de las administraciones como desde la investigación, para averiguar las causas de esta crisis, ya que la misma genera una brecha de desconfianza cada vez mayor entre administraciones y ciudadanos.

A ésta crisis de desconfianza, debe sumarse la crisis económica por la cual también están atravesando las instituciones públicas. Crisis económica que se traduce en recortes de presupuestos, suba de impuestos, endeudamiento público, etc. Todo esto hace que a las administraciones públicas se les dificulte llevar adelante la gestión de las necesidades de los ciudadanos, y mucho más que esa gestión sea percibida con excelencia (Luoma-aho, 2007 y 2008; Carpenter y Krause, 2012; en Canel y Luoma-aho, 2015).

Crisis económica sumada a la crisis de confianza, genera resultados no satisfactorios como descontento frente a la burocracia, rigidez y lentitud de los servicios públicos, ilegitimidad del sector público (Uslaner, 2010; Canel y García-Molero, 2013; Canel y Zamora, 2014; Chen, 2014; en Canel y Luoma-aho, 2015). El descontento y la ilegitimidad hacia el sector público fomentan en los ciudadanos situaciones que muchas veces infringen la ley, situación que se hace necesario controlar y que aumenta la crisis económica, ya que por un lado se

hace necesario destinar más recursos para el control, pero por otro lado genera déficit de ingresos, por ejemplo a la hora de evadir o no pagar impuestos (Canel - Luoma-aho, 2015). En línea con las autoras mencionadas, Tyler (2006, en Canel y Luoma-aho, 2015) afirma que la construcción de intangibles en el sector público puede tener reflejo contable, es decir, si una institución se percibe ilegítima se le dificulta tomar medidas de austeridad. Es decir que la situación se torna cíclica en dónde la crisis trae aparejada más crisis.

Una de las soluciones posibles sería la de trabajar en esfuerzos para paliar la crisis económica, pero muchas veces no es posible ya que los recursos son los existentes y éstos no pueden incrementarse con facilidad, todo lo contrario tienden a ser cada vez más escasos. Queda entonces, volcar los esfuerzos hacia la construcción de confianza, es decir “garantizar la legitimidad, reforzar la transparencia y la rendición de cuentas” (Canel y Luoma-aho, 2015, p. 2). Es así que gestionar la reputación de las instituciones y las expectativas de los ciudadanos cobra importancia (Oikkonen y Luoma-aho, 2014; en Canel y Luoma-aho, 2015). Bossi (2001) sostiene que la crisis de confianza del sector público, hace necesario trabajar en valores como la transparencia y la legitimidad, brindar a los ciudadanos información sobre la gestión de las instituciones, responsabilizarse del entorno medioambiental y recuperar la confianza de los ciudadanos.

Con lo expuesto se puede entender que, con la crisis económica la situación se vuelve cíclica pero de forma negativa, sucediendo lo contrario con la construcción de confianza en donde la situación se trona cíclica pero de forma positiva. La crisis económica genera más crisis y más desconfianza, mientras que la confianza genera mejoras económicas y más confianza.

Para agregar, en un análisis realizado por Sanders y Canel (2013) sobre la comunicación de los gobiernos en quince países, se puede constatar la necesidad de construir transparencia como punto de partida en la gestión de intangibles.

1.1.3. Importancia de los intangibles en el sector público.

Bossi (2001), considera importante reconocer y valorar los activos intangibles, ya que las instituciones públicas están sometidas a un mayores controles y exigencias de transparencia en la gestión, pero también porque contribuyen a mejorar la toma de decisiones (como una herramienta de gestión interna) y porque su aplicación práctica, al haber una menor exigencia en el nivel de cuantificación que en el sector privado, hace que sea más fácil a la hora de implantarlos. Para el autor, la intangibilidad está más presente en el sector público que en las empresas privadas, en donde sus objetivos son cuantificables, prueba de ésta alta presencia son:

- que los objetivos de las administraciones públicas son varios y, con frecuencia, no monetarios (velar por la seguridad nacional, impartir justicia, elevar el nivel cultural de la población, etc.);
- los recursos productivos (recursos humanos, conocimiento) que las administraciones utilizan son en su mayoría intangibles;
- el producto final de las administraciones públicas son servicios y estos intangibles.

Para García de Castro (2000), la creación, desarrollo y gestión debe hacerse de forma estratégica en las administraciones públicas, y que desde ésta base, se deben emprender procesos de transformación de sus activos intangibles en valor para la sociedad, es decir que deben entenderse como organizaciones en la que se intercambian, se comparten y se construye colectivamente nuevo conocimiento, no sólo limitándose a brindar respuestas informativas a los ciudadanos, sino más bien en instituciones que emprendan acciones orientadas a crear espacios de intercambio y relación. La creación de intangibles implica diseñar procesos de gestión eficientes basados en una administración eficaz de los conocimientos disponibles. Este aspecto implica un esfuerzo por conocer, planificar gestionar y medir los intangibles. Para esto es necesario tomar determinadas iniciativas que aboguen porque la información y el conocimiento sean los que impulsen la innovación, calidad, rapidez y excelencia de manera que repercutan en la construcción de activos intangibles.

De Escalada (2007), menciona como intangibles la responsabilidad social y medioambiental, y que mientras las empresas consideran gestionar estos intangibles por una cuestión de buena imagen pero reflejándolos en sus balances

como gasto, en las organizaciones públicas no se podrían generar políticas públicas que perjudiquen o no tengan en cuenta estos intangibles. Por lo tanto además de la alta presencia de intangibilidad en el sector público, podremos destacar los intangibles como un imperativo en las instituciones públicas.

1.1.4. Algunos inconvenientes.

Es frecuente que los sectores públicos adopten de forma tardía las innovaciones ocurridas en la iniciativa privada, ya que en el sector privado la competencia y el hecho de ser rentables hace que las prácticas se adopten con mayor rapidez (Bossi, 2001).

Borins (2010), considera que por tradición, el sector público es inhóspito a la innovación, y más aún si son los mandos intermedios y empleados de cara al público los que las tienen que llevar a la práctica, cuya característica principal de éstos nombramientos o puestos es que son permanentes. Esta falta de estímulo, producto de la estabilidad contractual, es un factor negativo, que no favorece la adopción de nuevas técnicas de gestión.

La adopción de intangibles en el sector público atraviesa una situación similar. Las instituciones públicas se tornan reticentes al momento de incorporar los activos intangibles, puesto que además corren con la ventaja de no poseer competencia alguna y situarse en un contexto de monopolio, es decir no existen dos ministerios de salud, o dos ayuntamientos para una misma ciudad. Este contexto tampoco favorece a estimular el desarrollo de los intangibles (Bossi, 2001).

Las entidades públicas están sometidas a un mayor control y exigencia de transparencia en la gestión, por eso es que sus procedimientos se encuentran normados y detallados lo más exhaustivamente posible, esto hace que la capacidad de innovación creativa se vea delimitada y que algunas de las acciones para la construcción de intangibles, adoptadas en el sector privado, por más atractivas que sean, sean de muy difícil aplicación.

Esta exigencia de control y transparencia también afecta a los recursos humanos, la rigidez o manipulación de los sistemas de acceso de los puestos laborales en el sector público con frecuencia produce que profesionales formados y capacitados no superen las pruebas de acceso (Bossi, 2014).

Mencionar estos inconvenientes, no hace que sea imposible la construcción de los intangibles en el sector público, sino que son aspectos que debemos tener en cuenta al momento de sortear las barreras de entrada para la generación y aplicación de los intangibles en el sector público.

1.2. DEFINICIÓN Y TIPOS DE INTANGIBLES EN EL SECTOR PÚBLICO

1.2.1. Aspectos de la definición conceptual

De la definición de intangible, y más precisamente de la de bien intangible, se pueden resaltar algunos aspectos característicos, que se comentarán a continuación.

El primero de ellos, es que carece de sustancia física. La reputación, la transparencia, la participación, la confianza, no la podemos ver o tocar, pero si podemos traducirlas a acciones y hechos tangibles (Lev y Daum, 2004 en Canel y Luoma-aho, 2015).

Otros aspecto, es que puede derivar (como no) de derechos legales y contractuales (Canel y Luoma-aho, 2015). La Ley de Transparencia, por ejemplo, es una obligación a ser cumplida por parte de las instituciones públicas, en dónde se especifica de forma muy detallada cual es la información que deberá estar al alcance de los ciudadanos.

Explica la diferencia entre el valor contable y el valor del mercado (Lev y Daum, 2004 en Canel y Luoma-aho, 2015). El valor contable, es la diferencia que existe entre los activos y los pasivos de una organización, mientras que el valor de mercado tiene que ver con la oferta y demanda de un producto o servicio, y que está relacionado con la valoración que el público realiza de un bien. Es decir, que unos servicios idénticos (o productos) puede tener un mismo valor contable y pero diferir en el valor de mercado, debido por ejemplo, a la confianza. Aquel que sea percibido como más confiable, puede llegar a especular con un valor más alto que el otro.

Se encuentra ligado al pasado de la organización (Canel y Luoma-aho, 2015). La confianza, la reputación, la transparencia, la legitimidad, son bienes que no sólo se construyen a largo plazo, sino que además para poder evaluarlos y medirlos, se toma en cuenta el comportamiento y acciones en el pasado de una

organización. No podríamos evaluar o medir ninguno de ellos a futuro, ya que estaríamos incurriendo en una especulación.

Genera recursos con futuro beneficio económico (Canel y Luoma-aho, 2015). Pensemos en una ciudad, con una buena reputación, percibida como transparente y legítima, frente a otra en donde todos los anteriores intangibles son puestos en duda ¿Cuál de las dos tendrá más posibilidades de atraer inversión y junto con ello los beneficios (generación de puestos de trabajo, etc.) que esto acarrea?

Otra particularidad es que requiere de investigación. El hecho de investigar, pone de manifiesto dónde se encuentra el *gap* que existe en una organización, en el caso de los intangibles, esa brecha se da entre ella y sus públicos. La confianza por ejemplo, es percibida por sus públicos y la forma que tiene una organización de ver cómo se encuentra el “termómetro” de la confianza con sus públicos es con investigación, y de allí el punto de partida para gestionar ese intangible de una manera estratégica (Canel y Luoma-aho, 2015). Más adelante se verá que la investigación cobra también importancia a la hora de evaluar esas acciones emprendidas, con el fin de poder realizar cambios o ajustes en las gestiones.

Como consecuencia de lo expresado en el párrafo anterior, ha de ser medible (Canel y Luoma-aho, 2015). Si esto no fuera así, no podríamos realizar ningún tipo de evaluación, comparación a largo plazo o realizar un ranking comparativo con otras instituciones, sobre algún o algunos de los bienes intangibles.

La incorporación de su gestión transforma la institución. No sólo por los recursos que deben ser destinados para realizar su gestión, sino porque puede implicar desde un cambio en el organigrama hasta toda una reforma en la concepción de la misión, visión y valores de una institución (Canel y García -Molero, 2013).

Y cómo último aspecto, es que dependen de la comunicación (Canel y Luoma-aho, 2015). Sin comunicación, no se darían a conocer, pero también es cierto que no sólo dependen de la comunicación, sino que ésta debe estar respaldada por hechos, como veremos en detalle más adelante.

1.2.2. Tipos de intangibles aplicados al sector público.

Bossi (2001), toma del ámbito privado aquellos intangibles que pueden ser extrapolados al sector público y los organiza en tres grupos:

- Organización interna: Innovación, Know how, capital estructural organizativo y cultura corporativa.
- Relaciones externas: Imagen, calidad del servicio y relaciones con otros agentes externos.
- Capital humano: Aptitudes de los empleados, aprendizaje permanente y condiciones laborales
- Compromiso social y medioambiental: Compromiso social y compromiso medioambiental.

Según el Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales de la de la Agencia Tributaria de España (DOPRI - AEAT; en De Castro, 2004), organiza los intangibles en el sector público en torno a cinco tipos de capitales:

- Capital Humano Público: valores y actitudes, conocimientos y competencias.
- Capital Organizativo Público: cultura, estructura, aprendizaje y procesos.
- Capital Social Público: solidaridad y cohesión social, estabilidad social, conexión social.
- Capital Tecnológico Público: esfuerzo en innovación, dotación tecnológica, propiedad intelectual.
- Capital Relacional Público: actuación interdepartamental, actuación Administración Autonómica, relaciones institucionales.

El modelo el modelo *Intellectual Assets Monitor* (en Ramírez, 2010), clasifica los intangibles en tres categorías:

- Competencias de las personas: implica actividades de planificación, producción, procesamiento y presentación de productos, servicios o soluciones.
- Estructura interna: implica las patentes, procesos, sistemas de información, cultura organizativa, conocimiento de la organización, etc.
- Estructura externa: implica las relaciones con los diferentes públicos, las marcas comerciales, la imagen corporativa, etc.

Canel y Luoma-aho (2015), se circunscriben a aquellos intangibles en los cuales la comunicación tiene una función que permite crear valor:

- Reputación
- Marca
- Capital Intelectual
- Cultura Organizacional
- Legitimidad
- Responsabilidad Social Institucional
- Compromiso
- Confianza

Además, las autoras señalan que elementos como los resultados y experiencias positivas de gestión, la función pública, el enfoque al ciudadano, la transparencia y rendición de cuentas, la representatividad, la participación, la ética, la relación con el entorno/sociedad, la previsión, etc. si no son contemplados por las instituciones públicas, pueden ser una oportunidad para generarlos, ya que su ausencia estaría generando una brecha entre las instituciones y los ciudadanos. En el presente trabajo, se hará foco en los intangibles de transparencia y participación, sobre los cuales se expondrá más adelante.

1.3. LA COMUNICACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE INTANGIBLES

1.3.1. Antecedentes.

El primero de los antecedentes a los que se puede referenciar es lo que se denomina la *New Public Management*, caracterizada por gestionar el sector público con técnicas que son propias del sector privado, y considerando al contribuyente como un cliente.

Otras cuestiones derivadas del *New Public Managment* y que cobran importancia a la hora de gestionar la comunicación de intangibles, es el hecho de gestionar por objetivos y la importancia que tiene la comunicación de éstos resultados (Garnett, 2004 en Canel y Luoma-aho, 2015), ya que cómo veremos más adelante, los resultados no sólo son pruebas que nos permitirán medir nuestros

esfuerzos, sino que la comunicación de los mismos pueden ser la materia prima para la construcción de intangibles como la transparencia, la reputación, etc.

Teniendo en cuenta lo mencionado con anterioridad, en donde los conceptos, teorías, prácticas y demás de muchas disciplinas se extrapolan a otras, podemos mencionar como otro antecedente en la comunicación de intangibles la teoría de las relaciones públicas, que propone una nueva forma de entender las organizaciones como instituciones insertadas en una Sociedad y, como consecuencia, con necesidades comunicativas con sus públicos (Grunig y Hunt, 2003; Black, 2004; Cutlip, Center y Broom, 2000 en González y Monleón, 2013). Las personas que rodean la organización son tenidas en cuenta de manera tal que son involucradas en los procesos de las organizaciones, ya no son espectadores o receptores pasivos, sino activos participantes de la toma de decisiones. El apoyo y el diálogo de los ciudadanos resulta más importante que el control de éstos (Luoma-aho, 2008).

Marín (1997; en Álvarez, 2011) se refiere a un nuevo campo de estudio, el de la comunicación en las organizaciones. Sostiene que el surgimiento del mismo se da a partir de "los intentos de mejorar las habilidades comunicativas de los que intervienen en los procesos económicos y en la evolución vista de las teorías de la organización, cada vez más centradas en la cultura de las organizaciones" (Marín, 1997, p. 101; en Álvarez, 2011). El autor también delimita cinco áreas tradicionales en donde surge la investigación sobre comunicación en las organizaciones: 1) la comunicación como medio, 2) el estudio de los canales de comunicación; 3) el clima comunicativo; 4) el análisis de las redes de trabajo y 5) el estudio de la comunicación entre superiores y subordinados; y a su vez destaca tres modelos teóricos generales de referencia, en donde se enmarcaría la comunicación de las organizaciones: la Escuela Clásica, la Escuela de Relaciones Humanas y la Escuela Sistémica (Marín, 1997; en Álvarez, 2011).

Kaufmann (1993, en Álvarez, 2011) describe a partir de un análisis sistemático del rol de la comunicación en las teorías de las organizaciones, sostiene que es "la comunicación lo que otorga vida a la estructura organizativa" (Kaufmann, 1993, p. 158). La autora también aporta algunas reflexiones sobre tres escuelas que han estudiado el comportamiento organizativo: el Management Científico, las Relaciones Humanas y la Escuela de los Sistemas

Por último, también podemos ver algunos vestigios de la comunicación de intangibles en la Teoría General de Sistemas, en donde las organizaciones son

consideradas sistemas (Grunig, 1984; en Viñaráz, 2013), abiertos y en constante interacción con el entorno (von Bertalanffy, 1976; en Viñaráz, 2013), en donde las organizaciones mantienen distintas relaciones de influencia recíproca con ese entorno ya sean de tipo legal, política, social, económica, competitiva, y en donde la comunicación es el vínculo entre la organización y sus públicos (Long y Hazelton, 1987 en Viñaráz, 2013).

1.3.2. Particularidades de la comunicación de intangibles en el sector público.

Bossi (2001) señala que la comunicación de intangibles del sector público puede ser de utilidad para proyectar exteriormente la organización o para cumplir con las exigencias de información.

Pero la comunicación puede ir un paso más allá, adquiriendo un rol central a la hora de construir intangibles como la legitimidad, la reputación, la marca, la responsabilidad social institucional o el *engagement*, ya que además de contribuir a estrechar relaciones con los públicos (Wæraas y Byrkjeflot, 2012; Carpenter y Krause, 2012; Canel, 2014; Gutiérrez-García y La Porte, 2013; Sanders y Canel, 2012; en Canel y Luoma-aho, 2015), muchos de estos intangibles se construyen desde la comunicación, el hecho de poner a disposición de la ciudadanía los datos abiertos, de facilitarlos de la forma que sea, ya es un mero acto de comunicación que construye y contribuye a la transparencia, o el hacer partícipes a los ciudadanos comunicando las propuestas y abriendo canales para la opinión y el debate, construye y contribuye a la participación ciudadana.

Establecer relaciones con los públicos implica que los mismos sean tenidos en cuenta y que estén involucrados en los procesos de las instituciones, en lugar de estar monitorizados y controlados o que se circunscriban a ser receptores y destinatarios de las acciones de las instituciones, es entonces donde el apoyo y el diálogo de los ciudadanos se torna importante a la hora de implicar a los públicos (Luoma-aho, 2008 en Canel y Luoma-aho, 2015).

Desde otra óptica, pero en la misma línea, la consecuencia directa es que las empresas (y por qué no, cualquier institución) que se involucra en la sociedad con la colaboración de sus públicos, obtiene credibilidad, reputación y confianza. De este modo, se obtiene un gran potencial para construir una relación auténtica

y duradera (Chun, 2005; Colleoni, 2013; Fombrum, 2005; Schlegelmilch y Pollach, 2005; en Villagra, López y Monfort, 2015).

Entendiendo las relaciones que se establecen y la importancia de medir para gestionar, la calidad de éstas relaciones deben por lo tanto también ser medida. Es decir, que si las relaciones son tenidas en cuenta como objetivos de comunicación, no basta con medir sólo resultados comunicativos (alcance, cobertura, etc.), sino que habrá que tener en cuenta cuestiones como la confianza, la implicación, la lealtad, etc. (Ledingham, 2011; Strömbäck y Kioussis, 2011; Canel y Sanders, 2012 y Sanders y Canel, 2013).

Es interesante la observación que realizan las autoras Canel y Luoma-aho (2015), en donde se resalta que la comunicación de intangibles no es crear imágenes para impresionar a los públicos y generar un manejo a favor, sino que se trata de la puesta en valor de realidades, que contribuyan a reconocer el comportamiento de las organizaciones, con el fin de crear valor mediante el establecimiento de relaciones entre organizaciones y públicos. Esto remite a la falacia, en la que muchas veces se incurre, de pretender construir pura y exclusivamente desde la comunicación, hechos que en la realidad no pueden ser avalados, por ser inexistentes, cuando lo más adecuado es comunicar hechos existentes, que sin el valor de la comunicación tal vez no verían la luz.

Otros autores, ligados a la disciplina de la comunicación corporativa (Costa, 1999; Pizzolante, 1999 en Gamarra y Vera, 2015), señalan que la comunicación en un intangible en sí mismo que actúa de matriz del resto de los intangibles, entendiendo la misma como una transacción de valores, y al ser vehículo de esos valores su tarea debe centrarse en cómo seleccionar y combinar los recursos. Para Costa (2012, p.1 y 2 en Gamarra y Vera, 2015, p.12 y 14) la comunicación "ocupa el lugar central que le corresponde en las organizaciones para la gestión de las relaciones humanas y sociales, de la reputación y la optimización de los resultados. No hay gestión eficaz de los valores intangibles, de la imagen pública y de la reputación institucional que no pase por la comunicación interpersonal a través de las relaciones humanas y de las nuevas tecnologías de la información".

En la misma línea Pérez (2008, en González y Monleón, 2013) propone un modelo ideal de integración de intangibles en el proceso de gestión de la comunicación, al desplazar el papel de la comunicación promocional e instrumental desvinculada de los intangibles, al de un modelo directivo de gestión, en donde la comunicación es "la madre" de todos los intangibles. Esto

pone de manifiesto que las organizaciones deben decidir estratégicamente que intangibles gestionar, y como comunicarlos, proceso tan necesario para que éstos generen valor, como su medición y gestión.

Trasladar la gestión de la comunicación de niveles técnico-tácticos a niveles directivos, exigirá nuevos organigramas, organización y enfoques de la comunicación con la inclusión de tareas como la gestión de la reputación, el *issue management*, la planificación estratégica, la construcción de confianza, y todo aquello que implique la construcción y comunicación de intangibles (Da Silva & Batista, 2007; Glenny, 2008; Bell, Hindmoor, & Mols, 2010; Lilleker & Jackson, 2011, en Canel y Molero, 2013)

Maraboto, en un artículo de la revista Forbes (2014), menciona que responder al reto de comunicar los activos intangibles requiere que sean considerados importantes por la alta dirección de la empresa y que la misma actúe acorde con ellos. Las organizaciones públicas no escapan a ésta observación, ya que las decisiones muchas veces son políticas o de los altos funcionarios, y a su vez como se resaltó en párrafos anteriores, los actos que las organizaciones emprendan tienen que ser coherentes con los intangibles que promuevan, para que la comunicación tenga su respaldo en hechos.

1.3.3. Importancia de la medición y evaluación de los intangibles.

Antes de resaltar la importancia de la medición y la evaluación, es importante resaltar que para que esto ocurra, como punto de partida debemos tener en cuenta el planteamiento estratégico de la gestión de la comunicación de intangibles, como tantas veces se ha señalado en párrafos anteriores. El planteamiento estratégico implica una planificación, que incluye metas, objetivos, tácticas, acciones y herramientas que permiten gestionar hacia los resultados que se desea alcanzar.

El paso siguiente, para corroborar si los resultados son los que se están queriendo obtener, realizar correcciones y finalmente evaluar si los esfuerzos destinados se correlacionan con los resultados esperados, es la medición y evaluación.

Veamos la diferencia de éstos dos conceptos. El diccionario de la Real Academia Española define "Medir", como "comparar una cantidad con su respectiva unidad,

con el fin de averiguar cuántas veces la segunda está contenida en la primera”, sobre la definición de “Evaluar” a “señalar el valor de algo”.

Para otros autores como Wimmer y Dominick (2011), sería óptimo que al finalizar el proceso de comunicación, se comprobara si se han cumplimentado los objetivos y se evalúe el valor aportado. Lusthaus (2002), sostiene que la evaluación es un proceso útil para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos y resultados para emprender posibles cambios de mejora.

En cambio, para Corella y Ruíz Sandoval (1998), la medición es la base para establecer las acciones pertinentes de mejora y la evaluación es la base del proceso de mejora permanente de la comunicación dentro de la organización. En una línea similar, Rivero (2016), dice que la medición de la gestión de comunicación es justamente, la medición de la eficacia y la eficiencia de esa gestión; siendo eficacia la capacidad de alcanzar objetivos y eficiencia, la relación entre el resultado alcanzado y los recursos empleados.

Se señala esta diferencia, ya que a los fines del presente trabajo, el término más correcto será el de “evaluar”, puesto que al tratar con intangibles, no se puede establecer un parámetro común de medición, si bien pueden realizarse algún tipo de medida, se pueden incurrir en criterios arbitrarios que carezcan de una base sólida. Lo más acertado podría ser valorar cómo se comporta un intangible dentro de una institución, en relación con otros intangibles, o con el mismo intangible en pero en otra institución.

No estamos hablando de centímetros, de gramos, de producto bruto interno o de puntos de rating, estamos hablando de confianza, de legitimidad, de transparencia, de reputación, etc. Cómo se ha resaltado en párrafos anteriores, la intangibilidad puede dificultar la posibilidad de evaluar, pero no la imposibilita. Es así, que la evaluación va instalándose como un requisito de credibilidad, conocimiento e influencia en el campo de la comunicación (Rivero, 2016). Pero para que esta sea posible, es necesario contar con un sistema de evaluación que la posibilite. Además, la evaluación contribuye a hacer visibles los esfuerzos subjetivos y supuestamente intangibles, como por ejemplo, las estrategias para crear, promover y mejorar las relaciones con los públicos, puesto que los intangibles tienen alto impacto en la reputación, a la vez que ayudan a gestionar problemas y conflictos, como también prevenir prejuicios para las instituciones (Rivero, 2016).

1.3.4 Gobierno Abierto para la construcción de la transparencia como un intangible del sector público.

Cuando hablamos de construir intangibles, hablamos de construir Transparencia, Participación, Reputación, Legitimidad, Compromiso, Confianza, entre tantos otros.

Una iniciativa que surge en éste contexto de construcción de intangibles en el sector público, es el de Gobierno Abierto, en donde a través de compromisos contraídos por los países se busca la puesta en práctica a través de iniciativas y acciones de éstos intangibles.

La transparencia, la participación y la colaboración son ejes fundamentales del Gobierno Abierto, al mismo tiempo que intangibles en donde la comunicación puede tener un papel relevante para la construcción de los mismos.

Los compromisos de Gobierno Abierto buscan generar hábitos cívicos, en donde la transparencia y la participación generen apoyo público, esto permitirá una convergencia de recursos, un conocimiento de las medidas públicas, y un flujo de información permanente. De éste modo se verán fortalecida la confianza depositada en los sectores públicos y por lo tanto el *engagement* por parte de los actores sociales.

A través de una comunicación en donde se establezcan para la información, criterios de utilidad, pertinencia, accesibilidad, estandarización, cotidianeidad de la información, se facilitará la construcción de intangibles.

La construcción de la transparencia, facilita la participación, del mismo modo que la construcción de la participación fomenta la transparencia. Para que esto suceda, tiene que existir la comunicación brindando plataformas, datos y medidas que fortalezcan el *engagement* y la confianza.

2. GOBIERNO ABIERTO

2.1. DEFINICIÓN DE GOBIERNO ABIERTO.

2.1.1. Surgimiento y contexto del Gobierno Abierto.

Muchos autores (Coroján y Campos, 2011; De La Fuente, 2012; Calderón y Lorenzo, 2010; Ramírez-Alujas, 2012; Dassen, 2012; Oslak, 2013; entre otros) coinciden en que el surgimiento del Gobierno Abierto puede situarse en aquél Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto que el presidente Barack Obama emitió en el año 2009. En el memorándum convocaba a desarrollar un sistema de transparencia, participación pública y colaboración en la Administración pública. Con esta iniciativa, buscaba el compromiso de la Administración de dar un paso innovador de apertura en el Gobierno, sostenía además la idea de que el conocimiento está distribuido en toda la sociedad y que una democracia fuerte necesita numerosas voces y valores diversos (De la Fuente, en Concha y Naser, 2012; Bingham y Foxworthy, 2012).

“Vamos a trabajar juntos para asegurar la confianza pública y establecer un sistema de transparencia, participación pública y colaboración. La apertura va a fortalecer nuestra democracia y promover la eficiencia y eficacia en el Gobierno” (Presidente Barack Obama, en el Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto de la Casa Blanca, 2009; en Coroján y Campos, 2011, p.23).

Pero además de la innovación, esta nueva iniciativa buscaba un nuevo camino en materia de gobierno, más abiertos y transparente, con el fin de erradicar el secretismo insaturado en las Administraciones públicas. También tenía como finalidad, un cambio de perspectiva en cuanto al rol de las Administraciones públicas, pasarían de ser los propietarios de la información a simples gestores de la misma, mediante la publicación en línea y la mejora de la calidad de la información (De la Fuente, en Concha y Naser, 2012).

La teoría existente tras la *Open Government Initiative*, se sostiene en tres ideas: primero, la transparencia promueve la rendición de cuentas; segundo, la participación mejora la eficacia gubernamental y la calidad de la toma de decisiones; y tercero, la colaboración incorpora a los ciudadanos a la acción de

gobierno (Bingham y Foxworthy, 2012 en Hofmann, Bojórquez Pereznieto, y Ramírez Alujas, 2012).

Otros países siguieron el ejemplo de Obama, como es el caso del Reino Unido, Gordon Brown y David Cameron, también iniciaron un proceso de apertura a través de la publicación de información de las Administraciones públicas. Los objetivos fueron similares, ayudar a los ciudadanos a comprender el funcionamiento del Gobierno y cómo se ejecutan las distintas políticas pública, y sobre todo el convencimiento de que la información pública de fácil acceso contribuirá a mejorar la toma de decisiones y las sugerencias sobre políticas públicas de los ciudadanos (De la Fuente, en Concha y Naser, 2012).

Posteriormente se sumaron las administraciones brasileña y mexicana, asumiéndolo como modelo de gobierno para estos comienzos del siglo XXI, y junto con Estados Unidos y el Reino Unido impulsaron el *Open Government Partnership*, como se detallará más adelante.

Las iniciativas comparten el objetivo común de publicar los conjuntos de datos que obran en poder de la Administración pública, entendiendo la transparencia como un ejercicio en donde la información vuelve a sus verdaderos dueños: la ciudadanía. Así pues, las primeras iniciativas de Gobierno Abierto comparten el mismo concepto, los datos abiertos de gobierno, la publicación de la información en poder de las distintas instituciones públicas se vuelve accesible a todo el mundo (De la Fuente, en Concha y Naser, 2012).

Surge así, el *Open Data*, que supone la publicación de la información del sector público en formatos estándar, abiertos e interoperables, de manera que se facilite el acceso y la reutilización de los mismos; con el objetivo de promover la innovación, la usabilidad y reutilización de los datos públicos como materia prima para la generación de nuevas aplicaciones y servicios; y fomentando la publicación proactiva de datos relevantes y de interés que permitan incrementar la transparencia, la rendición de cuentas y el escrutinio público permanente (Güemes y Ramírez-Alujas , 2012).

Además del *Open Data*, otras iniciativas acompañan el surgimiento del Gobierno Abierto, tales son así, el movimiento *Open Source* y el *Open Process*. El *Open Source*, nace en el seno de las comunidades de hackers que sostienen el sentido ético y económico crear programas informáticos con la finalidad de compartir el

código de los mismos para desarrollo y disfrute de la comunidad. En algún punto el concepto de Gobierno Abierto, defiende que las administraciones actúen abriendo el código del funcionamiento de los gobiernos y estados, y que devuelvan el código de control a la comunidad. La analogía entre el *Open Source* y el Gobierno Abierto, comparten los tres principios de ambos movimientos, que son: Transparencia, Colaboración y Participación, y que serán desarrollados más adelante (Calderón y Lorenzo, 2010).

El Open Process, tiene como fin facilitar la comunicación e interacción, como también aprovechar el conocimiento y la experiencia, de los ciudadanos. La finalidad es que los ciudadanos cooperen en el diseño y ejecución de políticas públicas y en la provisión de servicios públicos, dentro y entre las administraciones públicas (Güemes y Ramírez-Alujas , 2012).

El movimiento *Open* también se aplica a otros ámbitos como es el caso del *Open Access* (el acceso libre sin requisitos de registro, suscripción o pago a contenidos en Internet), el *Open Knowledge* en el conocimiento, el *Open Business* en los negocios, o el *Open Economy* en la economía (Cruz Rubio, 2015; Ramírez-Alujas, 2012), demostrando de ésta manera que no se trata de una iniciativa pura y exclusivamente de las Administraciones públicas sino de un concepto global que abarca todos los ámbitos de la sociedad.

De ésta manera, todos éstos movimientos, y en particular el Gobierno Abierto, se han ido conformando como una especie de filosofía sobre cómo gobernar en el siglo XXI y qué papel juegan los diversos actores sociales en un escenario cada vez más complejo, en donde ya no se puede pensar solamente en capacidades y recursos estatales (Ramírez-Alujas, 2013).

Tal vez, estemos hablando de implementar nuevas reglas de juego sobre la forma en que los gobiernos se relacionan con los ciudadanos, en donde funcionarios y administraciones deben estar dispuestos a funcionar bajo estas nuevas reglas y con la determinación de romper con estructuras y mecanismos ancestrales, pero también con ciudadanos predispuestos a participar y ejercer los roles que se les atribuyen y reconocen desde las administraciones públicas (Oslak, 2013).

El objetivo final, es que todos los esfuerzos contribuyan a fortalecer los sistemas democráticos, incrementar los niveles de confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, potenciar la participación y el compromiso cívico y mejorar

la calidad, eficacia y eficiencia de los gobiernos y sus administraciones públicas, en un contexto de nuevos espacios para la innovación institucional, la co-creación en la provisión de servicios públicos y el trabajo colaborativo (Ramírez-Alujas y Dassen, 2012 en Ramírez - Alujas, 2013).

2.1.2. Aportes conceptuales.

Antes de adentrarnos en la definición de Gobierno Abierto, resulta interesante resaltar algunos aspectos que acompañan al concepto y que ayudan a comprender el significado en su totalidad. Se tendrán en cuenta los aportes de varios autores y de ésta forma tratar de englobar el significado con la mayor amplitud posible.

Para Oslak (2013), un Gobierno Abierto es una forma novedosa de vinculación entre Estado y sociedad, y que para llevarlo a cabo se requiere la firme decisión política y la predisposición de la ciudadanía. Para el Autor el punto de partida son supuestos implícitos como la tecnología disponible que permite una comunicación fluida y una interacción de doble vía, el potencial de los ciudadanos en el proceso de gestión estatal, y la colaboración entre ciudadanos y Estado para promover los componentes participativos y deliberativos de las democracias.

Para Hofmann, Bojórquez Pereznieta, y Ramírez Alujas (2012), sostienen que el concepto de Gobierno Abierto se apoya en cuatro grupos de teorías: las primeras, las teorías sobre mejora regulatoria, con referencias al Estado regulador y paternalista, de preferencias éticas utilitaristas; las segundas, relacionadas con la idea tradicional de buena gobernanza, con su énfasis en la transparencia y en la rendición de cuentas, propensas a la idea del estado liberal, de los derechos individuales y los sistemas de pesos y contrapesos; las terceras, aquellas que promueven la participación ciudadana, con su modelo de estado republicano y democracia fuerte, con referentes éticos comunitaristas, que buscan que la ciudadanía se implique cívicamente y que se ejerza la soberanía popular de forma más continuada que el voto cada cierto tiempo; y las cuartas, aquellas que se asientan en las creencias en la eficacia de la gestión pública cooperativa, basadas en la idea del estado colaborador y en la cooperación en la generación de conocimiento a partir de la apertura de información y el diálogo entre actores públicos y privados para la solución de problemas colectivos. Los autores también resaltan la importancia del factor clave de las nuevas

tecnologías de información y comunicación que permiten que una gran posibilidad de prácticas a través de internet. Como resultado de cada uno de éstos grupos teóricos tenemos entonces: un gobierno promotor de bienestar a través de la capacidad regulatoria, un gobierno transparente que rinde cuentas, un gobierno participativo y promotor de civismo, y por último un gobierno eficiente, colaborador y generador de conocimiento; estando las dos primeras basadas en la regulación y en el papel del Estado, y las dos segundas basadas en la capacidad de la sociedad para crear mejoras sociales.

Naser y Ramírez-Alujas (2014) manifiestan que cuando se habla de Gobierno Abierto, hay que situarse en dos ejes. Un eje promueve una cultura de transparencia y que busca institucionalizar acciones que faciliten el acceso a la información pública, y su potencial reutilización, como también para fortalecer la integridad pública y la rendición de cuentas; el otro eje, fortalece los espacios de participación ciudadana en los asuntos públicos y en la toma de decisiones, promoviendo además la colaboración en la búsqueda de soluciones y el aprovechamiento de las capacidades distribuidas y la inteligencia colectiva. Para los autores, el objetivo es pasar de un modelo "analógico", hermético y autorreferente de gobierno a un Gobierno Abierto, mediante políticas y estrategias que apunten a mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información mediante la apertura de datos públicos y la reutilización de la información del sector público, facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de las políticas públicas, y favorecer la generación de espacios de colaboración e innovación entre los diversos actores, para co-diseñar y/o co-producir valor público, social y cívico.

Calderón y Lorenzo (2010), apuntan que un Gobierno Abierto entabla una constante conversación con los ciudadanos para poder saber que dicen y que necesitan, un gobierno que basa la toma de decisiones en las necesidades y preferencias de sus ciudadanos, que facilita la colaboración entre ciudadanos y funcionarios para el desarrollo de los servicios públicos, y que todo lo que decide y hace lo comunica de forma abierta y transparente.

También se trata de colocar el resultado por delante del procedimiento, propiciar la democracia deliberativa en las administraciones y abandonar el concepto de administrado por el de ciudadano. No es sólo una idea de idea de gobernanza, ni

tampoco se trata de remozar la Administración pública, la clave está en reinventar y reorganizar todo el sistema aportándole nuevas capacidades en todos sus puntos (Calderón en Concha y Naser, 2012).

Resulta interesante resaltar la observación realizada por Manchado (en Calderón y Lorenzo, 2010), en donde apunta que, sólo en aquellos sistemas de gobierno democráticos se puede pensar en un Gobierno Abierto, ya que no es lo mismo ser el destinatario de los servicios (como sucedes en los regímenes autocráticos y aristocráticos), que tener derecho a los servicios; como así también, no es lo mismo que las normas que se dictan tengan en cuenta a los ciudadanos y que éstos puedan dar su opinión, como que las decisiones las tomen unos pocos que han sido electos (o no). El rol de los ciudadanos es el que diferencia a un sistema de gobierno de otro, y que hace que la compatibilidad solo exista entre un Gobierno Abierto y un sistema democrático.

El Gobierno Abierto es un paradigma o modelo relacional que se corresponde con un modelo de democracia más agregativo, que parte de la representatividad y los procesos, y cuyo objetivo es el de conformar un gobierno más accesible, transparente y receptivo (Cruz Rubio, 2015). Estamos hablando entonces de un gobierno transparente y accesible, responsable y que rinde cuentas, y que es sensible y receptivo con sus ciudadanos (Ramírez-Alujas, 2013).

A modo de síntesis, se podría decir que estamos ante una forma novedosa de vinculación entre las Administraciones y la ciudadanía, que requiere de firme decisión política y predisposición. Un cambio de modelo de gobierno, de “analógico” y hermético, a digital y abierto. Que permitirá la construcción de un gobierno promotor de bienestar, transparente, participativo, eficiente, receptivo y colaborador. Con una ciudadanía fortalecida por los espacios de participación y por lo tanto colaborativa, que abandona su rol de simple administrado para empoderarse y formar parte. Modelo que permitirá entablar una constante conversación fluida y de doble vía, entre Administraciones y ciudadanos, comunicando todo lo que decide y lo que se hace, fomentando las democracias deliberativas.

2.1.3. Propuesta de definición.

Hasta aquí se ha tratado de comprender, no sólo el contexto de donde surge el concepto de Gobierno Abierto, sino también todo lo que implica y conlleva. Pero una de las cuestiones fundamentales, es que es un Gobierno Abierto. Son muchos los esfuerzos por tratar de consensuar una definición (véase Cruz Rubio, 2015), de hecho aún hoy sigue estando en debate. Se presentarán a continuación una serie de definiciones de varios autores, se tomará de cada una los aspectos más relevantes y comunes, clasificándolos en cuatro ejes, a partir de los cuales se propondrá una definición que pueda servir de ayuda a los fines del presente trabajo, y del debate abierto sobre el tema.

En principio al analizar el tratamiento de cada definición, encontramos aspectos comunes, el de entender el Gobierno Abierto como un punto de inflexión de cambio, ya sea como una nueva filosofía, un nuevo modelo, una nueva cultura, un modo nuevo e innovador. Más allá de los matices, lo que nos deja ver es que algo nuevo, distinto, disruptivo, poco convencional es a lo que apunta el concepto de Gobierno Abierto, pudiendo tratarse de ideas, prácticas o resultados, o de todas ellas en conjunto (Oszlak, Villoria Mendieta, Naser y Ramírez-Alujas , Cruz-Rubio, Manchado, Calderon, Coroján – Campos, AGA, Pharr y Putnam, Lathrop y Ruma). Algunos autores, suelen ser más reduccionistas en sus definiciones, entendiendo el Gobierno Abierto como una simple plataforma o una estrategia (OCDE, Noveck). Otros también dejan entrever en la definición, el rol de la comunicación, entendiendo la misma como una nueva cultura de comunicación o un nuevo modo de interacción (Gutiérrez – Rubí, Ortiz De Zárate).

A priori podríamos decir que estamos ante una nueva filosofía, que propone un nuevo modelo socio-político, tanto de gobierno como comunicativo, que alberga ideas, prácticas y resultados. Las estrategias, las formas de administrar y las interacciones estarían contenidas dentro de éste nuevo modelo.

Otro aspecto que las definiciones nos aportan es la finalidad y las consecuencias del Gobierno Abierto. Como fin, aspectos que surgen son que conlleva a un cambio, a promover, a evolucionar, desde las formas de administración, gestión y de interacción hasta el sistema democrático; resaltando que todo ellos se

propicia de forma colectiva, sinérgica, colaborativa y participativa. Por lo tanto como consecuencia, tenemos consenso, modernización, diálogo, empoderamiento, valor, legitimidad, equidad, eficacia y sinergia, entre Estado, gobiernos y sociedad (Oszlak, Villoria Mendieta, Naser Y Ramírez-Alujas, Cruz-Rubio, Manchado, Calderon, Coroján – Campos, OCDE, AGA, Pharr Y Putnam, Lathrop Y Ruma, Gutiérrez – Rubí, Ortiz De Zárate, Noveck).

Por último, y más allá de algunas diferencias, el rasgo común en las definiciones es que Gobierno Abierto implica transparencia, participación, colaboración, compromiso, articulación, innovación y comunicación (Oszlak, Villoria Mendieta, Naser Y Ramírez-Alujas , Cruz-Rubio, Manchado, Calderon, Coroján – Campos, OCDE, AGA, Pharr Y Putnam, Lathrop Y Ruma, Gutiérrez – Rubí, Ortiz De Zárate, Noveck).

A modo de conclusión, tratando de aproximar una definición de que es un Gobierno Abierto, podríamos decir, que es una nueva filosofía, que propone un nuevo modelo socio-político, que busca una evolución permanente del sistema democrático en sus formas de administración, gestión e interacción entre Estado, gobiernos y sociedad, implicando la constante transparencia, participación, colaboración, compromiso e innovación por parte de los mismos, generando empoderamiento, legitimidad y equidad.

CUADRO 1: Definiciones de Gobierno Abierto

AUTORES	DEFINICIÓN	DE QUÉ TRATA	PARA QUÉ	CONSECUENCIAS	IMPLICACIONES
OSZLAK	Gobierno abierto, vislumbra una nueva filosofía de gobierno, una modalidad de gestión pública más transparente, participativa y colaborativa entre Estado y sociedad civil.	nueva filosofía de gobierno	gestión más transparente, participativa y colaborativa	nueva modalidad de gestión pública	transparencia, participación y colaboración entre Estado y sociedad
VILLORIA MENDIETA	El gobierno abierto es, sobre todo, la consecuencia de la consolidación de una serie de ideas, articuladas en discursos coordinativos y comunicativos, que por el momento han triunfado y se han asumido como buenas por actores clave en la generación de políticas públicas y por la ciudadanía de ciertas democracias.	de ideas	generación de políticas públicas	consolidación de ideas entre actores clave y la ciudadanía	articular discursos coordinativos y comunicativos
NASER y RAMÍREZ ALUJAS	Gobierno Abierto es colocar el resultado por delante del procedimiento, abandonar las tautologías administrativas, propiciar la democracia deliberativa en todos los puntos de las administraciones y abandonar el concepto de administrado por el de ciudadano.	de resultados	propiciar la democracia deliberativa	modernización y diálogo	abandonar las tautologías administrativas y el concepto de administrado
CRUZ-RUBIO	Se define gobierno abierto como una filosofía política administrativa y como un nuevo paradigma o modelo de interacción sociopolítica.	nueva filosofía política administrativa		nuevo modelo de interacción sociopolítica	
MANCHADO	El OpenGovernment es un conjunto de prácticas destinadas a relacionarse de manera diferente entre los gobiernos democráticos y sus ciudadanos y ciudadanas, lo que permite a estos un empoderamiento, a través de la participación, cada vez mayor y una acción directa sobre las decisiones de gobierno, sobre los servicios públicos y la manera de prestarlos.	conjunto de prácticas	cambiar la forma de relacionarse entre gobiernos y ciudadanos	empoderamiento ciudadano	participación ciudadana
CALDERON	Cuando hablamos de Gobierno Abierto, existe ya un razonable consenso en la incipiente doctrina de que en esencia nos estamos refiriendo a una evolución de nuestro sistema democrático de convivencia y valores basada en el establecimiento de mecanismos para la transparencia de los gobiernos así como de espacios permanentes de colaboración y participación de los ciudadanos más allá del ejercicio de derecho de sufragio cada cuatro años.	una doctrina	propiciar una evolución del sistema democrático de convivencia y valores		mecanismos de transparencia y espacios de colaboración y participación de los ciudadanos
COROJÁN - CAMPOS	Una oportunidad de cambio en el sistema tradicional de gobernar. Implica fomentar la máxima transparencia en la actividad de los Gobiernos, así como la colaboración y la apertura de la participación ciudadana a todos los procesos de decisión y control.	una oportunidad de cambio en el sistema tradicional de gobernar	Implicación colectiva en los procesos de decisión y control		fomentar la transparencia de los Gobiernos y la colaboración y participación ciudadana
OCDE	Una plataforma para resolver cómo el gobierno puede trabajar con la sociedad y los individuos para co-crear valor público	una plataforma	co-creación de valor público	valor público	trabajo conjunto entre la sociedad y los individuos
AGA	Fomentar una cultura de gobierno abierto que empodere y brinde resultados a los ciudadanos, y promueva los ideales del gobierno abierto y participativo del Siglo XXI. Reconocemos que gobierno abierto es un proceso que requiere un compromiso permanente y sostenible.	una cultura	promover los ideales de apertura y participación	empoderar y brindar resultados a los ciudadanos	compromiso permanente y sostenible
PHARR y PUTNAM 2000	El gobierno abierto sería una forma de mostrar la voluntad de desarrollar una buena gobernanza, aprovechando las posibilidades que ofrece Internet, y con ello justificando el ejercicio de un poder que tiene dificultades para obtener legitimidad vía rendimientos, además de hacer frente a fenómenos de desafección muy fuertes.	una voluntad	desarrollar una buena gobernanza		obtener legitimidad y hacer frente a fenómenos de desafección
LATHROP y RUMA 2010	Un gobierno abierto es un modelo de gobierno que abre sus puertas al mundo, co-innova con todos, especialmente con los ciudadanos; comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados, y aprovecha el poder de la colaboración masiva, la transparencia en todas sus operaciones, y no se comporta como un departamento o jurisdicción aislada, sino como una estructura nueva, como una organización verdaderamente integrada y que trabaja en red.	modelo de gobierno	comportarse como una estructura nueva	organización integrada y que trabaja en red	innovación, compartir recursos, y aprovechar el poder de la colaboración y la transparencia
GUTIÉRREZ - RUBÍ 2011	Gobierno Abierto se trata de una nueva cultura de la comunicación, un nuevo modelo organizativo y la liberación del talento creativo dentro y fuera de los perímetros de la función pública. No hablamos solo de tecnología, sino de una tecnología social y relacional que impulsa y estimula una cultura de cambio en la concepción, gestión y prestación del servicio público.	nueva cultura de la comunicación y un nuevo modelo organizativo	cambio en la gestión y prestación del servicio público	impulsar y estimular una cultura de cambio	liberar el talento creativo dentro y fuera de la administración pública
ORTIZ DE ZARATE 2014	Un modo de interacción sociopolítica, basado en la transparencia, la rendición de cuentas, la participación y la colaboración, que instaure una manera de gobernar más dialogante, con mayor equilibrio entre el poder de los gobernados y de los gobernantes, al tiempo que reconozca a la ciudadanía un papel corresponsable.	modo de interacción sociopolítica	manera de gobernar más dialogante	equilibrio de poder entre los gobiernos y los gobernados, ciudadanía corresponsable	transparencia, la rendición de cuentas, la participación y la colaboración
NOVECK 2011	Un gobierno abierto es una estrategia innovadora para cambiar cómo trabaja el gobierno. Mediante el uso de la tecnología de red para conectar el público al gobierno, y unos y otros estar informados por los datos abiertos, y un gobierno abierto pide ayuda para resolver problemas. El resultado final son las instituciones más eficaces y la democracia más robusta	estrategia innovadora	cambiar como trabaja el gobierno y conectar con el público	instituciones más eficaces y democracia más robusta	estar informados mediante datos abiertos

Fuente: Elaboración propia.

2.1.4. Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico.

Para clarificar un poco más el concepto de Gobierno Abierto, es importante discernirlo de aquello de lo que no es. En éste aspecto, se ha llegado a un consenso desde varios autores que pusieron en "tela de juicio" esta discusión. El punto de partida es que si Gobierno Abierto es cualquier cosa, entonces resulta no ser nada (Hofmann, Bojórquez Pereznieto, y Ramírez Alujas, 2012).

El Gobierno Electrónico, que muchas veces ha suscitado confusión con el Gobierno Abierto, se refiere a la aplicación de las Tecnologías de la Información en Comunicación (TIC) y sus herramientas a los procedimientos administrativos preexistentes para la prestación de servicios públicos. Gobierno Abierto no es una prolongación, ni la extensión mejorada del Gobierno Electrónico (Cruz Rubio, 2015). No se trata de repensar el funcionamiento o la concepción de la administración, sino de tecnificar procesos ya existentes. No tiene como fin transformar la sociedad, sino que lo que busca es hacer más fácil la vida de los ciudadanos (Jaeger, 2003; Liikanen, 2003; Martínez Soria, 2006; Nixon, 2010, Campos y Coroján, 2012; Concha y Naser, 2012).

Gobernanza electrónica, tampoco es lo mismo que Gobierno Abierto, si bien comparten algunos principios y el uso de las TICs, su enfoque y finalidad son distintos. Gobernanza electrónica es el uso de las TICs y la comunicación en las Administraciones públicas, con la finalidad de mejorar el suministro de información y la prestación de servicios (UNESCO, 2000 en Cruz Rubio, 2015). La Gobernanza electrónica podría estar contenida dentro del Gobierno Abierto, ya que comparten el enfoque, de que al brindar información se estimula la Participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que los gobiernos sean más responsables, transparentes y eficaces (UNESCO, 2000 en Cruz Rubio, 2015), pero se entiende que Gobierno Abierto va más allá de brindar información y prestar servicios.

Gobierno Abierto no se circunscribe solamente a la idea de *Open Data* y de *Open Process*, muchos suelen interpretar que Gobierno Abierto es solo "Abrir", pero no es así, es más que un proceso de apertura, es una forma de repensar los gobiernos y las administraciones, como se explicó anteriormente,. Si bien es

cierto, que la apertura de datos y de procesos allanaron el camino hacia el planteo de un Gobierno Abierto, y que a su vez se sirve de los mismos.

Entonces, comprender el Gobierno Abierto implica entender que muchos conceptos están vinculados, pero que no pueden ser utilizados como sinónimos (Cruz Rubio, 2015).

2.2. EL GOBIERNO ABIERTO PARA LA INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO.

2.2.1. Factores de cambio.

Una de las cuestiones que atañen a la idea de Gobierno Abierto son las ideas de participación e interacción de todos los actores sociales que intervienen en un gobierno. Su propio nombre lo dice, debe ser "abierto", y esto quiere decir que debe ser inclusivo, participativo, colaborativo, pero sobre todo debe escuchar y hacerse escuchar. Sin la comunicación de por medio, el Gobierno Abierto no tendría sentido, o acaso ¿es posible ser transparente si no se publican los datos relevantes?, o ¿ser participativo si no se abren los canales de diálogo necesarios? Propiciar este nuevo escenario requiere de una serie de cambios, tanto en la forma de comunicarse como en todo el contexto en sí.

Naser y Ramírez-Alujas (2014), mencionan cuatro cambios que deben realizar los gobiernos si pretenden integrarse a la idea de Gobierno Abierto:

- Cambio cultural: Entender que el principal objetivo de las instituciones públicas y de todos los implicados en ellas, es servir al ciudadano, y que el mismo debe situarse en el centro de la gestión.

- Cambio en los procesos: Modificar o cambiar los procesos de las Administraciones públicas, orientar su diseño para servir a los ciudadanos, y que sean cómodos y útiles, entre otros.

- Cambio en la organización: Los modelos jerárquicos deben diagramarse de manera tal que permitan la eficiencia. Reorganizar la estructura, redefinir los puestos de trabajo, con el fin de orientar el funcionamiento a un modelo de red, enfocado a proyectos y a la consecución de resultados.
- Cambio en las formas de relación: De una comunicación distante, unilineal, presencial, desfasada e impuesta, a una comunicación cercana, bidireccional, en línea, en tiempo real, de escucha activa. Del mostrador a la mesa redonda.

Particularmente, en cuanto a las formas de relación, Ulrich (1998) reconoce que para incrementar el valor de los intangibles en las organizaciones, la comunicación debe ser franca y frecuente; compartir información, haciendo necesario cambiar la forma de comunicación que existe entre los gobiernos y la sociedad civil, abandonando la "cultura del secreto", propiciando leyes de acceso a la información pública y la delimitación de reglas claras en materia de datos abiertos que permitan su reutilización (De Ferrari y otros en Hofmann, Bojórquez Pereznieto, y Ramírez Alujas, 2012). A sí mismo, la información que sea ofrecida a los ciudadanos debe ser verdaderamente útil para ellos, de manera tal de que así se garantice la verdadera transparencia informativa (Jaeger y Thompson, 2010).

La ONU, por su parte, reconoce que para lograr la participación ciudadana, "es esencial avanzar hacia el acceso universal a información y tecnologías de la comunicación". La información y el acceso a la red, son factores críticos si lo que se persigue es la participación y la comunicación (Precht y Huerta en Hofmann, Bojórquez Pereznieto, y Ramírez Alujas, 2012), ya que gracias a esos factores se produce una comunicación directa y continua entre gobiernos y ciudadanos, generando intercambios y réplicas de puntos de vista, que la fin y al cabo generen propuestas y la toma de decisiones compartida (Guerra Ford en Hofmann, Bojórquez Pereznieto, y Ramírez Alujas, 2012).

Es decir, no se trata sólo de ofrecer respuestas informativas, sino acciones orientadas a crear espacios de intercambio y de relación que permitan que a través de la expresión ciudadana se definan propósitos, metas y acciones consecuentes con las necesidades de la sociedad (García de Castro, 2000).

Nemirovski (en Calderón y Lorenzo, 2010), señala que el primer aspecto que debe ser incorporado al Gobierno Abierto, es optimizar el vínculo entre el gobierno y los ciudadanos a través de nuevas tecnologías y que estas nuevas representaciones de la comunicación constituyen en sí nuevas prácticas culturales, ya que no es lo mismo una relación abierta entre los ciudadanos y los gobiernos, con la existencia de canales de comunicación efectivos que permiten el contacto y la interactividad entre las partes, que una vinculación sostenida por viejos modelos tradicionales que se limitan a cumplir funciones y tareas que responden (o no) a demandas.

Vivimos inmersos en la "Sociedad del Conocimiento", con acceso a la información, a los saberes y a la tecnología, en donde el conocimiento se transforma en un valor cultural y formativo de la sociedad, tener esto en cuenta esto permitirá un uso inteligente del Gobierno Abierto (Calderón y Lorenzo, 2010).

De los Ríos (en Calderón y Lorenzo, 2010), resalta que las personas exigen ahora cercanía, que se las tenga en cuenta, no sólo cada cuatro años a la hora de elegir un gobierno. Demandan no sólo ser escuchadas, sino que necesitan comunicar sus inquietudes, opiniones y asegurarse de que sus voces sean oídas por aquellos que tiene competencia en la materia, que lo que dicen "sirva para algo", que ese mensaje sea reconocido, respondido y compartido.

Para finalizar, Jaeger (2003, en Corojan y Campos, 2011) entiende la actividad del gobierno (electrónico) en función de las interacciones entre sectores del Gobierno entre sí, del Gobierno con empresas y de éste con los ciudadanos. Si bien el autor plantea la cuestión para el gobierno electrónico, lo que se enuncia en cada una de estas interacciones bien puede ser extrapolado al Gobierno Abierto, entendiéndolas a su vez, hacia donde deben apuntar el cambio en las relaciones:

- Comunicación de Gobierno a Gobierno (*Government-to-Government, G2G*). Es el intercambio de información y de iniciativas entre gobiernos de diferentes niveles (locales, regionales, nacionales y transnacionales). De esta manera se mejora la eficacia de la comunicación en diferentes niveles, como también la velocidad de las transacciones, el ahorro de

tiempo y como impacto final, un uso más responsable de los recursos públicos.

- Comunicación de Gobierno a ciudadanos (*Government-to-Citizens, G2C*) y de ciudadanos a Gobierno (*Citizens-to-Government, C2G*). Son todas las iniciativas de interacción entre el Gobierno y los ciudadanos. Permite a los gobiernos conocer las demandas de los ciudadanos y a los ciudadanos comunicarse, solicitar información, etc.
- Comunicación de Gobierno a empresas (*Government-to-Business, G2B*). En este punto, sería más completo ampliar la comunicación no sólo a empresas, sino a otro tipo de organizaciones como las que conforman el tercer sector, entre otras. Las interacciones con las empresas u otras organizaciones, pueden dar lugar por ejemplo, a una mayor conciencia de las oportunidades para trabajar con el Gobierno y para el ahorro de costes.

2.2.2. La interacción del diálogo bidireccional.

Según Milan (2014, en 42 voces sobre el Gobierno Abierto), un Gobierno Abierto es posible, entre otras cosas, porque Internet proporciona espacios de intercambio ilimitados. Todos podemos ser receptores a la vez que emisores, la información es múltiple y global, y los canales que la distribuyen son variados.

Esta información no se da de forma unidireccional, sino que los receptores convertidos en emisores, generan contenido, opinan, validan, refutan los contenidos, etc. haciendo que el flujo de información sea de forma bidireccional. La interacción prevalece y el mensaje se modifica, y la conversación se torna entre iguales, entre la Administración y los ciudadanos.

En el marco de un Gobierno Abierto, la capacidad de emisión y recepción de los mensajes está en manos de las personas, es por esto que el diálogo entre gobierno y ciudadanos es fundamental, más aún si se tiene en cuenta que las relaciones de representación institucional y política se ven modificadas producto de las nuevas estrategias comunicativas, provocando que las relaciones interpersonales se vuelven más fluidas, a pesar de que esta

“interpersonalidad” se da en el marco de la red. Guerra Ford (en Hofmann, Bojórquez Pereznieta, y Ramírez Alujas, 2012), señala que la comunicación directa propicia el establecimiento de compromisos para resolver las problemáticas, más allá de lo que la norma exige a las instituciones públicas. Esta situación debe leerse como un progreso que permite la mejora de la acción política y administrativa, ya que a través del diálogo bidireccional se consigue la mejora de la práctica democrática (Milan, 2014 en 42 voces sobre el Gobierno Abierto).

Inclusive, en el Libro Blanco sobre una política europea de comunicación (UE, 2006) frente a los errores cometidos por la comunicación unilateral del pasado “propone un planteamiento fundamentalmente nuevo: un salto decisivo desde la comunicación unidireccional hacia el diálogo reforzado, desde una comunicación centrada en las instituciones a otra centrada en el ciudadano”.

Resulta interesante la reflexión que Martínez Puón (2012), ofrece en cuanto al diálogo bidireccional. El autor pone en duda la cuestión limitante de que, para consolidar el diálogo bidireccional en un Gobierno Abierto es necesario el acceso a Internet, sin embargo plantea el interrogante de ¿cómo se subsana el diálogo para aquellos que no tienen acceso a Internet?, en respuesta a ello, afirma que si se parte de que la difusión y socialización de información puede ser accesible para algunos ciudadanos, la reutilización de la información realizada por éstos conllevaría aun beneficio para muchos más, es decir, que los se pueden convertir en intermediarios para con los otros ciudadanos.

El Gobierno Abierto incluye de esta manera la participación ciudadana a través de la comunicación en dos direcciones: desde el gobierno a los ciudadanos y desde estos al primero (Coroñan y Campos, 2011). Será entonces, uno de los retos del diálogo bidireccional, el de ordenar ese diálogo, de manera tal que todas las voces sean tenidas en cuenta.

2.2.3. La interacción de la escucha activa.

Guadián (2014 en 42 voces sobre el Gobierno Abierto) reconoce que la escucha activa implica más allá de escuchar, se trata de entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Para el autor, las nuevas tecnologías y los avances que permitieron, como Internet y las redes sociales, han cambiado la manera de consumir y producir información. Se opina, se critica, se aporta, se comparte sobre cualquier tema o acontecimiento, convirtiendo todo esto en información con la cual los organismos, empresas, etc, pueden valerse para mejorar los procesos de brindar información.

Las empresas utilizan esta información para fidelizar a sus clientes, en la administración pública esto no es similar, ya que el retener a las personas no tiene sentido, queramos o no, todos estamos bajo la órbita de la administración pública (Guadián, 2014 en 42 voces sobre el Gobierno Abierto). El desafío es aún mayor, se trata de mantener la buena reputación, la confianza, la satisfacción de la ciudadanía, y no como una elección estratégica de negocios, sino como una responsabilidad obligada por parte de las Administraciones.

A través de la escucha activa, las Administraciones pueden saber en tiempo real lo que le sucede a la ciudadanía, para definir nuevas dinámicas de acción o corregir las existentes.

Al momento de planificar cualquier tipo de iniciativa, poder colocarse en el lugar del otro para poder llevarlas a la concreción, es realizar una planificación estratégica, efectiva y que permite el ahorro de recursos. Para esto es necesario contar con la información que la escucha activa proporciona.

Este modelo de escucha, también considera la co-creación, al prestar atención a lo que la ciudadanía dice acerca de algo, es una forma de tenerla en cuenta, un aporte que de ella se desprende, y por lo tanto, la síntesis de la generación de ideas entre Administraciones y ciudadanos.

Es importante que las Administraciones tengan una actitud proactiva, que permita la escucha activa, y para ello deben contar con herramientas que contribuyan a recoger, analizar y gestionar la información.

Ortiz Crespo (2007), resalta los beneficios de la escucha activa, siendo éstos:

- Crear un clima positivo en la comunicación, logrando efectividad.
- Capta el sentido exacto del mensaje emitido, reduciendo malentendidos.
- Demuestra consideración hacia el emisor, lo que consigue generar confianza y por la tanto buena predisposición en brindar información.
- Se proyecta una imagen de respeto, consideración, comprensión e inteligencia.
- Crea relaciones más estrechas.
- Contribuye al liderazgo.
- Adquieren conocimientos enriquecedores.
- Permite solicitar aclaraciones o ampliaciones de la información suministrada.
- Reduce los conflictos como consecuencia de una mejor comunicación, disminuye malas interpretaciones y malentendidos.
- Permite el ahorro de recursos y mejora la productividad.

Si el fin último es un Gobierno Abierto, es indispensable incorporar a las gestiones, la dinámica participativa de la escucha activa. Un Gobierno Abierto es un gobierno basado en la colaboración de todos, siendo la escucha activa una actitud y una herramienta imprescindible para poder lograrlo.

2.3. EL GOBIERNO ABIERTO COMO ACCIÓN DE CONSTRUCCIÓN DE INTANGIBILIDAD.

2.3.1. Los tres principios de Gobierno Abierto de la OPG.

Muchos son los países que tienen como objetivo, incorporarse a la tendencia del Gobierno Abierto, pero ésta como tantas otras iniciativas requiere de organización, consenso , criterios comunes, etc, de manera que todos los esfuerzos de todos los países estén coordinados, sean coherentes y que propicien dinámicas interrelacionadas.

La Open Government Partnership (según sus siglas OPG, o en castellano Alianza para el Gobierno Abierto, AGA), es un esfuerzo global que busca la mejora del

desempeño y de la calidad de los gobiernos. Se configura como una iniciativa multilateral que promueve compromisos concretos desde los gobiernos, que promuevan la transparencia, la participación ciudadana en los debates y decisiones públicas, combatir la corrupción, robustecer la gobernanza democrática y la calidad de los servicios públicos.

Fundamenta ésta idea en el hecho de que los ciudadanos desean gobiernos más transparentes, efectivos y que rindan cuentas, con instituciones que fortalezcan la participación de la sociedad y respondan a sus necesidades y acciones (Ramírez-Alujas y Dassen en Dassen y Vieyra, 2012).

Los países que deseen ser miembros de la OPG, deberán cumplir en su acuerdo con cuatro expectativas que le dan sustento a la iniciativa de Gobierno Abierto (Naser y Ramírez-Alujas, 2014, p.15):

- "Suscribir la Declaración de Principios sobre Gobierno Abierto y aprobarla al más alto nivel".
- "Asumir compromisos concretos, mediante la elaboración e implementación de un plan de acción nacional que se extiende más allá de las prácticas actuales en desarrollo y que debe ser llevado a cabo a través de un proceso de consulta con las múltiples partes interesadas y con la participación activa de los ciudadanos y de la sociedad civil".
- "Comprometerse a un informe de evaluación a cargo de una panel de expertos independientes sobre el progreso del país en el cumplimiento de los compromisos incluidos en el plan de acción".
- "Contribuir a la promoción del gobierno abierto en otros países mediante el intercambio de mejores prácticas, conocimientos y asistencia técnica, tecnologías y recursos, entre otros".

Para Banfi (en Hofmann, Bojórquez Pereznieto, y Ramírez Alujas, 2012), la OPG es un nuevo modo de comunicación entre los gobiernos y los ciudadanos, ya que facilita la información, la utilización de recursos tecnológicos que permitan celeridad en respuesta a las demandas ciudadanas, así como la posibilidad de tener disponible toda la información pública producida en plataformas accesibles y de fácil manejo, siendo estos retos fundamentales de este espacio.

La OPG identifica cuatro valores del Gobierno Abierto Transparencia, Participación ciudadana, Rendición de Cuentas y Tecnología e Innovación, sin

embargo Barack Obama a través del Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto emitido el año 2009, afirma que el Gobierno Abierto se sostiene en tres ideas: la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración (Bingham y Foxworthy, 2012). Pareciera que ambas visiones, la de la OPG y la del Memorándum de Obama, asumen principios que parecerían ausentes en cada caso, pero esto no es así. Por ejemplo, el principio de rendición de cuentas no está presente en el Memorándum pero forma parte o se incluye dentro del principio de transparencia, ya que la rendición de cuentas posibilita la transparencia. Otro ejemplo, el principio de colaboración, que parece no tener lugar para la OPG, forma parte del principio de participación y del de tecnología e innovación, ya que identifica tales aspectos como medios para el desarrollo de nuevas formas de interacción en la vida pública (Cruz Rubio, 2015).

Tanto en los cuatro valores planteados por la OPG, como en las tres ideas expuestas en el memorándum, podemos identificar dos aspectos comunes en donde a su vez la intangibilidad se ve plasmada, siendo éstos la transparencia y la participación ciudadana. Si bien el resto de los valores o ideas, no es pertinente a los fines del presente trabajo, se detallara brevemente cada uno ellos, dejando para el apartado siguiente una explicación más detallada en cuanto a transparencia y participación ciudadana.

Bajo el concepto de transparencia, se encuentra la premisa de que la información sobre las actividades y decisiones gubernamentales debe ser abierta, comprensiva, puntual, disponible libremente al público y de acuerdo con los estándares básicos de datos abiertos. Los ciudadanos tienen el derecho de conocer ya que existen posibilidades tecnológicas para facilitar el acceso a la información de forma sencilla y clara. Los datos producidos por las Administraciones públicas son públicos. Un Gobierno transparente proporciona información sobre lo que está haciendo, sobre sus planes de actuación, sus fuentes de datos y sobre lo que puede ser considerado responsable frente a la sociedad (Calderón y Lorenzo, 2010; Cruz Rubio, 2015; Ramírez-Alujas, 2011; Corrojan y Campos, 2011; Concha y Naser, 2012).

En cuanto a la participación de los ciudadanos, los gobiernos deben movilizar e implicar a los ciudadanos para que participen en el debate público y contribuyan al desarrollo de una gobernanza más responsiva, innovadora y efectiva. Los gobiernos pueden aprovechar la inteligencia colectiva de los ciudadanos y abrir

su agenda legislativa a la ciudadanía, de esta manera, las leyes, decretos, medidas o decisiones pueden ser debatidas, valoradas, criticadas y completadas con las opiniones de los ciudadanos. El gobierno abierto incluye así la participación ciudadana a través de la comunicación bidireccional: desde el Gobierno a los ciudadanos y desde éstos al primero (Calderón y Lorenzo, 2010; Cruz Rubio, 2015; Ramírez-Alujas, 2011; Corrojan y Campos, 2011; Concha y Naser, 2012).

En la rendición de cuentas deben existir reglas, regulaciones y mecanismos para que los gobiernos justifiquen sus acciones, actúen en respuesta del escrutinio público y acepten las consecuencias ante la falta de cumplimiento de leyes o compromisos (Cruz Rubio, 2015).

Al hablar de tecnología e innovación, estamos ante la aceptación por parte de los gobiernos de la importancia de proveer a los ciudadanos el acceso abierto a la tecnología; del nuevo rol de la tecnología como fuente de innovación, y de ampliar la capacidad de los ciudadanos en el uso de las mismas (Cruz Rubio, 2015).

Finalmente, la colaboración, compromete e implica a los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas. Ello supone la cooperación y el trabajo coordinado no solo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones y demás actores. También plantea la idea de entender el gobierno como una plataforma tecnológica que de servicio construyendo aplicaciones reutilizables por otras administraciones y por la ciudadanía (Calderón y Lorenzo, 2010; Cruz Rubio, 2015; Ramírez-Alujas, 2011; Corrojan y Campos, 2011; Concha y Naser, 2012).

2.3.2. Beneficios del Gobierno Abierto en la construcción de intangibilidad.

Para la OCDE (2010) la promoción de la idea de Gobierno Abierto, conlleva beneficios llevándolo a la práctica ya que:

- mejora la transparencia, al exponer sus datos públicos a los ciudadanos, se aumenta la calidad e integridad de los datos de la administración.
- establece una mayor confianza en el gobierno, si los ciudadanos confían en el gobierno y en sus políticas específicas, pueden estar más dispuestos a contribuir, apoyar y financiar esas políticas,
- eleva los niveles de cumplimiento, ya que al ser los ciudadanos parte del proceso les ayuda a comprender los retos de la gestión pública y dota de legitimidad las decisiones adoptadas,
- asegurar la equidad de acceso a la formulación de políticas públicas, reduciendo los umbrales que limitan la participación en los procesos de decisión fortaleciendo la cohesión y estabilidad social, la igualdad de oportunidades, el compromiso cívico, etc.
- fomenta la innovación y la creación de valor en el sector público, privado y social.

Para Ramírez Alujas (2013, p. 202), los esfuerzos del Gobierno Abierto tiene el propósito de “fortalecer los sistemas democráticos, incrementar los niveles de confianza de la ciudadanía en las instituciones políticas, potenciar la participación y el compromiso cívico, y mejorar la calidad, eficacia y eficiencia de los gobiernos y sus administraciones públicas, bajo principios de equidad, integridad y transparencia”.

Un Gobierno Abierto también hace que la administración pública sea percibida con más cercanía, siempre y cuando sea capaz de establecer un diálogo bidireccional y una escucha activa. Desde la ciudadanía, hay una mayor implicación en la actividad de la administración pública, ya que se les habilitan canales para ello y se escucha lo que tienen que decir.

2.3.3. Acciones tangibles de Gobierno Abierto.

Se exponen a continuación un breve resumen sobre las acciones de Gobierno Abierto, recopiladas de autores como Corrojan Camos (2011), Hofmann, Bojórquez Pereznieto, y Ramírez Alujas (2012), como de la información contenida en los planes de acción de los distintos países. No será un resumen detallado ni exhaustivo, ya que no es pertinente a los fines del presente trabajo,

pero si puede resultar útil e interesante poder visualizar como los intangibles pueden materializarse en acciones tangibles. También cabe resaltar que los ejemplos aquí presentados, son portales o plataformas web, dada su pertinencia con el presente trabajo, pero cabe la aclaración que las acciones de Gobierno Abierto pueden abarcar desde Leyes, portales web, reuniones, compromisos futuros, etc.

ESTADOS UNIDOS

Data.gov.us: El portal tiene como función servir de guía en la mejora de los servicios, aplicaciones y políticas que sean útiles en el acceso y usabilidad de los datos públicos.

Usasearch.gov 10: Permite encontrar con más facilidad datos, herramientas y páginas web institucionales.

Usaspending.gov: El objetivo de fomentar la rendición de cuentas, e implícitamente una mayor eficacia y eficiencia del aparato gubernamental, se ha creado

REINO UNIDO

Data. gov.uk: Es el portal de datos abiertos del Gobierno del Reino Unido para hacer que los datos del gobierno estén disponibles como datos abiertos.

UK citizens on-line democracy - TheyWorkForYou: Ambas plataformas son iniciativas exitosas impulsadas por parte de la sociedad civil creadas con el objetivo de reivindicar recursos que garanticen la plena apertura y eficacia del Gobierno británico, que permitan vigilar las actividades gubernamentales y que los ciudadanos se expresen y manifiesten con respecto a éstas.

AUSTRALIA

Data.australia.gov.au: Tiene como finalidad el acceso, publicación, vinculación e intercambio de datos.

App My State: El Gobierno australiano incluso ha puesto en marcha un concurso para aplicaciones informáticas de apertura y reutilización de los datos públicos.

FINLANDIA

Data.suomi.fi: Es el punto único de referencia de acceso a los datos públicos para los ciudadanos.

Suomi.fi: Funciona como ventanilla única para todos los servicios electrónicos y acceso a los datos de las autoridades públicas.

Otakantaa: Es una plataforma institucional pensada para la colaboración, participación y escucha activa.

ESPAÑA

Ttransparencia.gob.es: Pone a disposición del público información sobre la Administración General del Estado y sus órganos.

Ign.es: Brinda acceso a la información geográfica facilitando el acceso a casi toda la información producida por el Instituto Geográfico Nacional, y es posible la descarga de la misma a través del sitio.

Portal PARES: Es un proyecto destinado a la difusión en Internet del patrimonio histórico documental español conservado en su red de centros y ofrece un acceso libre y gratuito a investigadores y a cualquier ciudadano interesado en acceder a los documentos con imágenes digitalizadas de los Archivos Españoles.

Alertcops: Permite a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado estar donde sean necesarios, por esta razón han creado una aplicación móvil que permita a cualquier ciudadano denunciar una situación delictiva, tanto si está siendo víctima como testigo.

MEXICO

Portal de Obligaciones de Transparencia: Publica y actualiza periódicamente en red toda la información relevante (presupuestos, remuneraciones, etc.).

Portal Social de Información Ambiental: Es un sitio en donde se publica información procesada y sistematizada sobre el agua, aire, cambio climático, habitabilidad, movilidad, residuos sólidos y suelo de conservación.

CHILE

ChileAtiende: Permite realizar más de mil 190 trámites en un solo lugar virtual. La red ChileAtiende constituye la principal iniciativa de descentralización y sobre todo interoperabilidad de servicios públicos dependientes del Ejecutivo.

Gobiernoabierto.cl: Este portal facilita el acceso de la ciudadanía a los espacios de participación, transparencia y servicio que el Estado tiene disponibles, reuniéndolos en un solo lugar.

Datos.gob.cl: Pone a disposición de la sociedad civil información (estudios, balances, investigaciones, etc.) elaborada por el Estado, para ser usada libremente para fines ciudadanos.

Apps.gob.cl: En donde el usuario puede informarse de una amplia variedad de herramientas móviles según sus necesidades.

BRASIL

Portal de Convênios e Contratos de Repasse: Ofrece a los ciudadanos una variedad de servicios en línea.

Portal Guía de Servicios Públicos: Con una interfaz simple y accesible a través de la tecnología móvil, permite la organización de los servicios estructurados desde el punto de vista de los ciudadanos.

e-Democracia: Permite a los ciudadanos asistir a los debates parlamentarios.

ARGENTINA

Portal de Datos Públicos: Pone a disposición de la ciudadanía otra serie de herramientas móviles, con distintas utilidades para los ciudadanos. Se destacan las apps informativas como "Geo Trámites", que informa de las oficinas más cercanas para realizar gestiones gubernamentales.

Agendadigital.gob.ar: Impulsa la conformación de un gabinete multisectorial orientado al aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la información y el conocimiento.

Argentina Comparte: En el portal se integra, organiza y difunde las políticas públicas orientadas a la juventud. El objetivo es acercarlos a las becas, programas y estímulos que el Estado les ofrece como herramientas para construir su futuro.

Sitiodelciudadano.mecon.gov.ar: Tiene como fin preciso incrementar el nivel de transparencia de la gestión pública y exponer las cuentas públicas fiscales a la ciudadanía. En él se puede encontrar toda la información relacionada con la ejecución del Presupuesto Nacional, expuesta en un lenguaje sencillo y claro. En la misma línea se encuentra el sitio "Red Argentina de Presupuesto Participativo".

3. TRANSPARENCIA

3.1. Definición de Transparencia.

3.1.1. Aspectos teóricos del concepto.

Muchos estados consideran que la transparencia, la libertad y el acceso a la información pública conforman uno de los requisitos esenciales del funcionamiento de la democracia. Autores del liberalismo clásico, como Locke, Mill, Bentham y Rousseau entre otros, hacen hincapié en destacar la importancia de la libertad de información para el ciudadano, ya que de ello depende un buen gobierno y un buen sistema político (Hollyer, 2010; Stiglitz, 1999; Fenster, 2006 en Coroján y Campos, 2011).

Podemos situar los orígenes del concepto en el año 1966 en Estados Unidos, con la promulgación de la Ley de Libertad de Información (FOIA, por sus siglas en inglés), en donde estipula que cualquier persona tiene derecho a solicitar acceso a los registros y a la información de las agencias federales, siempre que tales registros no estén protegidos por una exención o exclusión de la FOIA. Esta Ley está relacionada con el concepto FOI (*Freedom Of Information*), que se ha caracterizado por reclamar el derecho de acceso a la información que la administración tiene de los ciudadanos.

El Presidente Barack Obama, cuando da a conocer el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto, afirma que mediante la Transparencia un Gobierno proporciona información sobre lo que está haciendo, sobre sus planes de actuación, sus fuentes de datos y sobre lo que puede ser considerado responsable frente a la sociedad. Ello fomenta y promueve la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y un permanente control social.

Transparencia, en el marco de un Gobierno Abierto pone de manifiesto la necesidad de que la sociedad disponga de la información y los datos públicos que no estén sujetos a reservas, por ejemplo en casos de seguridad nacional, de esta manera los ciudadanos pueden ejercer el real derecho de acceso a la información pública, participar en la prevención y lucha contra la corrupción al realizar ellos

mismos el control y la vigilancia de la gestión, como así también de los resultados de las entidades gubernamentales. De esta manera se habilitan las condiciones para que el mismo ciudadano contribuya a una mayor eficiencia del servicio público, generando nuevos servicios que aporten valor a través de la reutilización de los datos públicos y asumiendo el liderazgo en resolución de sus propias necesidades y problemas. Los gobiernos, además de facilitar información a los ciudadanos, deben hacer que la información pueda ser ubicada fácilmente para ser utilizada, y que los ciudadanos por su parte, deben exigir que los gobiernos cumplan con las necesidades de información y de rendición de cuentas (Concha y Naser, 2012; ORSI 2010; Ramírez-Alujas, 2011; Coroján y Campos, 2011). Lubián y Villaverde (2014) afirman que para que todo esto sea posible, se requiere algunos cambios de la forma de trabajar y de relacionarse con los ciudadanos.

Otros autores (Hood y Held, 2006; Fenster, 2006; Coglianese, 2009; Hollyer, 2010; en Coroján y Campos, 2011), sostienen que el concepto concentra tres aspectos:

- El uso de los datos (el ¿qué? se publica)
- Los procesos de adopción de las políticas públicas (el ¿cómo? se llevan adelante)
- La racionalidad de las decisiones y acciones políticas del Gobierno (el ¿por qué? se hace lo que se hace).

Para Beetham y Boyle (1996, en Ramírez Alujas, 2013), un gobierno transparente y responsable tendría cuatro características principales que lo distinguen de otros gobiernos:

- Una comunicación objetiva sobre sus políticas: en qué hechos se basan, sus consecuencias y costos de llevarlo a la práctica, etc.;
- El acceso de los ciudadanos y de la prensa a los documentos gubernamentales, tanto directa como indirectamente.
- La apertura de las reuniones gubernamentales al público y a la prensa.
- La consulta sistemática entre el gobierno y los principales interesados en la formulación y ejecución de las decisiones políticas y la publicación de las informaciones y opiniones recogidas al respecto.

Es decir que todas las personas, mediante la libertad de información, tienen derecho a la información pública. Las administraciones públicas (como tantos otros organismos públicos), deben brindar información sobre lo que hacen, cómo lo hacen y para que lo hacen, información sobre datos y sobre todo aquello por lo que son responsables frente a la sociedad. De ésta manera satisfacen a los ciudadanos las necesidades de información y de rendición de cuentas, éstos por su parte contribuyen al escrutinio público y la lucha contra la corrupción, pero además generan valor reutilizando datos públicos y asumen el liderazgo en la resolución de problemas y necesidades dentro del gobierno. Ciertamente es que para que todo esto sea posible, se debe contar con la predisposición de generar cambios dentro de las administraciones públicas en torno a su comunicación, como a la apertura y accesibilidad que se les brinde a los ciudadanos.

3.1.2. Como interpretan los organismos la transparencia.

Más allá de las definiciones teóricas que diversos autores puedan aportar, resulta interesante conocer como interpretan los organismos la transparencia, ya que esta interpretación no se da desde enfoques tan teóricos. También resulta de interés como organismos de envergadura mundial, fomentan e implementan la construcción de ciertos intangibles, como en éste caso el de transparencia.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el marco de la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción (Nueva York, 2004) declara en su Art. 9 que cada Estado “procurará adoptar sistemas destinados a promover la transparencia y a prevenir conflictos de intereses, o a mantener y fortalecer dichos sistemas”, como así también “adoptará medidas apropiadas para promover la transparencia y la obligación de rendir cuentas en la gestión de la hacienda pública”, y en su Art. 10 reafirma lo anterior señalando que además adoptará las medidas necesarias para aumentar la transparencia “incluso en lo relativo a su organización, funcionamiento y procesos de adopción de decisiones”.

La Unión Europea (UE) a través del libro blanco sobre una política europea de comunicación (2006) señala la importancia de un “elevado nivel de

transparencia” puesto que “la Unión debe someterse al control público y rendir cuentas de sus actividades”. Manifiesta que un elevado nivel de transparencia forma parte de la legitimidad de toda administración moderna.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) defiende la transparencia de las políticas económicas y la disponibilidad de datos fiables ya que la evolución económica y financiera son elementos esenciales para la toma de decisiones acertadas, ayudar a las economías a funcionar mejor y hacerlas menos vulnerables a las crisis. Resaltan haber adoptado una serie de medidas que aseguran el suministro a todo el mundo en tiempo real de información útil y precisa sobre su propia función en la economía mundial y sobre las economías de los países miembros. Aseguran que la apertura por parte de los países miembros alienta debates y análisis públicos más amplios, fomenta la rendición de cuentas, la credibilidad de las políticas, y facilita el funcionamiento eficiente y ordenado de los mercados financieros.

La CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), en su apoyo a la implementación de la iniciativa de Gobierno Abierto, afirma que la transparencia gubernamental consiste en que la información sobre las actividades de los organismos públicos esté a disposición del público, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos sin limitantes en su reutilización. Contempla la divulgación de información, dar respuestas a las solicitudes de la ciudadanía de manera proactiva. Afirma que en materia de lucha contra la corrupción y los abusos de poder, la transparencia es una barrera y a la vez un derecho de todo ciudadano a recibir información sobre que hacen los gobiernos.

El Banco Mundial que a partir del año 2010, cuando dio a conocer su política de acceso a la información, comenzó una nueva etapa en términos de apertura, con el fin de poner a disposición del público su información y sus datos. Para el Banco Mundial, los enfoques e iniciativas de apertura son primordiales para el desarrollo, forman parte de la búsqueda de soluciones, y que el rol del ciudadano es crucial ya que son los usuarios de la información para participar y mejorar sus comunidades. Afirman también que esta iniciativa benefició a muchas comunidades en todo el mundo por poner esta información a disposición.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), plantea que un Gobierno Abierto se refiere “a la transparencia de las acciones del Gobierno, la accesibilidad de los servicios públicos e información, y la capacidad de respuesta del Gobierno a las nuevas ideas, demandas y necesidades” (OCDE policy brief, 2005).

Transparencia Internacional, (TI) es una organización no gubernamental que promueve medidas contra crímenes corporativos y corrupción política en el ámbito internacional. En su declaración de objetivos básicos “asume que la transparencia es un importante objetivo de la sociedad actual, y que está inherentemente unida al derecho a saber de los ciudadanos, que exigen de forma creciente estar suficientemente informados y tener un mayor grado de participación en las decisiones que les afectan”.

Para la Open Government Partnership (OPG, en castellano Alianza para el Gobierno Abierto, AGA), la transparencia es conocer y saber. Un gobierno transparente “proporciona información sobre lo que está haciendo, sobre sus políticas y planes, sobre su gestión, pone a disposición de los ciudadanos sus fuentes de datos y sobre todo brinda información sobre aquellas decisiones o acciones que interesa conocer a la ciudadanía. Fomenta y promueve rendición de cuentas de la administración pública hacia la ciudadanía y un permanente control social”.

3.1.3. La transparencia como un intangible.

El comenzar a pensar en la Transparencia como un intangible en el sector público, conlleva a la pregunta de ¿cuáles podrían ser las políticas de transparencia en el sector? Fung, Graham y Weil (2007), se preguntaban si los gobiernos pueden legislar políticas de transparencia con el fin de reducir los riesgos en materia salud, seguridad pública y estabilidad financiera, o con el objetivo de mejorar el desempeño de instituciones como las escuelas, los hospitales y los bancos; y a raíz de estas dudas los autores estructuraron un modelo a través del cual se pueda saber si la transparencia sirve para algo, más allá de ser un concepto (En Dassen y Vieyra, 2012).

Una de las particularidades dentro en el sector público, es que las entidades públicas tienen una mayor exigencia de transparencia y rendición de cuentas en su gestión que hace que se encuentren sometidas a mayores controles y sus procedimientos observados, a satisfacer demandas de información frente al escrutinio de los ciudadanos de los resultados de la función pública, a poner a disposición datos sobre el cumplimiento de presupuestos, a presentar información sobre la gestión que realiza con el fin de optimizar los recursos, etc. (De Escalada, 2007; Canel, 2014). Pero como se señaló con anterioridad y según Bossi (2001) las instituciones públicas no tienen urgencia por cuantificar los intangibles (a diferencia de una empresa privada), lo que hace que la gestión de la Transparencia como intangible sea menos flexible y con frenos a su expansión.

Sin embargo, la transparencia es una calidad necesaria como condición de calidad de gobierno y de gobernanza, pero además es imprescindible desde un punto de vista económico, para la eficiencia y el buen funcionamiento (Bauhr y Naghmeh, 2010; Coglianese, 2009; Fenster, 2006; Islam, 2006; Kaufmann, 2002; Lang y Maffett, 2010; Stiglitz, 2002; en Corojan Campos, 2011).

Ferreiro Yazigi (en Hofmann, Bojórquez Pereznieta, y Ramírez Alujas, 2012) afirma que las virtudes de la transparencia como atributo de la gestión no pueden admitir ni dudas ni reticencias, ya que el acceso a la información a los ciudadanos se da el marco de una democracia, en donde son los destinatarios de las políticas públicas, y porque una democracia virtuosa presume la existencia de una participación política con ciudadanos informados, que fomenten debates y en lo posible porque una sociedad virtuosa de transparencia se basa en la evidencia que surge de la información pública.

Joan Costa, en el modelo DirCom, señala que los activos intangibles como transparencia, credibilidad, honestidad, etc. se construyen desde las acciones que realiza la organización y sus integrantes (en Gamarra y Vera, 2015). Como ejemplo, la transparencia en la publicación de la información por parte de las administraciones públicas debe considerarse un verdadero activo intangible para estas entidades, sobre todo dado el origen de los fondos que las financian, siendo éstos públicos (Bossi, 2001). Como se mencionó anteriormente, un

reciente análisis realizado por Canel y Sanders (2013) sobre la comunicación de los gobiernos de quince países, exhibe la creciente exigencia de transparencia a las instituciones como motor para la gestión de intangibles en el sector público.

Por su parte, en el marco del Gobierno Abierto, gestionar un intangible como la transparencia es el pilar básico y fundamental para los ciudadanos. Si la sociedad no puede acceder a la información pública (porque no está disponible, o porque está disponible de manera que no puede resultar útil, etc.) no es posible que se desarrollen los otros dos pilares del Gobierno Abierto: la participación y la colaboración (Martinez, 2015). Así lo señalaron Barack Obama y Dilma Rousef, en la Asamblea General de Naciones Unidas del año 2011, al presentar las bases de la iniciativa de la Alianza para el Gobierno Abierto (OPG según sus siglas en inglés), siendo ésta una iniciativa internacional y que promueve políticas de transparencia mediante los principios de confianza pública, un sistema de transparencia y la participación de la sociedad en conjunto con el gobierno (Peschard en Hofmann, Bojórquez Pereznieta, y Ramírez Alujas, 2012).

3.1.4. Aportes tangibles de la transparencia.

Además de la importancia y valoración de la Transparencia como intangible en el sector público, resulta de interés destacar el valor tangible que se puede obtener a partir de su construcción.

Para De Escalada (2007), la transparencia requiere del respeto a las libertades civiles y los derechos políticos, para alentar el ejercicio de los derechos civiles de los ciudadanos; y de la eficiencia política y calidad institucional, para establecer el desempeño de las instituciones en lo referido a la calidad de la burocracia estatal, la transparencia de los actos de la administración y la rendición de cuentas. Es decir que un estado puede generar proyectos y actividades que aseguren equidad social y eficiencia económica.

En el sector privado, la importancia de los intangibles radica en la retribución económica que éstos aportan, desde el sector público, también pueden mencionarse algunos beneficios económicos. Por ejemplo, en una investigación

comparativa realizada por el Banco Mundial, demuestra que aquellos países con altos niveles de transparencia y control parlamentario efectivo han conseguido una mayor tasa de crecimiento económico que los países con normas menos estrictas (Ramírez-Alujas, 2011).

En la misma línea, los trabajos desarrollados por la OCDE muestran que una mayor apertura (mayor transparencia), tiene un impacto positivo sobre el rendimiento en varias de las operaciones gubernamentales: en el ámbito regulatorio, en los presupuestos y gestión del gasto público, y de cara a la integridad y ética pública (OCDE/INAP, 2006 en Ramírez Alujas, 2011).

En Dinamarca, en el año 2002 se firmó un acuerdo *Better Access to Public Data*, a través del cual se establece la gratuidad de los datos públicos, siendo que en el periodo 2005-2009, los beneficios financieros directos del acuerdo ascendieron cerca de 62 millones de euros, mientras que los costes alcanzaron un total de solamente 14 millones de euros, es decir, el beneficio económico de la apertura de datos fue casi cinco veces mayor que la inversión realizada (Coroján y Campos, 2011).

Como dato curioso, al observar el listado de los países más transparentes del mundo elaborado a partir del índice de percepción de la corrupción de Transparencia Internacional, "es posible colegir que el registro casi se repite íntegramente cuando se trata de establecer el ranking de los países más competitivos según el Foro Económico Mundial, o de aquellos en que se mide la facilidad para hacer negocios (*Doing Business Report*) o en los indicadores de una buena gobernabilidad por parte del Banco Mundial". (Ferreiro Yazigi en Hofmann, Bojórquez Pereznieta, y Ramírez Alujas, 2012, p.52).

Los beneficios de la transparencia no son sólo económicos, también contribuye a la mejora de la eficiencia en el uso de los fondos públicos, a la cultura de la excelencia en la gestión pública y a la sostener las políticas sociales mediante una gestión racional del gasto público (Stiglitz, 2002 en Coroján y Campos, 2011).

El Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León (ORSI, 2010), apunta que incrementar la transparencia entre los diferentes niveles y departamentos de la administración, mejora el funcionamiento interno de la misma, ya que el conocimiento integral favorece la sinergia de generación y mejora de ideas y procedimientos.

Concha y Naser (2012), ponen de manifiesto que la confianza de los ciudadanos en la llamada clase política hoy en día es un bien escaso, apoyándose en las encuestas realizadas en los países en los que sitúan a la "clase política" como los profesionales menos valorados por la ciudadanía. Para poder revertir ésta situación se pueden aprovechar las oportunidades de la transparencia, ya que constituye una herramienta para la prevención y el control de la corrupción, que permite que los ciudadanos incidan en la identificación de deficiencias de los sectores público y privado (Baena y Vieyra, 2011). También puede ser utilizada para promover una mayor eficiencia en el uso y la distribución de los recursos públicos en la educación, la justicia, y en la elaboración, ejecución y el control de los presupuestos, entre otros (Dassen y Vieyra, 2012).

Considerando lo anterior, se pueden sintetizar que llevar a la práctica la transparencia permitiría, restablecer una mayor confianza en el gobierno, garantizar mejores resultados al menor coste, optimizar los recursos de las Administraciones, eficiencia y eficacia de políticas públicas, hacer que la corrupción se vuelva más riesgosa y menos atractiva, etc. (OCDE, 2011).

3.2. Los beneficiarios de la transparencia.

3.2.1. Transparencia y empoderamiento ciudadano.

En el Tratado de la UE, tanto como en la Carta Europea de Derechos Fundamentales, refieren a los principios de derecho a la información y a la libertad de expresión como claves de la democracia. Este derecho hace referencia a la libertad de opinión y la libertad de recibir o de comunicar informaciones o ideas sin que pueda haber intromisión de autoridades públicas y sin importar las fronteras. Además, tiene en cuenta la diversidad, en donde los ciudadanos se encuentran en situaciones sociales y culturales muy diversas y tienen opiniones públicas muy variadas, cualquier política de comunicación debe tener en cuenta y respetar los puntos de vista del debate público, facilitando herramientas y medios para que las personas puedan acceder a la información, pero también hacerse oír.

Si bien es cierto que la información es un derecho, también surge la cuestión sobre qué tipo de información liberar y cómo liberarla. Mucha de esa información, se brinda “procesada” a la ciudadanía para que pueda ser consultada y fiscalizada (Guardián Orta en Calderón y Lorenzo, 2010) lo cuál por un lado nos plantea dudas sobre el sesgo que la misma puede contener, pero por otro lado, poner la información en “crudo” no siempre es de ayuda al momento de comprender la misma. Informaciones referidas a temas sensibles como la seguridad nacional, generan controversias al momento de plantearse si ponerla a disposición o no.

Más allá de estas cuestiones, lo importante es el compromiso de garantizar que los aspectos en que las instituciones públicas son administradas estén abiertos al eficaz escrutinio público y a la supervisión de la sociedad. De esta manera, se devuelven a los ciudadanos sus propios datos, ya que al fin y al cabo es información acerca de lo que hacen las administraciones públicas, gobiernos, etc. para con los ciudadanos (Ramírez-Alujas, 2011).

Coroján y Campos (2011), afirman que el Gobierno Abierto parte de un libre mercado de datos públicos, generados desde el Estado, pero para ser consultado, utilizado y evaluado por cualquier ciudadano. La información que le ofrezca el gobierno a los ciudadanos debe ser útil para éstos, con el propósito de alcanzar la verdadera transparencia informativa, a los fines de generar un espacio de libre intercambio de información, que permita construir una sociedad colectiva, mucho más cercana y con una implicación más práctica y real en la toma de decisiones, en el diseño de las políticas públicas, en el control social, etc.

Es decir, que un ciudadano bien informado en los asuntos públicos puede comprometerse con el desarrollo político y social de su entorno, para esto las instituciones públicas que sean realmente transparentes, pueden ofrecer a los ciudadanos suficientes datos sobre su gestión como para que puedan participar con conocimiento de causa y criterio (Concha y Naser, 2012). En la misma línea, Rose-Ackerman (1999 en Dassen y Vieyra, 2012) sostiene que si los ciudadanos tienen acceso a la información pública, cuentan con las herramientas

fundamentales para realizar un mejor escrutinio acerca de lo que hacen los gobiernos.

Para Ferreiro Yazigi (en Hofmann, Bojórquez Pereznieta, y Ramírez Alujas, 2012) la calidad de las instituciones radica en la capacidad de control por parte de los ciudadanos sobre quienes ejercen poder, y contribuyen de ese modo a garantizar que la gestión estatal favorezca al bien común. La OCDE (2010) apunta que uno de los beneficios de llevar a la práctica la idea de Gobierno Abierto es que permitirá elevar los niveles de cumplimiento, esto es hacer que los ciudadanos sean parte del proceso, para que les sea de ayuda al momento de comprender los restos de la gestión pública, los empodere y puedan ayudar a asegurar que las decisiones adoptadas sean percibidas como legítimas. Martínez Moya (2015) sostiene que la información ofrecida y su posterior utilización, ofrece a los ciudadanos la posibilidad de mejorar el conocimiento sobre las actividades que lleva a cabo el sector público, dotando a esas actividades de transparencia y cercanía, y que ante la reutilización de la información el ciudadano se beneficia por el valor añadido de los productos y servicios generados y acordes a sus necesidades.

Es decir, estamos ante un proceso cíclico, ya que que empoderar al ciudadano tiene que ver con devolver a los ciudadanos a través de la transparencia lo que es suyo: datos, información, rendición de cuentas, etc. EL empoderamiento ciudadano, conlleva al conocimiento de causa y criterio, a contar con herramientas para el escrutinio público, y a ser parte del proceso y contribuir en la generación en conjunto con las instituciones de políticas públicas que beneficien a la ciudadanía.

3.2.2. Transparencia, interacción y diálogo con los ciudadanos.

Se mencionó con anterioridad que el desarrollo de la sociedad de la información está cambiando el paradigma en la forma en que los ciudadanos se relacionan con los gobiernos, lo que permite que la interacción entre instituciones y ciudadanos se desarrolle en un plano horizontal y sin que ningún agente medie

en el intercambio, es decir, que sea de forma más directa (Calderón y Lorenzo, 2010).

Concha y Naser (2012) sostienen que hablar de transparencia no es referirse solamente a poner un freno en la lucha contra la corrupción y los abusos de poder, sino que principalmente es el derecho que todo ciudadano tiene de recibir información sobre que hacen los gobiernos, y que además, los datos producidos por las administraciones públicas son realmente públicos cuando son dispuestos de forma abierta, usable, reutilizable y bajo licencias abiertas, a los fines de permitir una interacción con los mismos.

Kaufman (en Oszlak y Kaufman 2014, p.73), afirma que la información pública requiere “permanentes relevamientos de necesidades ciudadanas, a fin de priorizar los temas de difusión activa”. Para poder detectar esta información, es indispensable el diálogo con los ciudadanos. Ramírez-Alujas (2011), agrega que la transparencia debe ir acompañada de la progresiva expansión de espacios de diálogo y deliberación con la ciudadanía.

La OCDE y el INAP (2006 en Ramírez Alujas, 2011), manifiestan que la transparencia presenta dos aspectos en cuanto a la apertura implícita en ella, siendo por un lado la accesibilidad, pero por el otro la capacidad de dar respuesta. Para Oviedo (en conjunto con Brea y Duarte, 2007), la transparencia facilita la relación entre Estado y sociedad mediante una gestión pública abierta a las opiniones de la ciudadanía.

En el Libro Blanco de la Unión Europea (2006), menciona el principio de Integración, en donde defiende que la información debe difundirse ampliamente a través de una gran variedad de canales, incluidos los medios de comunicación y las nuevas tecnologías, con el fin de que las Instituciones sean más receptivas, abiertas y accesibles. También destaca un aspecto interesante, y es que aunque los mecanismos de consulta puestos a disponibilidad por las instituciones son una práctica corriente, los ciudadanos tienen la impresión de que los canales de interacción son limitados o inaccesibles. Por más mejoras que se realicen en la comunicación institucional, no es suficiente para resolver el problema, por lo que la Comisión Europea propuso un nuevo planteamiento: abandonar el modelo de la comunicación unidireccional y adoptar el diálogo reforzado, desplazando el centro de la comunicación de las instituciones hacia los ciudadanos. La

comunicación así debe convertirse en una política por derecho propio al servicio de los ciudadanos, basándose en un diálogo auténtico entre las personas. En el Plan de acción de la Comisión para comunicar sobre Europas 2005, el cual se menciona en el Libro Blanco, sostiene que poner en contacto a los ciudadanos es esencial para establecer la confianza, el respeto y la voluntad de colaboración en beneficio de objetivos comunes, destacando la importancia de escuchar a los ciudadanos y fomentando medidas dentro de la propia Comisión para hacer de esto una realidad.

Recibir información es un derecho ya que los datos de las administraciones públicas son justamente públicos, y que para que así lo sean deben presentarse de forma accesible a la ciudadanía. Pero para que esta información sea relevante debe poder existir la interacción y el diálogo con los ciudadanos, mediante espacios de debate y diálogo, con la predisposición por parte de las instituciones a ser receptivas y abiertas. Escuchar, dialogar y permitir mecanismos de interacción, por parte de las Instituciones hacia la ciudadanía, hace que la información que se brinde sea pertinente, pero que a su vez, esa información sea puesta a disposición, de la forma en la ciudadanía lo necesita, logrando a su vez una real y genuina transparencia institucional.

3.2.3. Transparencia y Participación.

Otros de los principios que alberga el Libro Blanco de la Unión Europea (2006) es el de Participación, según el cual los ciudadanos tienen derecho a expresar sus opiniones, a ser oídos y a dialogar con los responsables políticos, sobre todo en aquellas instituciones que estén alejadas de los ciudadanos. De Escalada (2007) sostiene que la finalidad de las políticas públicas como satisfacción social es la democracia, y a partir de ella los supuestos deben ser, entre otros, los de participación ciudadana y transparencia gubernamental, y afirma que sin éstos supuestos es difícil dar cumplimiento con el proceso de satisfacción propio de las políticas públicas. Dassen y Vieyra (2012) defiende además las políticas de transparencia, ya que en ellas la participación de la ciudadanía es un valor fundamental de las democracias modernas, y apoyados en lo que afirma Dahl (2002), la propia idea de democracia supone de una "masa crítica" de

ciudadanos bien informados y activos, y que cuando esto no es posible, la democracia participativa tiende hacia el tutelaje.

A la pérdida de confianza en las instituciones anteriormente mencionada, se le suma la pérdida de apatía política en cuanto a la participación ciudadana. Es por esto que diversos organismos internacionales (OCDE, Banco Mundial, Transparencia Internacional) han llamado la atención sobre la cantidad y calidad de la información pública a la que los ciudadanos tienen acceso, buscando generar la adopción de leyes que protejan el derecho a la información, y que estén acompañadas por normas, convenios e iniciativas sobre transparencia y participación (Coroján y Campos, 2011)

Guardián Orta (en Calderón y Lorenzo, 2010) supone que el aumento de transparencia implicará una mayor participación, ya que si la ciudadanía es consciente de cómo se están haciendo las cosas participará reaccionando en consecuencia, o porque si hay suficiente transparencia que demuestre que la participación ha sido tomada en cuenta, la ciudadanía quiera seguir participando, o porque si las instituciones buscan una ciudadanía participativa y comprometida, el camino sea el de ser una institución transparente.

Un dato curioso, lo aporta el estudio realizado por el *Pew Research Institute*, en donde relaciona la transparencia, la participación ciudadana y la felicidad (*"How the public perceive community innovation systems"*). Para el estudio se analizaron las percepciones de los habitantes de tres ciudades (Filadelfia, San José y Macon) sobre sus gobiernos. Como conclusión obtuvieron que cuanto más abierto es un gobierno municipal, más felices son sus ciudadanos y más se implican en la tarea de gobierno, en donde además se produce un círculo virtuoso en el que a mayor apertura del gobierno, mayor participación se produce, y más transparencia se exige al Estado, generando mejores prácticas gubernamentales con respaldo ciudadano dotándolas de legitimidad (Concha y Naser, 2012).

Relly y Sabharwal (2009) sustentan, mediante un estudio aplicado a 122 países, que "la percepción de transparencia de un gobierno se aprecia en el grado de acceso a la información de un país, sumado a los canales de participación que existan" (en Baena y Vieyra, 2011 p. 7).

Hay otras tantas iniciativas y proyectos que tienden a vincular la transparencia con la participación ciudadana. El principal objetivo de éstas, es generar espacios en donde los ciudadanos puedan aprovechar la transparencia para incidir en la gestión pública. Las iniciativas son variadas, mientras algunas apuntan a la formación y sensibilización de la ciudadanía para que participe en la gestión, otras van de que los gobiernos han diseñado mecanismos para la inclusión ciudadana al momento de monitorear y evaluar la rendición de cuentas, por citar algunas (Kaufman, 2014).

La OCDE (2010), en la promoción de la idea de gobierno abierto, pone de manifiesto los beneficios de la transparencia y la participación, ya que asegura la equidad de acceso a la formulación de políticas públicas reduciendo el umbral que limita la participación de las personas en los procesos de decisión, lo que fortalece la cohesión, la estabilidad social, la igualdad de oportunidades, el compromiso cívico, etc. Pero además, otro de los beneficios es que mediante el aprovechamiento de los conocimientos y los recursos de los ciudadanos, se generan que las políticas públicas además de ser más eficaces, garantizan que sean más específicas y atiendan a las necesidades ciudadanas, fomentando a su vez el gasto público inteligente.

Concluyendo, podríamos decir que la disponibilidad de información promueve la participación ciudadana, contribuyendo no sólo al escrutinio fiable o la generación de políticas públicas de calidad, sino que también incrementa la transparencia en la gestión, percibiéndola de forma responsable y legítima. Contribuye por lo tanto, al fortalecimiento de las relaciones entre instituciones y ciudadanos, generando confianza de unos para con otros, y como fin último, contribuyendo a construir una democracia participativa que complementa y fortalece la democracia en su totalidad.

3.3. El portal de transparencia.

3.3.1. La transparencia más allá de la mera publicación de datos.

Hemos visto hasta ahora que uno de los principales ejes del Gobierno Abierto es la transparencia, la cual las instituciones comunican a través de los propios portales de transparencia. La publicación en sí, como el tipo de información que a través de ellos se difunde, está muchas veces delimitada por las Leyes de Transparencia acordes a las esferas de acciones de cada Institución en sí. Estas Leyes estipulan que debe publicarse, pero no hacen referencia a cómo debe publicarse esa información. Es decir, lo importante es que la información esté presente, pero la forma en que sea publicada, queda a criterio de cada institución. Muchas de estas leyes hacen referencia, por ejemplo, a criterios de accesibilidad o facilidad, pero las delimitaciones de éstos conceptos son muy abiertas, escuetas o difusas, y no aportan un nivel de detalle necesario que permita comprender que se entiende al momento de hablar de accesibilidad o facilidad.

Al respecto, Guardián Orta (en Calderón y Lorenzo, 2010), afirma que para que una institución sea transparente, no basta con publicar la información, sino que hay que hacerlo de forma estructurada, para que pueda ser reutilizada. Para esto deben compartirse los datos en un formato estándar con el fin de que cualquiera pueda generar servicios que ofrezcan más información, fiscalizar y aportar a las acciones de los gobiernos. Se trata de socializar el contenido para que el ciudadano además de llegar a él, pueda utilizarlo.

Es decir, un gobierno que ofrezca una avalancha de datos, información que a veces resulte irrelevante, que no esté actualizada, o que esté descontextualizada, no es un gobierno transparente sino más bien un gobierno que no desea que la ciudadanía entienda lo que hace. La transparencia debe servir para que la ciudadanía entienda y se forme una opinión fundada de que es lo que hacen sus gobiernos.

La información debe permitir ser analizada, evaluada, reutilizada, en formatos estándares y comprensibles por todos, para que faciliten la participación ciudadana en la toma de decisiones. La transparencia se convierte en sí en una

cualidad con fundamento y no en una tendencia o moda a seguir (Labastida, en 42 voces sobre el Gobierno Abierto, 2014).

Resulta pertinente, la observación aportada por Lubián y Villaverde (2014), que señalan que el error más frecuente es limitar la transparencia a un simple mecanismo de publicación de datos. La transparencia no es publicar datos, sino comunicar, transmitir información. Publicar datos de forma excesiva puede vulnerar la misma protección de datos e inducir a confundirlos. Los datos no son información en sí, y la información no es por sí transparente. La transparencia exige transformar el dato en información. Poner a disposición información, es un acto de transparencia en la medida en que éstos son estructurados y elaborados, con el fin de informar al ciudadano. Para los autores, publicar información tiene que ver con poner a disposición el dato, divulgar información implica además de difundirlo hacerlo accesible a cualquiera, y explicar el dato es incorporar a la publicación de la información un análisis de la misma. La transparencia exige la accesibilidad plena de los datos en posesión de las administraciones, pero no divulgarlos o explicarlos. Concluyen que la verdadera transparencia se mide por la intensidad con la que los datos sean divulgados y explicados.

Uno de los enfoques utilizado para conectar a los ciudadanos con los gobiernos es el *Citizen-Centric Reporting (CCR) model*, cuyo fundamento es que los datos no organizados no son realmente información. Los datos deben ser agregados, presentados en informes amigables para el usuario y distribuidos a través de múltiples canales. La información debe ser explicada de manera clara, concisa y completa (Hall, 2013 en Oszlak y Kaufman 2014).

Para Stowers (2013 en Oszlak y Kaufman 2014) la simplicidad en la información provee suficiente evidencia y contenido, sin necesidad de recurrir a bloques de información. Muchos gobiernos han comenzado a adoptar técnicas de visualización para facilitar la comprensión de éstos bloques de datos, con el fin de comunicar eficientemente lo que hacen. Este tipo de recursos van desde representaciones gráficas hasta aplicaciones orientadas a la personalización en función de los objetivos y las necesidades de quién esté consultando el contenido. Alcanzar éste nivel de excelencia en efectividad comunicativa, con destinatarios individualizados, requiere tener en cuenta aspectos tales como la relevancia, el significado, la estética, la facilidad de uso, la legibilidad, la

confiabilidad, la precisión y la consistencia, entre otros de la información que se esté brindando.

Díaz Iturbe (2007), propone la existencia de ciertos parámetros para medir la calidad y el cumplimiento de la transparencia en términos de la efectividad de acceso para el ciudadano, siendo éstos la claridad, calidad y *usabilidad* de información publicada electrónicamente y la eficacia, cumplimiento satisfactorio y completitud en respuesta a solicitudes, entre otros. Además agrega que la publicación de las obligaciones de transparencia en portales electrónicos ha sido asimétrica en términos de calidad y presentación, que se debe prestar cuidado en incurrir en un mero cumplimiento de una obligación burocrática y que las Administraciones deben velar que los portales contengan información útil, pertinente, oportuna y de fácil acceso para el ciudadano, y que no hacerlo de ésta forma tiende a favorecer a la desinformación.

Cabe recordar además, que el objetivo además de aspirar a una transparencia genuina, es el de fomentar el empoderamiento y la participación ciudadana a partir de la puesta a disposición de esa información. Ya que al hablar de criterios de calidad, usabilidad, accesibilidad, etc. hablamos de que el ciudadano logre con la información encontrarla, revisarla, analizarla y reutilizarla (Martínez, 2015).

Algunos autores coinciden en que si no se brinda información, la finalidad de la transparencia entonces no es ayudar al ciudadano a controlar y a conocer, sino dar una imagen de gobierno abierto, cuando en realidad se trata de evitar el control y la sanción ciudadana. Para conseguir un gobierno transparente no basta solo con acceder a los datos, sino que a esos datos los debe acompañar la claridad suficiente para su comprensión por parte de los ciudadanos. "Hay que generar conocimiento, que es el auténtico valor de la transparencia informativa" (Aranda Álvarez, 2013; Cotino Hueso, 2012; Etzioni, 2010; Manfredi Sánchez, 2007 en Martínez 2015, p.40).

Es decir, aquellas administraciones cuyo fin sea ser realmente transparentes, deben tener como misión la calidad de la información brindada, no limitarse al cumplimiento por deber. Hablamos de información brindada, ya que la primera tiene que ver con la calidad (ya que caso contrario, sólo se estaría limitando a la publicación de datos), pero el segundo término tiene que ver con lo que más

adelante se desarrollará como transparencia activa. Ser una administración transparente implicará entonces brindar información, con el fin puesto en la reputación de la administración, pero también en la confianza ciudadana emanada del empoderamiento.

3.3.2. Transparencia activa vs. transparencia pasiva.

Una cuestión que va asociada a la excelencia en la transparencia, además de brindar información, es la capacidad por parte de las Instituciones de ser activas en cuanto a ella.

Algunas leyes de transparencia exigen a las instituciones públicas difundir un mínimo de información a través de sus portales de transparencia, cuando el Estado es un sujeto pasivo que proporciona información a particulares previa solicitud, es lo que se denomina Transparencia Pasiva, pero cuando pone la información a disposición en medios de acceso público, es la llamada Transparencia Activa. El artículo 1.1 de la Constitución Española, señala que en una sociedad democrática las personas tienen derecho a saber, y la Administración está obligada a satisfacer ese derecho de dos formas. La primera de ellas, la Publicidad Activa, que trata de proporcionar información con cierta periodicidad; y la segunda de ellas, la Publicidad Pasiva, que permite el acceso a la información, con unos límites, aunque de forma diferente a la forma tradicional de otorgar acceso.

Concha y Naser (2012), sostienen que aunque la transparencia activa funciona poniendo la información a disponibilidad también puede desarrollarse por ejemplo, mediante la preparación de informaciones explicativas.

Kaufman (en Oszlak y Kaufman, 2014, p.11), al hablar de transparencia activa afirma que es una modalidad que consiste en la "difusión obligatoria de información actualizada, regular y gratuita por parte de las instituciones públicas, sin que medie solicitud alguna", sin tener que dar respuesta a una demanda ciudadana, como sucede en la transparencia pasiva.

La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, suscripta en el marco del CLAD, insta a los gobiernos para que pongan a disposición de los ciudadanos

aquella información que dé cuenta de sus actividades y resultados, en función de la relevancia, exigibilidad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, comprensibilidad, sencillez, y máxima divulgación (en Oszlak y Kaufman, 2014). Lubián y Villaverde (2014) apuntan que por más pequeño que sea un Ayuntamiento, la ley le otorga el derecho a los ciudadanos, a través de obligaciones que la Ley de Transparencia impone a los Ayuntamientos, en donde la publicidad activa es un deber independientemente de si la ciudadanía lo exija o no.

Es decir, el termino transparencia activa es asociado con el de publicidad activa, mientras que la transparencia pasiva se asocia con el derecho de acceso a la información pública. Según Villoria (2014 en Martínez, 2015), la diferencia radica en la actitud a la hora de aportar información a la ciudadanía, en la transparencia activa las instituciones brindan información de manera proactiva, mientras que en la transparencia pasiva las instituciones responden a demandas de información por parte de los ciudadanos de forma reactiva. Coinciden con esto Coroján y Campos (2011), al clasificar la transparencia en dos tipos, proactiva y reactiva. En la transparencia reactiva el ciudadano puede acceder y consultar la información y recibir una respuesta positiva por parte de las Instituciones a tales pedidos; en la transparencia proactiva es una obligación por parte de las Instituciones de publicar y divulgar de forma activa, información sobre sus actividades de forma fácil, gratuita y adecuada.

Zárate (2012 en Martínez, 2015), añade que la información en la transparencia activa debe ser visible, fácilmente localizable y expresada con claridad, que la transparencia pasiva es costosa, ya que implica una solicitud, un tratamiento de la información y una entrega caso por caso, e introduce el concepto de transparencia colaborativa que se caracteriza como el derecho de la ciudadanía a procesar los datos provenientes de las administraciones para producir nueva información. Para el autor, la transparencia activa y la colaborativa deben funcionar en conjunto, de manera que la sociedad pueda disponer de la información y al mismo tiempo pueda ser capaz de contrastarla, elaborar nueva información y generar conocimiento a partir de la misma, siendo ésta sinergia de transparencia activa y colaborativa, la vía más adecuada para generar transparencia.

3.3.3 El Portal de transparencia. Por qué y para qué.

Según la Secretaría de Gestión Pública de Perú (2014), los portales de transparencia permiten a las entidades públicas difundir la información que se vincula a la gestión pública y que los ciudadanos accedan a la misma de manera permanente y oportuna, con facilidad, de forma ordenada y estandarizada. La National Office for the Information Economy, considera que el reto de todo Gobierno maximizar las oportunidades que brinda internet para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y debe de actualizar sus servicios e información para la gente ofreciendo para ello los Portales de Gobierno (Correa y Lizana, 2009).

El Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (InfoDF, 2014) sostiene que el portal de transparencia es el punto de partida para realizar búsquedas de información y acceder a los servicios electrónicos convirtiéndose en un medio imprescindible por parte de las instituciones que desean publicar que realizan a diario, tanto como ofrecer sus productos y servicios.

Para Díaz Iturbe (2007), la automatización de la información pública y la facilidad y claridad de su acceso un paso fundamental para asegurar que la cultura de transparencia se consolide. Defiende la publicación electrónica de la información, como único mecanismo que garantiza la máxima publicidad de la información. También valora los portales de transparencia en función de los costes, ya que reducen los costos de transacción para la institución como para el ciudadano, a la vez que la publicación en línea hará eficiente el uso de los recursos destinados a la transparencia. Para el autor, la información publicada en medios electrónicos permite generar confianza y certeza en el mediano plazo, ya que refleja solidez y compromiso con la apertura de información a la vez que promueve el fortalecimiento de las instituciones forjando su legitimidad y respeto.

Considera la evaluación constante de los portales de transparencia, teniendo en cuenta aspectos como el orden, el diseño y la organización de contenidos, así como la disposición de recursos de apoyo para la identificación de la información de manera fácil, clara y accesible.

Smith (2004, en Correa y Lizana, 2009), sostiene que cuando se habla de portal, se llega a la conclusión que es un sitio para resolver necesidades de los

ciudadanos, orientando a éste. Correa y Lizana (2009) sostienen que los portales tienen un rol importante ya tornan eficiente el trabajo de las entidades públicas, sobre todo al momento de la transparencia en el manejo de los recursos y de la información pública, y que éstos son aspectos sumamente relevantes para contar con la mayor la confianza del ciudadano y que permiten. Las instituciones deben construir portales inteligentes que además de incluir información, tengan la capacidad de modificar la información para requisitos particulares que el usuario necesite. Entonces el desafío de los portales de transparencia radica en encontrar el nivel exacto de funcionalidad (Gant, B. y Gant, J. 2002, en Correa y Lizana, 2009)

Si el fin de todo gobierno es ser transparente, deberá emprender acciones de transparencia, y como hemos visto en párrafos anteriores, esas acciones deben ser de forma activa, al mismo tiempo estar comunicadas con calidad de acuerdo con ciertos criterios, toda la información brindada es para los ciudadanos. El fin último es que la transparencia sea legítima y que traiga aparejado los beneficios de llevarla a la práctica tanto para las Instituciones como para el ciudadano, pero para poder lograr todos éstos aspectos, es necesario un medio que permita no sólo plasmar de forma tangible la transparencia, sino permitir la interacción de Instituciones y ciudadanos con el contenido. Los portales de transparencia están pensados para que esta sinergia colaborativa de información tenga lugar.

4. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Objetivos de la investigación

Un Gobierno Abierto contempla acciones de transparencia que devienen en acciones de participación de la ciudadanía. Dichas acciones se ven reflejadas a través de los propios Portales de Transparencia de las instituciones públicas.

Transparencia Internacional España, elabora un ranking puntuando los Ayuntamientos que deseen ser evaluados conforme a la aplicación de la Ley de Transparencia. No es objeto de este trabajo valorar el ranking, sino añadir al cómputo que éste realiza sobre la conformidad de los portales con las leyes, otros criterios que tengan que ver con la forma en que estos datos son publicados, es decir, introducir criterios comunicativos en cuanto a la forma, accesibilidad, etc.

Por lo tanto, los objetivos son:

- Evaluar la comunicación de la transparencia llevada a cabo en los portales de transparencia, a través de los portales de las instituciones.
- Comprobar si hay relación entre una mejor comunicación de la transparencia y una mayor participación.
- Comprobar si se corresponde la comunicación de la transparencia y la participación con el índice de TI España y sugerir en consecuencia recomendaciones para la evaluación de la transparencia de los ayuntamientos.

4.2 Hipótesis y preguntas de investigación

De lo expuesto anteriormente se desprenden las siguientes hipótesis y preguntas de investigación:

H1: ¿Hay correlación entre el factor “Comunicación de la Transparencia” y el factor “Participación”?

H2: Las puntuaciones que los ayuntamientos obtienen en el índice de TI España se correlacionan con las que obtienen los ayuntamientos en la medición del factor “Comunicación de la transparencia” del presente trabajo.

H3: Las puntuaciones que los ayuntamientos obtienen en el índice de TI España se correlacionan con las que obtienen los ayuntamientos en la medición del factor “Participación” del presente trabajo.

RQ1: ¿Contribuye la comunicación de la transparencia a una mayor participación?

RQ2: ¿Es suficiente la medición que se circunscribe al cumplimiento de las leyes de transparencia o se hace necesario añadir la evaluación de la comunicación de la transparencia para una medición completa del bien intangible Transparencia?

RQ3: ¿Se corresponde un mayor cumplimiento de la ley de transparencia con una mayor participación?

5. METODOLOGÍA

5.1 CONSIDERACIONES GENERALES

La presente metodología, es el estudio de casos comparados de los Portales de Transparencia, de los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, que se encuentren evaluados dentro del índice de Transparencia Internacional España.

Tiene como fin evaluar la capacidad y calidad comunicativa de los portales de transparencia. Con apoyo en la revisión teórica, la exploración empírica se apoya en la consideración de que la transparencia como valor exige que no se circunscriba a la mera publicación de datos para cumplir con la Ley de Transparencia, sino que exista además un real compromiso e interés de que la información, aparte de estar disponible, contemple ciertos criterios relacionados con una buena comunicación en el portal.

El fin último de comunicar Transparencia debería contemplar a los ciudadanos, ya que al fin y al cabo, el ser una Administración transparente implica mostrar al otro lo que se está haciendo y cómo se está haciendo, lo que significa que la información esté a disposición y para utilización de los ciudadanos.

Entonces, para que la comunicación de la Transparencia sea efectiva, además de tener en cuenta diversas consideraciones en torno a cómo se comunica, debería contemplar aspectos que fomenten la Participación Ciudadana, como la consulta, uso, reutilización, interacción de la información, etc.

Por lo tanto, la presente metodología tiene como fin evaluar cómo se comunica la Transparencia y qué impacto tiene en la Participación Ciudadana.

Al momento de construir la herramienta de evaluación, se tomaron casos de evaluaciones anteriores hechas en Portales de Transparencia de España (Martínez Moya, 2015), Honduras (Instituto de Acceso a la Información Pública, 2015), México (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014; Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, s/f), Perú (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del

Consejos de Ministros, 2014; Correa Morocho y Lizana Puelles, 2009); como también algunas evaluaciones de servicios de gobierno electrónico de las Administraciones Públicas (Aquino Santos y Chávez Ángeles, 2015; Díaz Iturbe y equipo, 2007; Gartner, 2013; Sandoval Almazán y Gil-García, 2009).

5.2 MUESTRA

Para la selección de la muestra se tomó como punto de partida el índice que elabora Transparencia Internacional España, sobre los ayuntamientos de todo el país que deseen ser evaluados. El índice se limita a evaluar la publicación o no por parte de las instituciones, de todo aquello que la ley de transparencia exige. A partir del índice de TI España, se seleccionaron los 15 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, y se los clasificó en tres grupos de acuerdo con el puntaje obtenido: ayuntamientos de puntuación alta, ayuntamientos de puntuación media y ayuntamientos de puntuación baja (ver Cuadro 2 y Cuadro 3). Se tomaron en consideración los portales de transparencia de dichos ayuntamientos y se los evaluó con la herramienta de análisis que más adelante se describe.

CUADRO 2: Ranking de los Ayuntamientos de Madrid, de acuerdo con el índice de Transparencia Internacional España 2014.

AYUNTAMIENTOS	PUNTUACIÓN (Entre 1 y 100)
ALCALÁ DE HENARES	100,0
ALCOBENDAS	100,0
ALCORCÓN	100,0
MÓSTOLES	100,0
TORREJÓN DE ARDOZ	100,0
POZUELO DE ALARCÓN	96,3
MAHADAHONDA	93,8
MADRID	92,5
COSLADA	90,0
GETAFE	88,8
FUENLABRADA	84,0
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	83,8
PARLA	82,5
LAS ROZAS	77,5
LEGANÉS	61,3

Fuente: Transparencia Internacional España 2014.

CUADRO 3: Clasificación de los Ayuntamientos de Madrid, en base al puntaje obtenido en el Ranking de Transparencia Internacional España 2014.

AYUNTAMIENTOS DE PUNTUACIÓN ALTA	
ALCALÁ DE HENARES	100,0
ALCOBENDAS	100,0
ALCORCÓN	100,0
MÓSTOLES	100,0
TORREJÓN DE ARDOZ	100,0
AYUNTAMIENTOS DE PUNTUACIÓN MEDIA	
POZUELO DE ALARCÓN	96,3
MAHADAHONDA	93,8
MADRID	92,5
COSLADA	90,0
AYUNTAMIENTOS DE PUNTUACIÓN BAJA	
GETAFE	88,8
FUENLABRADA	84,0
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	83,8
PARLA	82,5
LAS ROZAS	77,5
LEGANÉS	61,3

Fuente: Elaboración propia en base a T. I. España 2014

5.3 HERRAMIENTA DE ANÁLISIS

La presente herramienta consta de dos factores. El factor "Participación" es construido a partir de las variables "Interacción", "Transacción", "conocimiento/Seguimiento" y "Reutilización". El otro factor, "Comunicación de la transparencia", es construido a partir de las variables "Usabilidad/Funcionalidad", "Comprensión", "Veracidad/Actualización", "Localización/Filtrado", "Estructura/visualización" e "Integración".

Cada variable agrupa unas dimensiones de carácter binomial elaboradas a partir de las preguntas que se responden de forma afirmativa o negativa según se registre la presencia o ausencia de una característica a partir de la observación de los Portales de Transparencia. Aquellas preguntas que se contesten afirmativamente se puntuaran con un 1 (uno) y aquellas que se respondan negativamente se puntuarán con un 0 (cero). El 1 por lo tanto indica la presencia de un rasgo y el 0 la ausencia del mismo.

Una vez contestadas todas las preguntas, se realizará la sumatoria total de los valores obtenidos en las respuestas de cada factor, a fin de obtener la calificación que cada ayuntamiento obtiene en los distintos factores.

Cabe resaltar que las dimensiones de preguntas se realizaron a partir de un mapeo previo de los portales de transparencia, cuyo detalle puede encontrarse en el Anexo.

5.3.1 Factor "PARTICIPACIÓN"

El factor "Participación" tiene que ver con la forma en la que los ciudadanos pueden hacer uso del portal de transparencia. A continuación, y con apoyo en la literatura revisada, se indican las variables que componen cada factor. Son las siguientes:

- **Variable "INTERACCIÓN".**

Sandoval Almazán & Gil-García (2009) definen la "Interacción" como toda aquella comunicación directa que posibilita el gobierno para con sus ciudadanos a través de los portales. Gartner (2013) define la "Interacción" como aquellas comunicaciones simples entre el servicio público y los ciudadanos.

Por lo tanto, se define aquí la variable como la forma en la que los ciudadanos pueden expresar alguna reacción y comunicarse con los responsables del portal.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. El portal presenta ayuda en línea.
2. La ayuda en línea se presta en tiempo real (Chat on line, etc.)
3. El portal ofrece una solicitud de petición de información.
4. La solicitud de petición de información es legible, entendible.
5. Permite completar los campos de la solicitud de petición de información de modo forma digital.
6. Permite anexar documentos a la solicitud de petición de información
7. El portal permite realizar comentarios sobre su información.
8. El portal hace públicos los comentarios sobre la información del portal.
9. Existe algún tipo de retroalimentación de los comentarios por parte del portal.

- **Variable “TRANSACCIÓN”.**

Retomando los autores anteriores, para Sandoval Almazán & Gil-García (2009) la “Transacción” implica el conjunto de posibilidades que brinda el portal para manipular su información.

Por su parte, Gartner (2013) afirma que la “Transacción” incluye la provisión de transacciones electrónicas por parte del servicio público a los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se define la variable como la forma en que la información proporcionada por los portales permite ser manipulada por parte de los ciudadanos.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. Permite el portal compartir su información.
2. Permite el portal compartir su información de varias formas.

3. Permite el portal pre visualizar el contenido de la información a descargar.
4. Permite el portal descargar la información (aplica a archivos estáticos como PDF).
5. Permite el portal configurar o filtrar la información a descargar.
6. Permite el portal exportar la información (aplica a archivos dinámicos como word, excel, etc).
7. Permite el portal exportar la información en varios formatos.

- **Variable “CONOCIMIENTO – SEGUIMIENTO”.**

Concha y Naser (2011), mencionan un aspecto clave al momento de diseñar portales de gobierno electrónico, y es el que denominan “Capacidades y conocimiento”, en donde la experiencia que las entidades públicas adquieren se transforma en conocimiento si existen mecanismos que permitan conocer las buenas prácticas. Se añadirá que la experiencia no sólo es válida para las entidades, sino también para los ciudadanos, con lo cual la experiencia debe ser transformada en conocimiento tanto para las instituciones como para los ciudadanos, y que todos puedan tener conocimiento de las buenas prácticas.

Es así, que la variable queda definida como la forma en que la información de la experiencia es transformada en datos que posibiliten el conocimiento de la participación.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. El portal da a conocer datos sobre cantidad de visitas.
2. El portal da a conocer datos sobre cantidad de descargas realizadas.
3. El portal da a conocer datos sobre las solicitudes de petición de información.
4. El portal da a conocer datos sobre quejas, sugerencias, etc.
5. El portal permite evaluar la experiencia de navegación en él.
6. El portal da a conocer datos sobre la evaluación de la experiencia de navegación en él.

- **Variable “REUTILIZACIÓN”.**

La ley 37/2007 sobre reutilización de la información del sector público (Art. 3) define a ésta como: “el uso de documentos que obran en poder de las administraciones y organismos del sector público, por personas físicas o jurídicas, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública”.

Martínez Moya (2015), de un modo más específico, entiende al ítem “Reutilización de la información”, como la reutilización que permite la información que se haya encontrado, identificado y que puede resultar de utilidad.

A partir de esto, definimos la variable como la forma en que la información permite ser reelaborada a partir de la información brindada en el portal.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. El portal permite “subir” contenido (aunque implique aprobación previa).
2. El portal hace mención de los productos finales a partir de la información reutilizada.
3. El portal presenta para su uso los productos finales a partir de la información reutilizada.

5.3.2 Factor “COMUNICACIÓN DE LA TRANSPARENCIA”

El factor “Comunicación de la transparencia” tiene que ver con la forma en la que se comunican los contenidos de los portales de transparencia. Consta de las siguientes variables:

- **Variable “USABILIDAD – FUNCIONALIDAD”.**

Según Correa Morocho y Lizana Puelles (2009), definen la usabilidad como la facilidad para navegar por un sitio.

Martínez Moya (2015), entiende el uso de la información como la facilidad para identificar y obtener la información.

A partir de estos aportes se define la variable como la forma en la identificación, obtención y uso de la información.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. El acceso a la información del portal es de forma libre (en caso de utilizar algún tipo de registro o clave, la respuesta será negativa).
2. La información del portal permite ser traducida a otros idiomas.
3. Permite el guardado de historiales de búsqueda o navegación.
4. La información en el portal se encuentran de forma intuitiva.
5. Permite cambiar el formato de a información (tamaño o tipo de letra, color de fondo, etc.).
6. Toda la información del portal pueden "abrirse".

- **Variable "LOCALIZACION – FILTRADO".**

Martínez Moya (2015), define el "Filtrado" como la facilidad para el manejo de los contenidos del portal, también hace referencia a la visualización y comprensión de los contenidos, pero serán tenidos en cuenta para la construcción de otra variable. Sobre la "Localización" sostiene que es la forma en que los contenidos se presentan en el portal, además de aspectos de su organización y estructuración que tendremos en cuenta para la construcción de otra variable.

A partir de lo expuesto por el autor se define la variable como la forma en la que la información permite su búsqueda, ubicación y orientación del ciudadano.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. El portal de transparencia es ubicable en el inicio del portal del Ayuntamiento (en caso de que debiera buscarse entre las secciones del portal del Ayuntamiento, la respuesta será negativa).
2. El acceso al portal de transparencia es a través de un portal individual (en caso de que el acceso sea a través de algunas de las secciones del portal del Ayuntamiento, la respuesta será negativa)

3. El portal de transparencia presenta un camino de recorrido (si el camino de recorrido no es completo o no es coincidente en la titulación, la respuesta se considera negativa).
4. El portal de transparencia presenta un mapa o índice del sitio (en caso de utilizar el del portal del ayuntamiento la respuesta se considerará afirmativa).
5. El mapa o índice del portal de transparencia permite re direccionar a los contenidos.
6. EL portal de transparencia presenta un buscador de información básico (en caso de utilizar el del portal del ayuntamiento la respuesta se considerará afirmativa).
7. EL portal de transparencia presenta un buscador de información avanzado: búsqueda por fecha, por palabra, etc. (en caso de utilizar el del portal del ayuntamiento la respuesta se considerará afirmativa).
8. El portal de transparencia, al momento de obtener la información por medio de una búsqueda, permite el filtrado de la información obtenida (permitir combinar las opciones de búsqueda, sin tener que comenzar una nueva búsqueda).

- **Variable “ESTRUCTURA – VISUALIZACIÓN”.**

Para Sandoval Almazán y Gil-García (2009) un elemento de análisis es la forma en que la información se encuentra organizada y jerarquizada en los portales.

Martínez Moya (2015), define entre otros aspectos, el “Filtrado” como la facilidad para la visualización de los contenidos y la “Localización” como la organización y estructuración en que los contenidos. Se prefiere para el presente trabajo, darle una entidad particular a la visualización y estructura de los contenidos, dado el volumen de información que se manejan en los portales de transparencia y para facilitar al momento de evaluación la identificación de los aspectos que podría mejorar un portal de transparencia.

A partir de lo expuesto se define la variable como la forma en la presentación, organización, jerarquización y caracterización de la información

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. La información se encuentran ordenada en secciones.
2. En las secciones, la información está agrupada en subsecciones.
3. Dentro de cada subsección, la información presenta más agrupaciones.
4. Los formatos de las diferentes secciones del portal mantienen una coherencia.
5. La información en el portal se presenta de forma cronológica.
6. La información en el portal se ubica de forma espaciada.
7. Entra las secciones del portal, hay una sección dedicada a cuestiones ciudadanas (participación ciudadana, relaciones con el ciudadano, etc.)

- **Variable "COMPRENSIÓN".**

Según Martínez Moya (2015), el ítem "Contextualización y explicación de la información" permite evaluar el contexto y la explicación de la información ofrecida.

Correa Morocho y Lizana Puelles (2009), definen entre una de las características a evaluar a la "Simplicidad", entendiendo que la información utilizada debe ser con una terminología sencilla y que sea de fácil comprensión por los ciudadanos.

Expuesto lo anterior, se define la variable como la forma en que la información es contextualizada, explicada y representada para ser comprendida.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. Las secciones, sub secciones, o demás presentan explicaciones de contenido.

2. El contenido en las secciones, sub secciones, o demás es acorde a lo explicado.
3. Las explicaciones están en un lenguaje sencillo.
4. Las secciones, sub secciones, o demás presentan iconografía.
5. Las secciones, sub secciones, o demás presenta gráficos, infografías o cualquier otro soporte (que se ubiquen dentro del portal, no en archivos de descarga o exportación).
6. El portal presenta información sobre el reglamento de participación ciudadana.
7. El portal presenta información sobre la ley de transparencia.

- **Variable “VERACIDAD – ACTUALIZACIÓN”.**

Para Correa Morocho y Lizana Puelles (2009), otra de las características a tener en cuenta al momento de la evaluación es la “Veracidad”, entendiendo que la información debe ser actualizada y mantener la anterior información. Si bien la información que no es actual no es verás, para el presente trabajo la “Veracidad” será una cuestión relacionada al aval o respaldo que presenta la información. Díaz Iturbe y equipo (2007), sostienen que el criterio “Actualización” señala la fecha de actualización publicada. En la misma línea, el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (2014) señala que la información en cada rubro deberá especificar el día en que la información se renueva, modifica o sufre algún cambio.

Por lo tanto, se define aquí la variable como la forma en que la información es validada y actualizada.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. La información está avalada por firma, sello, membrete, código, escudo o logo del Ayuntamiento, etc. (aplicable a la información de descarga o de exportación).
2. La información es actualizada (se tomará en consideración la información hasta el 2015).

3. Se conservan anteriores versiones de la información (aunque la información no esté actualizada, la respuesta se considerará positiva).
4. La información presenta fecha de publicación o de actualización.
5. El portal presenta fe de erratas o alguna forma de subsanación de errores.
6. En caso de inexistencia de información, aclara el porqué.

- **Variable “INTEGRACIÓN”.**

Cuando Según Martínez Moya (2015), define el ítem “Tipo de integración de contenidos en el portal”, hace referencia a que algunos contenidos del portal pueden estar disponibles en otros portales, por ser contenido ya elaborado.

Sandoval Almazán y Gil-García (2009) definen la “Integración” como la posibilidad de acceder a la información de varias dependencias gubernamentales desde un mismo portal, como así también el hecho de que se compartan bases de datos.

Entonces, se define aquí la variable como la posibilidad de ofrecer información complementaria o que no pueda elaborar el propio portal, mediante enlaces con otros portales.

Las dimensiones de análisis son las siguientes:

1. El portal presenta información mediante enlaces con otros portales.

El Cuadro 4 recoge una síntesis de los factores con sus variables. El valor que aparece en las celdas se corresponde con la clasificación máxima que se puede obtener en cada variable; la columna de la derecha especifica la puntuación total máxima que puede obtener cada factor.

CUADRO 4: Síntesis de la herramienta de análisis.

Factor	PARTICIPACIÓN				TOTAL Calificación máxima posible
Variable	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	CONOCIMIENTO SEGUIMIENTO	REUTILIZACIÓN	
Calificación máxima posible	9	7	6	3	25

Factor	COMUNICACIÓN DE LA TRANSPARENCIA						TOTAL Calificación máxima posible
Variable	USABILIDAD FUNCIONALIDAD	COMPRESIÓN	VERACIDAD ACTUALIZACIÓN	LOCALIZACION FILTRADO	ESTRUCTURA	INTEGRACIÓN	
Calificación máxima posible	6	7	6	8	7	1	35

Fuente: Elaboración propia.

5.4 EVALUACIÓN

Para la evaluación, se computará la presencia o ausencia en cada ítem para cada variable que compone el factor, de forma que en cada factor cada ayuntamiento obtendrá una puntuación. Se ha elaborado la siguiente escala:

ESCALA DEL FACTOR “PARTICIPACIÓN”

EVALUACIÓN EXCELENTE: De 21 a 25 puntos.

EVALUACIÓN BUENA: De 16 a 20 puntos.

EVALUACIÓN REGULAR: De 11 a 15 puntos.

EVALUACIÓN MALA: De 6 a 10 puntos.

EVALUACIÓN INSUFICIENTE: De 0 A 5 puntos.

ESCALA DEL FACTOR “COMUNICACIÓN DE LA TRANSPARENCIA”

EVALUACIÓN EXCELENTE: De 29 a 35 puntos.

EVALUACIÓN BUENA: De 22 a 28 puntos.

EVALUACIÓN REGULAR: De 15 a 21 puntos.

EVALUACIÓN MALA: De 8 a 14 puntos.

EVALUACIÓN INSUFICIENTE: De 0 a 7 puntos.

Con los datos obtenidos, se realizará un cuadro de ayuntamientos según el ranking TI España y la puntuación obtenida en los factores “Comunicación de transparencia” y “Participación”.

El Cuadro 5 expone las correlaciones esperadas como resultado de la comparación entre la clasificación de los ayuntamientos según el índice de TI España y las calificaciones obtenidas por los ayuntamientos en los factores “Comunicación de la Transparencia” y “Participación”.

CUADRO 5: Tabla de correlaciones de evaluaciones.

Clasificación según TI España	Calificaciones factores "Comunicación de la Transparencia" y "Participación"
ALTA	EXCELENTE
	BUENA
MEDIA	REGULAR
BAJA	MALA
	INSUFICIENTE

Fuente: Elaboración propia.

6. RESULTADOS

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos luego de aplicar la metodología de evaluación descrita a los portales de transparencia comprendidos en la muestra.

Para la exposición de resultados, primero describiré cuál es la puntuación obtenida por los distintos ayuntamientos, tratando de aportar además algún resultado cualitativo que permita perfilar bien a los ayuntamientos.

En una segunda parte se contrastarán las hipótesis y responderán las preguntas de investigación.

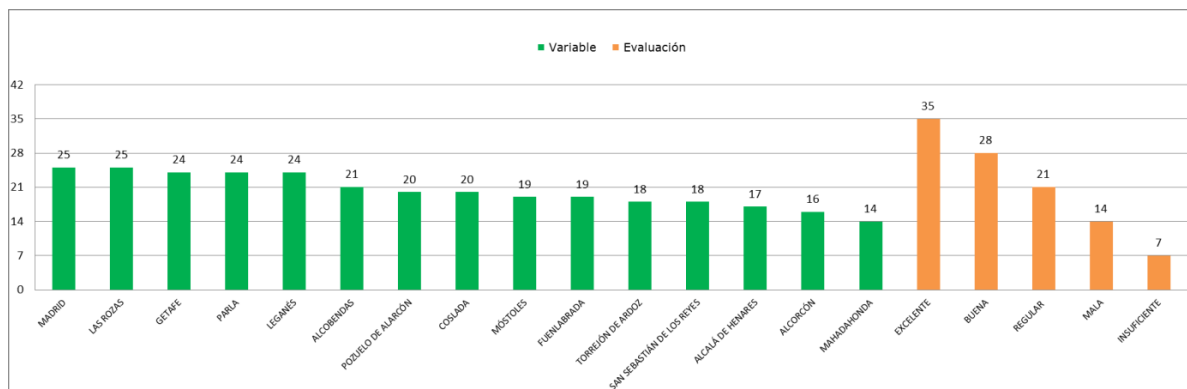
6.1 Estado de la “Comunicación de la transparencia” en los portales de transparencia.

De los 15 ayuntamientos analizados, no se observan ayuntamientos calificados de forma “insuficiente”, pero tampoco de forma “excelente”.

De los 15 ayuntamientos, 9 obtuvieron una calificación “regular” en la comunicación de la transparencia en sus portales, casi 2/3 de los ayuntamientos; mientras que 1/3 de ellos (5 de 15), obtuvieron una calificación “buena” en la comunicación de la transparencia y sólo uno de ellos obtuvo una calificación “mala”.

A continuación se expone un gráfico que da cuenta de ello, en donde en color verde pueden verse las calificaciones obtenidas por los ayuntamientos del factor “Comunicación de la transparencia” y en color naranja los valores correspondientes a cada calificación.

GRÁFICO 1: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento según el factor “Comunicación de la transparencia”.



A continuación se expondrán los resultados de las calificaciones obtenidas por cada una de las variables del factor “Comunicación de la transparencia”.

- Variable "Usabilidad – Funcionalidad"

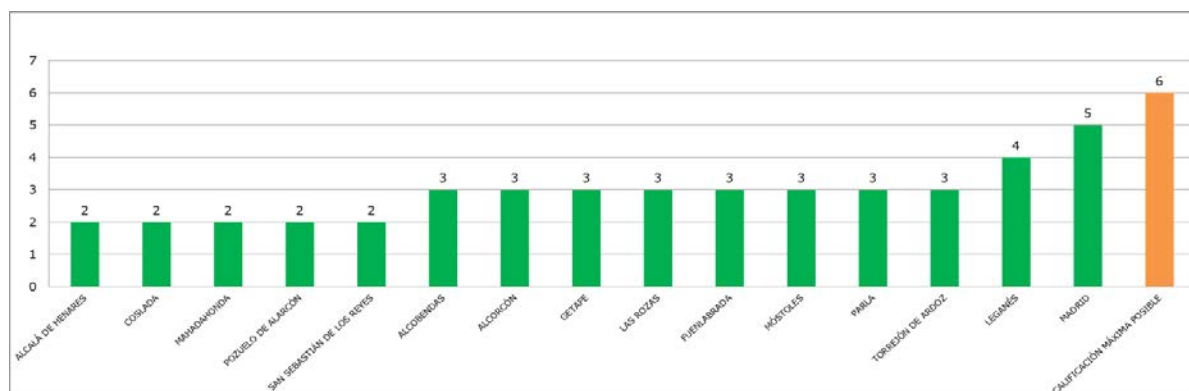
De los 15 ayuntamientos, 8 de ellos se encuentran con la mitad de la calificación posible en ésta variable. Si bien ninguno de ellos alcanzó el puntaje máximo, al menos dos de ellos rondan el puntaje máximo posible.

Todos los portales presentan acceso libre al portal de transparencia, pero ninguno de ellos permite guardar un historial de búsqueda.

En la mayoría de los portales la información se encuentra de forma intuitiva. En casi la mitad de los portales no se puede cambiar el formato de la información y ésta en muchos casos tampoco puede abrirse. Es el caso de Mahadahonda en donde no se pueden abrir las ejecuciones trimestrales del presupuesto ó el de Alcorcón en donde no se pueden acceder a algunas actas de las sesiones del pleno o al presupuesto 2014 y el de Getafe con algunos indicadores económicos o informes de morosidad.

Sólo 4 de los 15 portales permiten la traducción a otros idiomas, siendo los de los ayuntamientos de Móstoles, Madrid, Parla y Las Rozas. En el caso de Móstoles, enlazaron el portal al traductor de "Google" lo que permite la traducción a muchos idiomas y con un recurso sencillo.

GRÁFICO 2: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Usabilidad - Funcionalidad" del factor "Comunicación de la Transparencia".



- Variable "Localización – Filtrado"

Solo el portal del ayuntamiento de Las Rozas es el único que alcanzó la calificación máxima en ésta variable.

De los 15 ayuntamientos, 6 de ellos obtuvieron una calificación por encima de la mitad de la calificación total, 4 de ellos obtuvieron la mitad de la calificación mientras que otros 4 obtuvieron su calificación por debajo de la mitad. Ninguno de los portales presentó una calificación de 0.

La mayoría de los portales de transparencia son ubicables al inicio del portal del ayuntamiento, los casos excepcionales son los ayuntamientos de Alcalá de Henares, Alcorcón, Madrid y Fuenlabrada. Tan solo 4 ayuntamientos presentan un acceso a través de un portal individual de transparencia, siendo éstos Coslada, Getafe, Parla y Las Rozas.

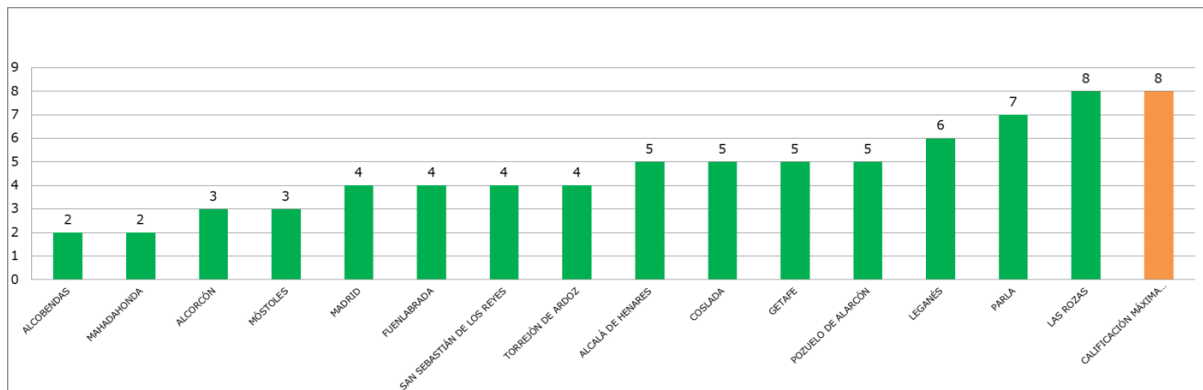
La mayoría de los ayuntamientos presenta un mapa del sitio y el mismo permite re direccionar hacia la información.

El único portal que no presenta un buscador básico de información es Getafe, sin embargo 7 de los 15 portales solo permiten realizar una búsqueda avanzada de la información y filtrar los resultados de la misma. También otros 7 portales presentan un camino de recorrido. Es decir que casi la mitad presenta estas dimensiones.

Algunos aspectos que se han observado es que muchos portales presentan sus caminos de recorrido incompletos. Portales como el de Mahadahonda y Móstoles, los nombres del camino de recorrido no coinciden con el de las secciones o con el contenido de las secciones.

Los buscadores de información y los mapas web generalmente son compartidos con los del portal del ayuntamiento. En el caso de Pozuelo de Alarcón, Alcorcón, Fuenlabrada, Móstoles, Madrid, el mapa web es escueto y no permite visualizar el resto de las secciones. Torrejón de Ardoz tiene un listado de indicadores organizados como un mapa que suple lo escueto del mapa web y San Sebastián de los Reyes tiene "sub-buscadores" internos que facilitan por ejemplo el acceso a las actas del pleno.

GRÁFICO 3: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Localización - Filtrado" del factor "Comunicación de la Transparencia".



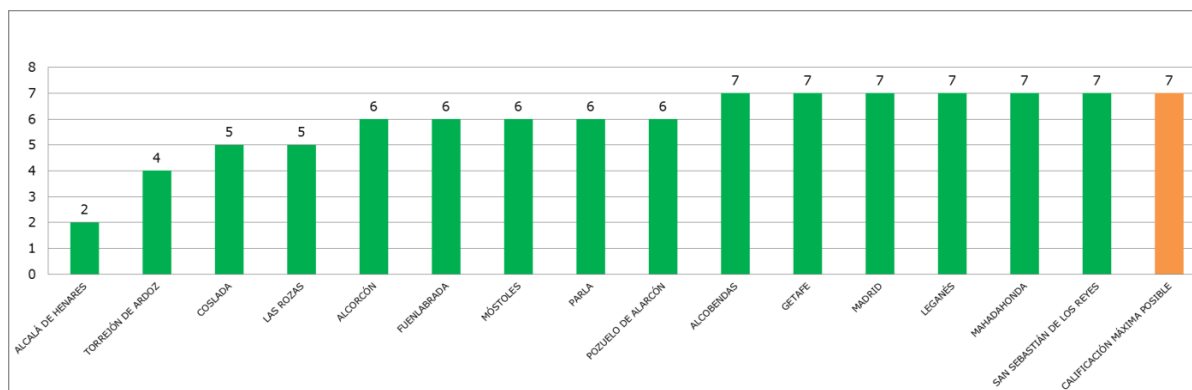
- Variable "Estructura – Visualización"

En la siguiente variable 6 de los 15 portales han alcanzado la calificación máxima posible, y 5 de ellos han estado a un punto de alcanzarla. Es decir que en 2/3 de los portales evaluados las calificaciones han sido la máxima o casi la máxima posible. Mientras que 3 de los 15 portales han obtenido calificaciones por encima de la mitad de la máxima, tan sólo 1 lo ha hecho por debajo de la mitad.

En todos los portales la información se encuentra ordenada en secciones y en la mayoría los formatos entre ellas son coherentes, salvo en el caso del portal de Coslada en donde esto último no sucede. También en la mayoría la información está agrupada en subsecciones y dentro de ellas presentan más agrupaciones, salvo Alcalá de Henares y Torrejón de Ardoz.

La información se presenta de forma cronológica excepto en 3 de los portales, Alcalá de Henares, Coslada y Las Rozas. Todos los portales tienen una sección dedicada a cuestiones ciudadanas excepto Alcalá de Henares, Parla y Las Rozas. En 9 de los 15 portales la información está ubicada de forma espaciada, es decir que 1/3 de los portales no ubican la información de esa manera.

GRÁFICO 4: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Estructura - Visualización" del factor "Comunicación de la Transparencia".



- Variable "Comprensión"

De los 15 portales, 7 de ellos obtuvieron calificaciones por encima de la mitad de la calificación máxima posible. Si bien ninguno de ellos alcanzó la máxima, 3 portales estuvieron a 1 punto de hacerlo.

Mientras que 8 de los 15 portales han obtenido calificaciones por debajo de la mitad de la máxima posible y dos de ellos solo alcanzaron un punto en la evaluación.

La mayoría de los portales en sus secciones presenta explicaciones de contenido, las mismas están en un lenguaje sencillo y el contenido es acorde con lo explicado, excepto en los casos de Alcorcón, Majadahonda, San Sebastián de los Reyes y Leganés, y en el caso de Coslada que cuyo contenido no es acorde con lo explicado.

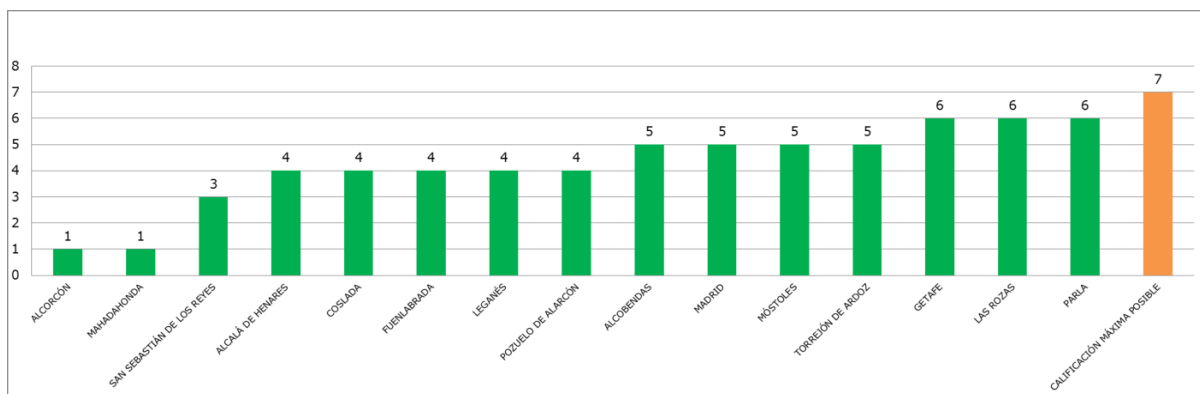
La mayoría también presenta información relativa al reglamento de participación ciudadana y a la ley de transparencia. Los portales que no presentan información relativa al reglamento de participación ciudadana son: Alcalá de Henares, Majadahonda, Coslada y Las Rozas; mientras los que no presentan información sobre la ley de transparencia son: Alcorcón, Móstoles, Torrejón de Ardoz, Pozuelo de Alarcón y Fuenlabrada.

En casi la mitad de los portales, 6 de 15, las secciones o subsecciones presentan iconografía; mientras que sólo 4 portales, Móstoles, San Sebastián de los Reyes,

Las Rozas y Leganés presentan gráficos, infografías u otro en sus secciones o subsecciones.

Muchos de los portales si bien presentan explicaciones de contenido, se encuentran en la última subsección, es decir que hasta que no se llega al final del recorrido por las secciones, no se explica que información se irá encontrando, es el caso de Alcobendas, Fuenlabrada y Móstoles. Otros tantos portales presentan muchas subdivisiones en una misma sección como es el caso de Fuenlabrada y Móstoles.

GRÁFICO 5: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Comprensión" del factor "Comunicación de la Transparencia".



- Variable "Veracidad – Actualización"

Ningún portal obtuvo un 0 en su calificación, pero tampoco han logrado alcanzar la máxima calificación posible. Del total de 15 portales, 5 de ellos alcanzaron la mitad de la calificación máxima posible; los 10 restantes, 2/3 de los portales, solo han obtenido calificaciones entre 2 y 1.

Alcalá de Henares, Alcobendas y Pozuelo de Alarcón, son los tres portales en donde la información está avalada. En el resto de los portales generalmente falta la firma, el sello o el logo tanto del responsable como del ayuntamiento. Algunos ejemplos son Fuenlabrada con las modificaciones presupuestarias; Móstoles con algunas memorias de gestión; Parla con el organigrama; Torrejón de Ardóz con el inventario de bienes y derechos del ayuntamiento; San Sebastián de los Reyes

en el inventario de vehículos del ayuntamiento, Mahadahonda con lagunas ordenanzas; Alcorcón con algunos documentos como liquidaciones, cuentas y balances; Leganés en las relaciones de puestos de trabajo del ayuntamiento; Getafe en las retribuciones de los altos cargos; y Madrid con algunos documentos relacionados a principales contratistas del ayuntamiento.

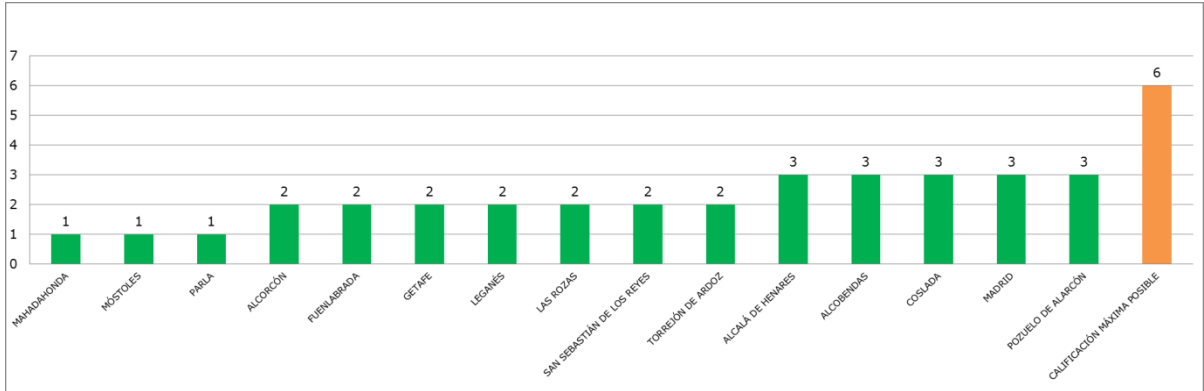
Todos los portales conservan la anterior versión de la información, sin embargo ninguno de ellos presenta fe de erratas y sólo el portal del ayuntamiento de Madrid tiene la información actualizada.

En muchos de los portales la última información publicada en algunas secciones es del año 2014, como los portales de Móstoles, Parla, Torrejón de Ardoz, Leganés y Getafe; e inclusive 2013, en el caso de San Sebastián de los Reyes, Mahadahonda y Alcorcón.

En casi la mitad de los portales, la información presenta fecha de publicación o de actualización.

Mientras que en tan solo 6 de los 15 portales se aclara el por qué ante la inexistencia de información, siendo éstos Alcalá de Henares, Alcobendas, Torrejón de Ardoz, Pozuelo de Alarcón, Coslada y Las Rozas. Sólo por citar algunos ejemplos, en el caso de San Sebastián de los Reyes no hay información sobre las actas del pleno; Mahadahonda no tiene ejecuciones trimestrales de presupuesto; Leganés no tiene régimen de compatibilidades; etc.

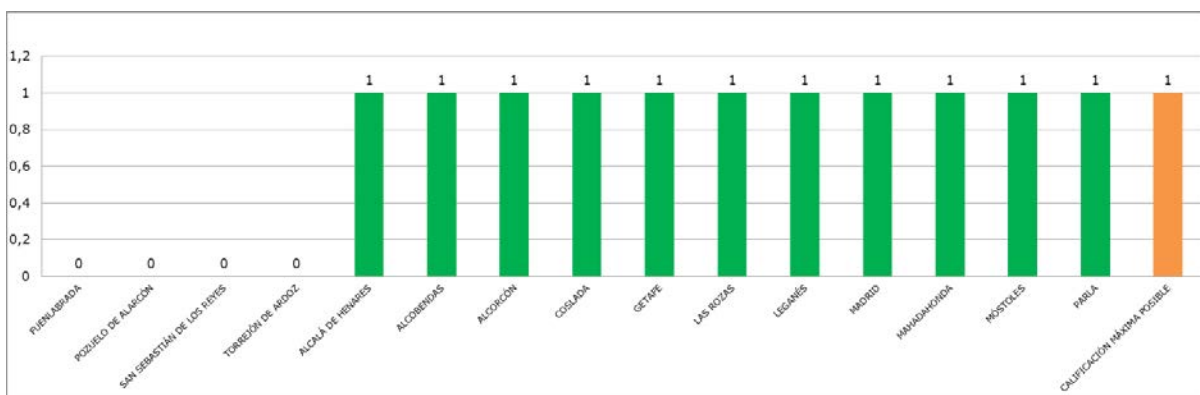
GRÁFICO 6: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Veracidad - Actualización" del factor "Comunicación de la Transparencia".



- Variable "Integración."

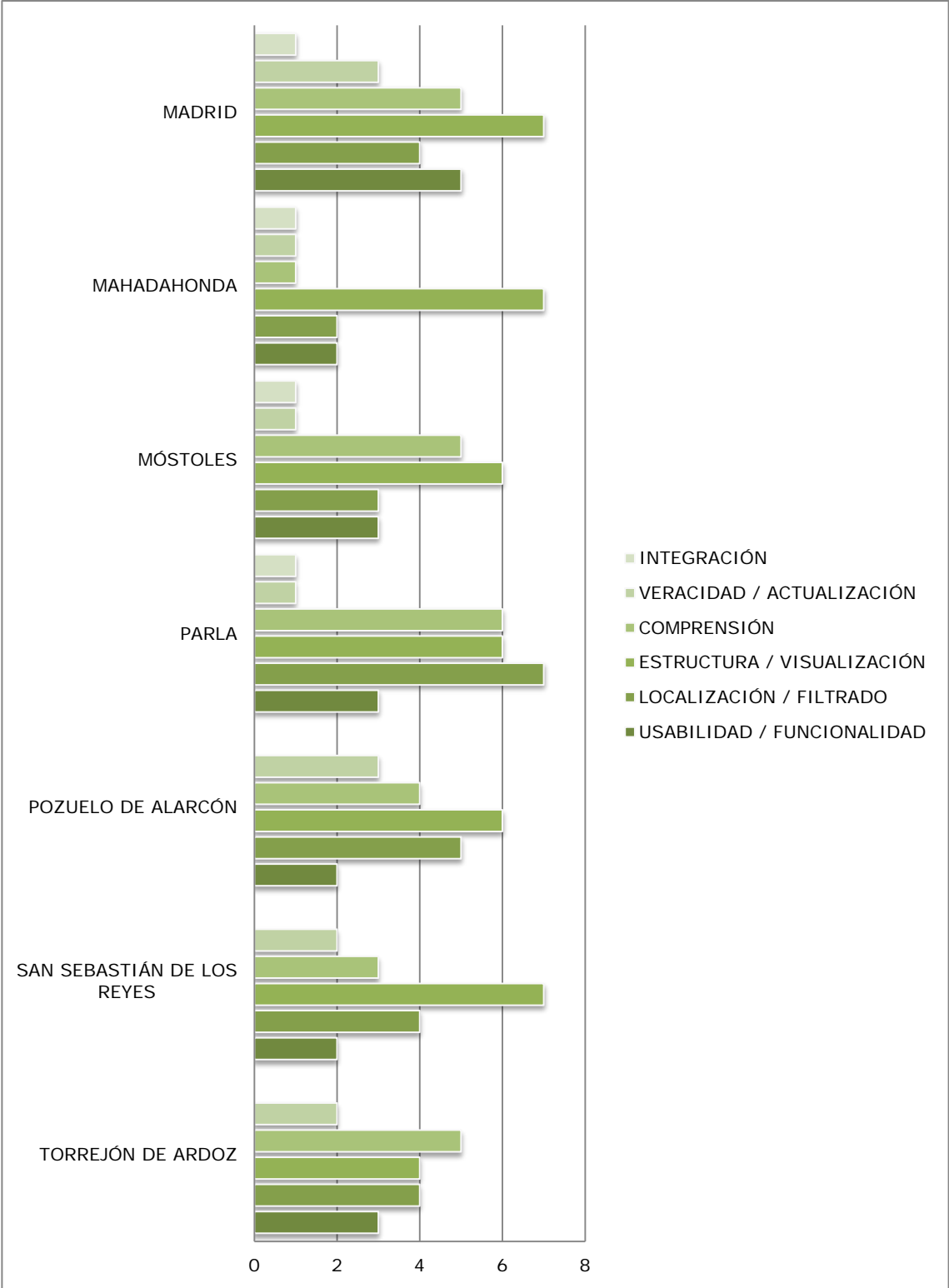
En la última variable del factor, al tener solo una dimensión las calificaciones posibles son 0 o 1. Podremos observar entonces, que excepto los portales de Fuenlabrada, Pozuelo de Alarcón, San Sebastián de los Reyes y Torrejón de Ardoz; el resto presenta enlaces con otros portales ya sea a organismos de nivel nacional, organizaciones sin fines de lucro, etc.

GRÁFICO 7: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Integración" del factor "Comunicación de la Transparencia".



A continuación en el GRÁFICO 8, a modo de síntesis, podemos observar un comparativo de cómo se comportan las variables evaluadas en función de cada portal.

GRÁFICO 8: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en las variables del factor "Comunicación de la Transparencia".



6.2 Estado de la "Participación" en los portales de transparencia.

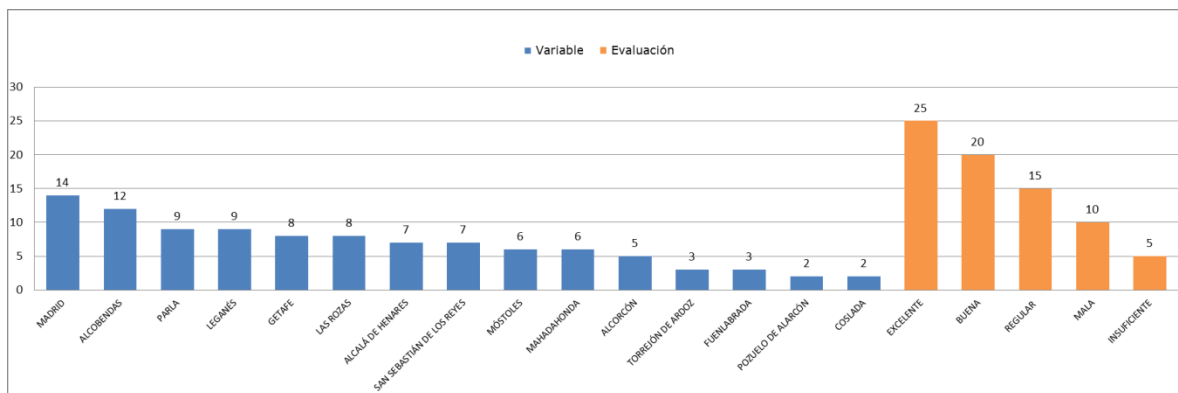
De los 15 portales analizados, ninguno obtuvo calificaciones "excelente" y "buena" en el factor "Participación" en sus portales de transparencia.

De los 15 ayuntamientos, 5 de ellos obtuvieron una calificación "insuficiente", y 8 de ellos, es decir casi 2/3 de los ayuntamientos, una calificación "mala" en la evaluación de la "Participación".

Tan solo dos de ellos, obtuvieron una calificación "regular" en sus evaluaciones.

En el siguiente gráfico puede verse lo expuesto, en donde en color verde pueden verse las calificaciones obtenidas por los ayuntamientos del factor "Participación" y en color naranja los valores correspondientes a cada calificación.

GRÁFICO 9: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento según el factor "Participación".



A continuación se expondrán los resultados de las calificaciones obtenidas por cada una de las variables del factor "Participación".

- Variable "Interacción".

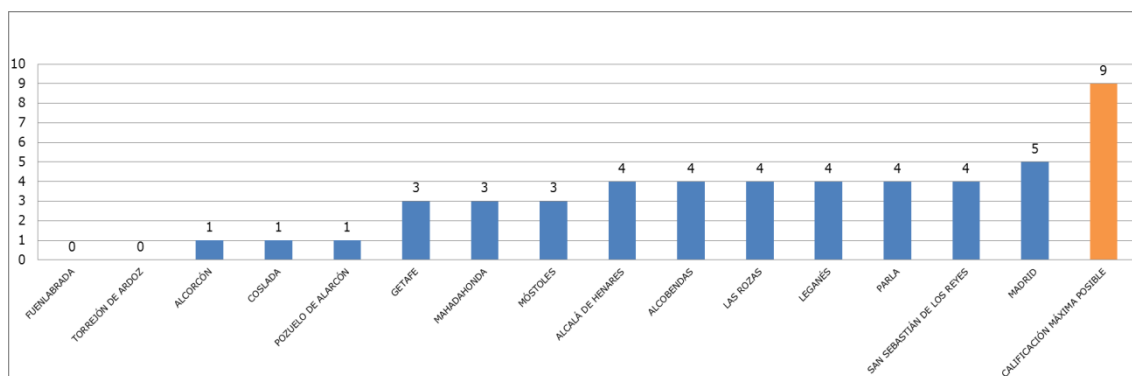
La mayoría de los 15 ayuntamientos, está por debajo de la mitad de la mayor calificación posible, sólo el ayuntamiento de Madrid logro obtener una calificación un poco por encima de la mitad. 1/3 parte de los mismos se encuentran con calificaciones de 0 y 1 y ninguno de ellos logra alcanzar la máxima posible.

Casi todos los portales de los ayuntamientos presentan ayuda en línea, solicitudes de petición de información siendo la misma legible, entendible y permitiendo completarse de forma digital. Alcobendas, Móstoles, Torrejón de Ardóz, Getafe, Fuenlabrada y Alcorcón, son los ayuntamientos en los que estas dimensiones están ausentes en sus portales.

Sólo el portal del ayuntamiento de Madrid permite anexar documentos a la solicitud de información, mientras que el portal del ayuntamiento de Alcobendas permite comentar la información contenida en el portal.

En ninguno de los ayuntamientos la ayuda en línea es en tiempo real, ni se hacen públicos los comentarios sobre la información del portal, ni existe retroalimentación de esos comentarios por parte de los responsables del portal.

GRÁFICO 10: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Interacción" del factor "Participación".

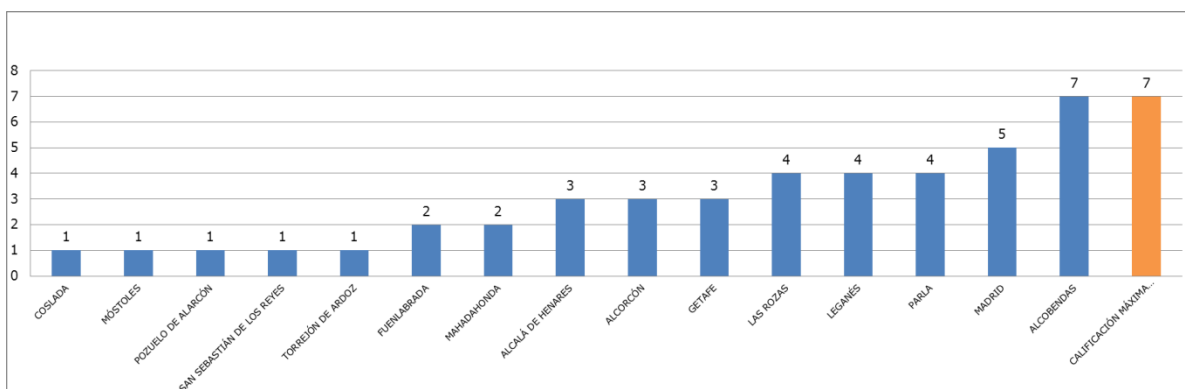


- Variable "Transacción".

De los 15 ayuntamientos, sólo Alcobendas alcanza la calificación máxima, 4 de ellos obtuvieron calificaciones un poco por encima de la mitad de la calificación máxima, mientras que 10 de ellos, las 2/3 partes, sus calificaciones fueron por debajo de la mitad de la calificación máxima. Si bien ninguno de ellos presenta un 0 en sus calificaciones, 1/3 de ellos logro tan solo un punto.

Todos los ayuntamientos permiten descargar la información, el formato que predomina para esto es el .pdf . En 8 de los 15 portales se permite compartir la información, en 7 portales se permite compartir la información de varias formas y exportarla. Es decir que en casi la mitad de los ayuntamientos estas dimensiones están presentes mientras que en el resto no. Solo Alcorcón y Alcobendas permiten pre visualizar la información antes de descargarla, y éste último junto con Madrid son los únicos dos que permiten exportar la información en varias formas. AL momento de exportar la información los formatos que predominan son el .xlsx y el .csv.

GRÁFICO 11: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Transacción" del factor "Participación".



- Variable "Conocimiento – Seguimiento".

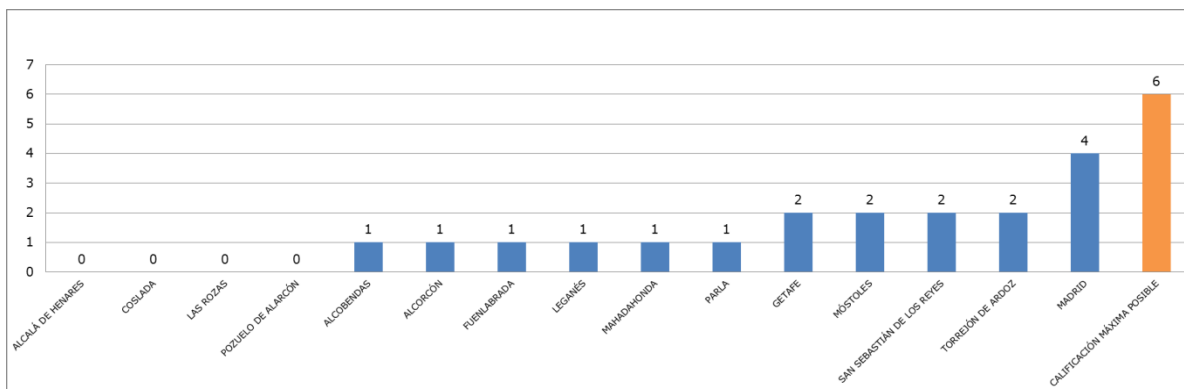
Ninguno de los ayuntamientos alcanza la máxima calificación posible. Sólo Madrid obtuvo una calificación por encima de la mitad de la calificación total.

De los 15 portales, 10 de ellos, la 2/3, parte obtuvo calificaciones entre 2 y 1; mientras que 4 de ellos, casi 1/3, obtuvo 0 como calificación.

Ningún portal presenta datos sobre descargas realizadas, ni sobre la experiencia de navegación por los portales. Mientras que tres de los portales presentan datos sobre cantidad de visitas: Alcorcón, Madrid y Leganés; cuatro de ellos presentan datos sobre las solicitudes de petición de información: Móstoles, Torrejón de Ardoz, Madrid y San Sebastián de los Reyes; y tan solo dos de ellos permiten evaluar la experiencia de navegación, siendo éstos Madrid y Getafe. Cabe destacar en éstos dos últimos casos, tanto el portal de Getafe como el de Madrid, presentan una sección dedicada a evaluar la experiencia en el portal de transparencia.

Por el contrario, en 9 de los 15 portales se presentan datos sobre quejas, sugerencias, etc.

GRÁFICO 12: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en la variable "Conocimiento-Seguimiento" del factor "Participación".



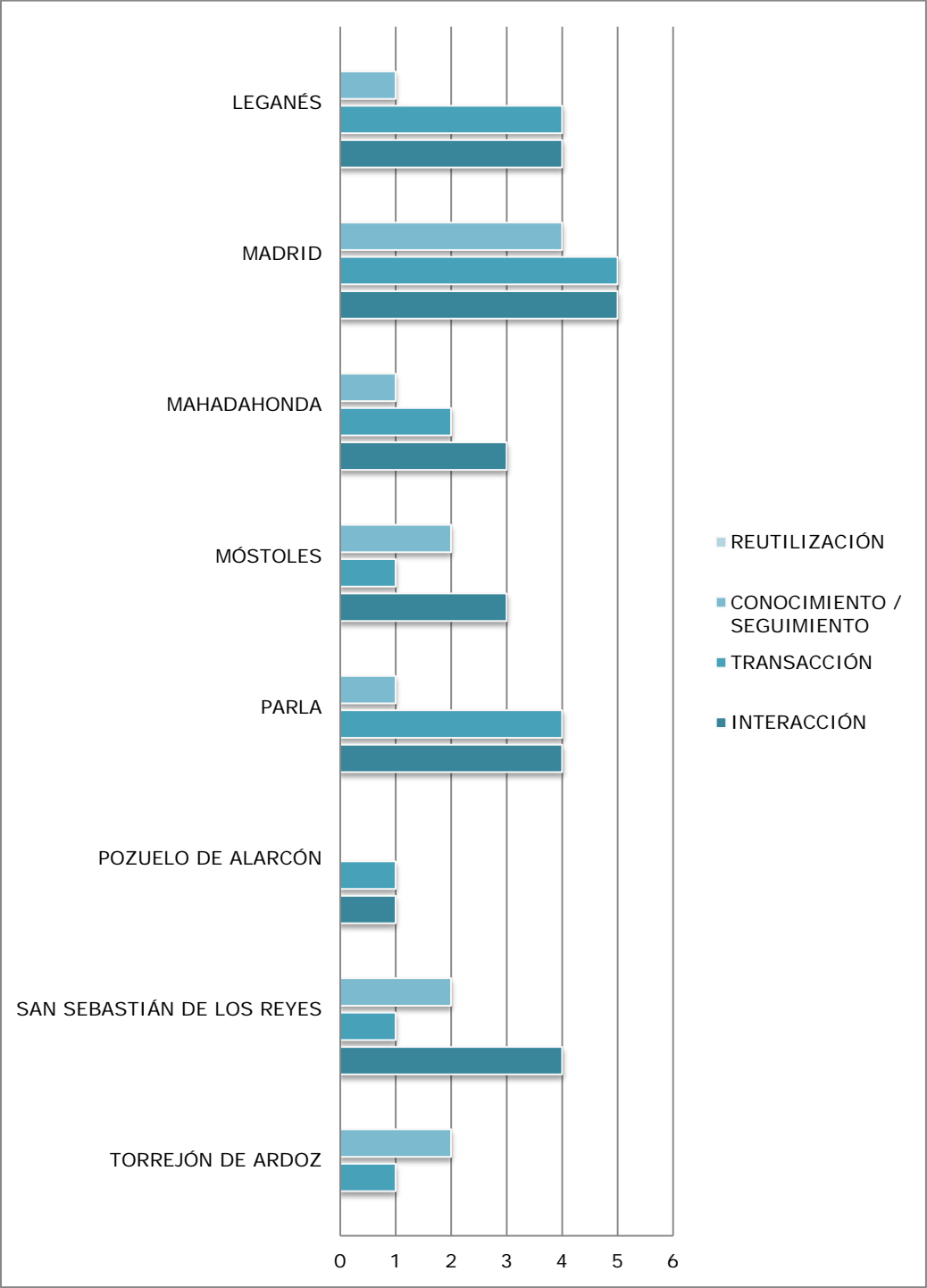
- Variable "Reutilización" del factor "Participación".

Para la última variable, no es pertinente realizar ningún tipo de gráfico, ya que todos los portales de los ayuntamientos han obtenido calificación 0 en la evaluación, siendo la máxima calificación posible 3.

Es decir, ninguno de los 15 portales permite subir contenido, no mencionan los productos finales de la información reutilizada, como así tampoco presentan dichos productos.

A continuación en el gráfico que sigue, y a modo de síntesis, podemos observar un comparativo de cómo se comportan las variables evaluadas en función de cada portal.

GRÁFICO 13: Calificaciones obtenidas por ayuntamiento en las variables del factor "Participación".



Una vez expuestos los resultados para cada variable y factor, en el siguiente epígrafe se llevará a cabo el contraste de las hipótesis.

6.3 “Comunicación de la transparencia” y clasificación en base a TI España en los portales de transparencia.

A partir del siguiente gráfico podemos ver los resultados obtenidos por los ayuntamientos en la relación entre la calificación del factor “Comunicación de la transparencia” y la clasificación según el índice de TI España.

Mediante el mismo, podemos dar respuesta a la segunda de las hipótesis planteadas:

H2: Las puntuaciones que los ayuntamientos obtienen en el índice de TI España se correlacionan con las que obtienen los ayuntamientos en la medición del factor “Comunicación de la transparencia” del presente trabajo.

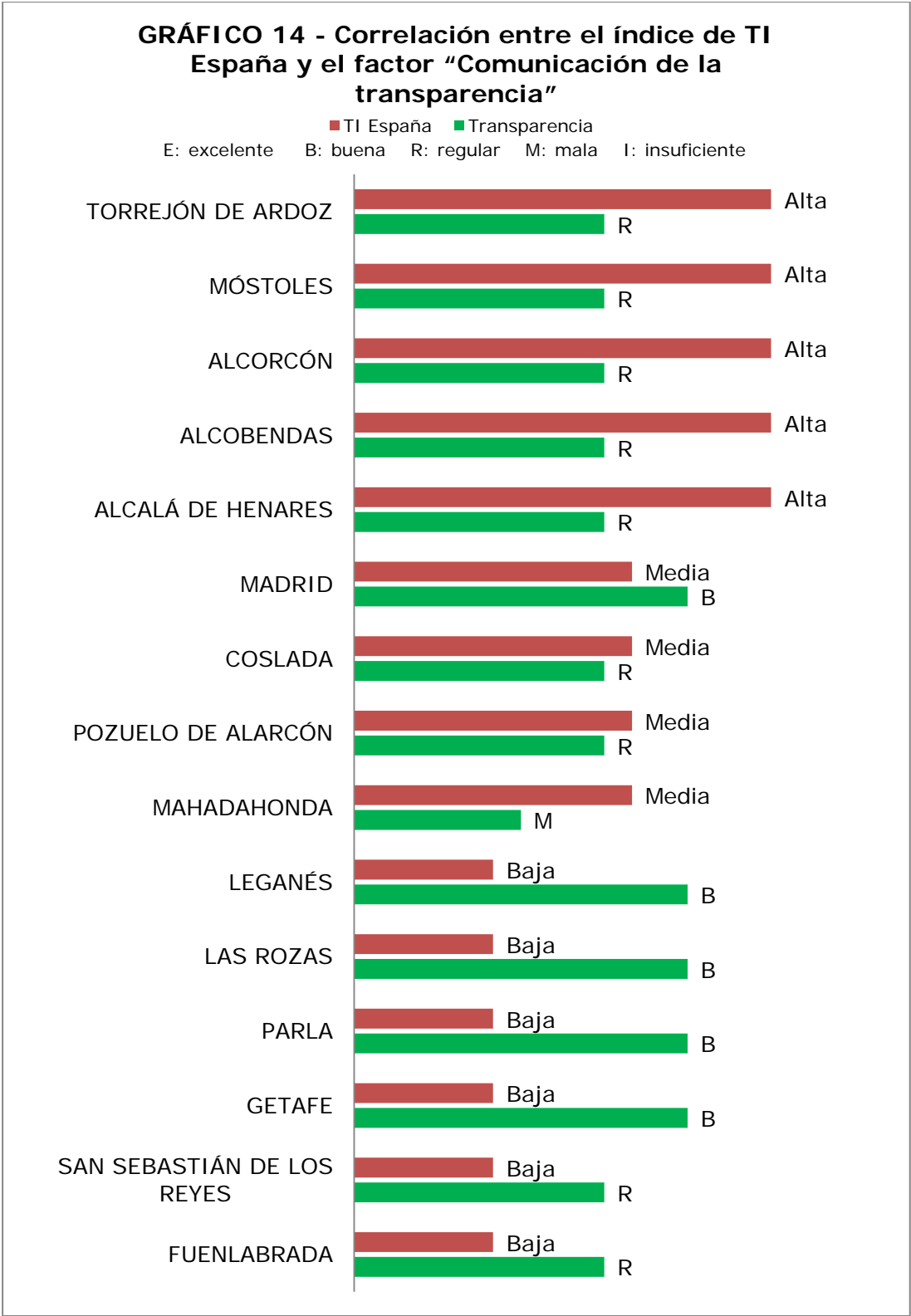
Los resultados demuestran que no se cumple la hipótesis o, más bien, se cumple en sentido inverso: a valores altos en cumplimiento de la ley se corresponden valores bajos en comunicación de la transparencia, y lo mismo sucede a la inversa. Más específicamente:

- a) Los casos que ocupan los puestos 1-5 obtienen valores inversos en las dos variables: cumpliendo altamente la ley (valores altos en el índice TI España), en ellos no se realiza una buena comunicación (valores bajos en la comunicación e la transparencia): aquellos ayuntamientos con “alta” clasificación en el índice de TI España han obtenido una calificación “regular” en la “Comunicación de la transparencia”.
- b) Se observa por el contrario, que los ayuntamientos con “baja” clasificación en el índice de TI España, han obtenido una calificación de “regular” a “buena” en la “Comunicación de la transparencia”. Este es el extremo opuesto: ayuntamientos que cumple la ley ajustadamente, realizan, sin embargo, una buena comunicación de la transparencia.
- c) Para los casos Madrid, Coslada y Pozuelo de Alarcón las medidas se corresponden. y la correlación estaría dada por una clasificación “media” en el índice de TI España y una calificación “regular” en el factor “comunicación de la Transparencia”.

Por tanto, solo en menos de 1/3 de los ayuntamientos, los valores de los dos factores se corresponden; en el resto, se correlacionan pero a la inversa.

Esto corrobora la idea de que el índice TI España está midiendo una cosa muy específica (el cumplimiento de la ley) que es algo diferente del modo en cómo se publica la información, lo que aquí hemos llamado la comunicación de la transparencia.

En el GRÁFICO 14 se muestran los resultados obtenidos por los ayuntamientos en la relación entre la calificación del factor “Comunicación de la Transparencia” y la clasificación según el índice de TI España.



6.4 “Participación” y clasificación en base a TI España en los portales de transparencia.

A partir de él, se da respuesta a la tercera de las hipótesis planteadas:

H3: Las puntuaciones que los ayuntamientos obtienen en el índice de TI España se correlacionan con las que obtienen los ayuntamientos en la medición del factor “Participación” del presente trabajo.

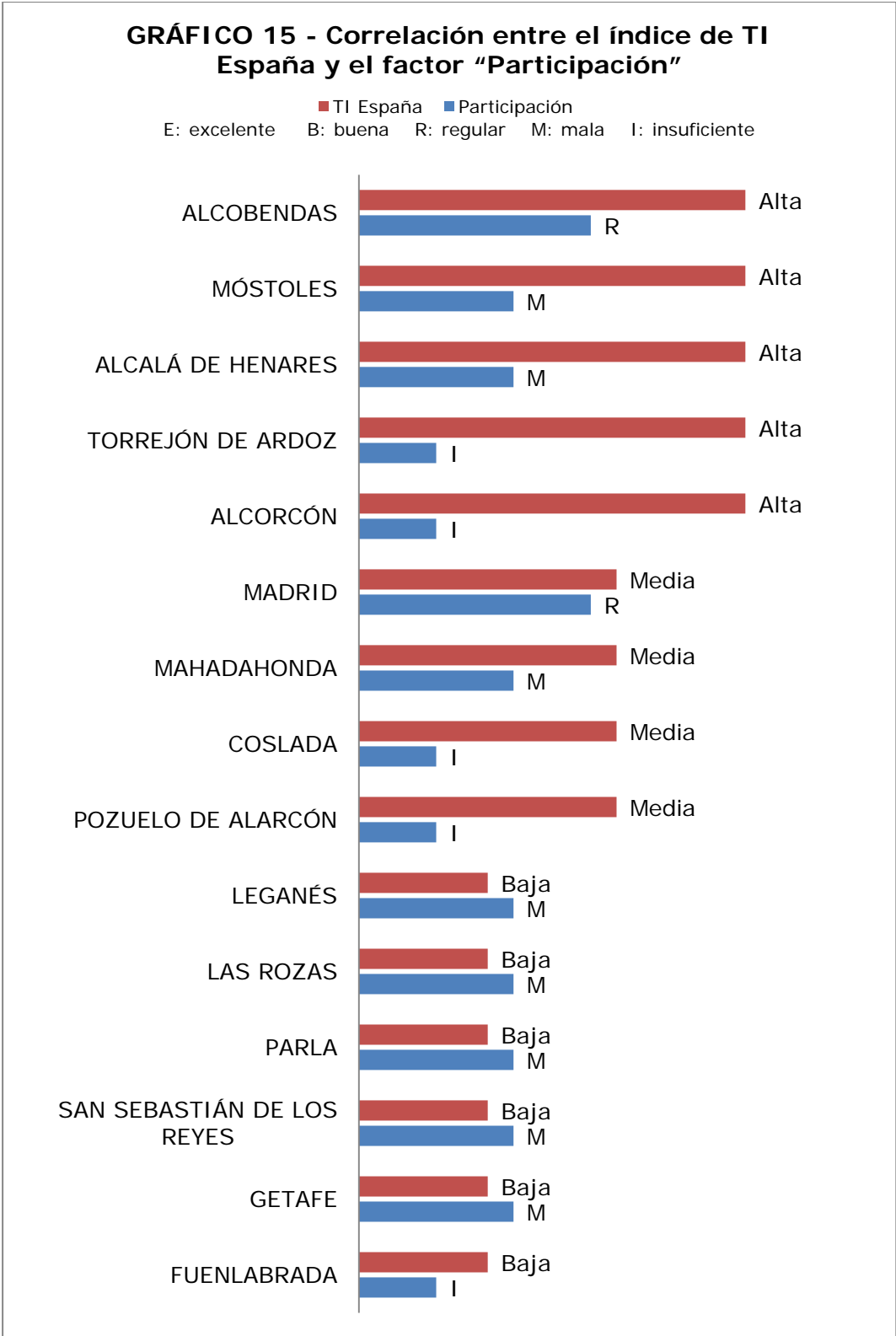
Los resultados obtenidos son variados, y vienen a mostrar algo similar a lo sucedido con la variable anterior, aunque con importantes diferencias.

- a) Parece mostrarse una mayor relación entre el índice TI España y la participación, pero sólo para los valores bajos: en aquellos ayuntamientos situados en la parte baja del índice (y, por tanto, que apenas cumplen con lo que la ley establece) es baja también la participación de los ciudadanos en los portales. Más concretamente, Leganés, Las Rozas, Parla, San Sebastián de los Reyes, Getafe y Fuenlabrada obtuvieron una “baja” clasificación en el índice de TI España y sus evaluaciones de la “Participación” han sido “malas” y en el caso de Fuenlabrada “insuficiente”.
- b) Pero lo mismo no sucede en la parte alta del ranking: los cinco primeros ayuntamientos en el índice TI España no llevan asociado una alta participación. Mientras que hay valores altos en el cumplimiento de la ley, se obtienen valores bajos en el fomento de la participación de los ciudadanos en los portales. Casos muy significativos son los de Alcorcón y Torrejón de Ardoz, los cuales con máxima puntuación en el índice, obtienen muy baja puntuación en la participación.
- c) Madrid es el caso en el que se da la relación más precisa: con un puesto medio en el ranking, se logra una participación media.

Por tanto, que en 7 de los 15 ayuntamientos los valores de los dos factores se corresponden; en el resto se correlacionan pero a la inversa.

Parece mostrarse, en definitiva, que el incumplimiento de la ley está asociado a una baja participación, aunque su cumplimiento no necesariamente lleva asociada la alta participación.

En el GRÁFICO 15 se muestran los resultados obtenidos por los ayuntamientos en la relación entre la calificación del factor “Participación” y la clasificación según el índice de TI España.



6.5 “Comunicación de la transparencia” y “Participación” en los portales de transparencia.

A partir de él, se da respuesta a la primera de las hipótesis planteadas:

H1: ¿Hay correlación entre el factor “Comunicación de la Transparencia” y el factor “Participación”?

Si bien la correlación entre las calificaciones obtenidas en los factores no se corresponde, tampoco la correlación se da de forma inversa.

Se puede apreciar que mientras para un factor se obtiene una calificación, para el otro se obtiene una calificación similar pero más baja, es decir a medida que una calificación baja, la otra también.

Se puede observar entonces, que la correlación sólo se da entre dos de los 15 ayuntamientos, siendo éstos Alcobendas, con una calificación “regular” en ambos factores y Mahadahonda con una calificación “mala”.

El resto de los 13 ayuntamientos, no presenta una correlación en la evaluación de los factores “Comunicación de la transparencia” y “Participación”.

De los 5 ayuntamientos calificados con una “buena” comunicación de la transparencia en sus portales, 4 de ellos obtuvieron como resultado una calificación “mala” en la participación de sus portales y tan sólo uno de ellos “regular”. Mientras que 9 de los ayuntamientos que obtuvieron una calificación “regular” en la comunicación de la transparencia, 8 han dado “mala” o “insuficiente”, la calificación de la participación en sus portales.

Es decir, en la comunicación de la transparencia se observa que las calificaciones se encuentran entre buenas, regulares y malas, mientras que las de la participación se encuentran entre regulares, malas e insuficientes.

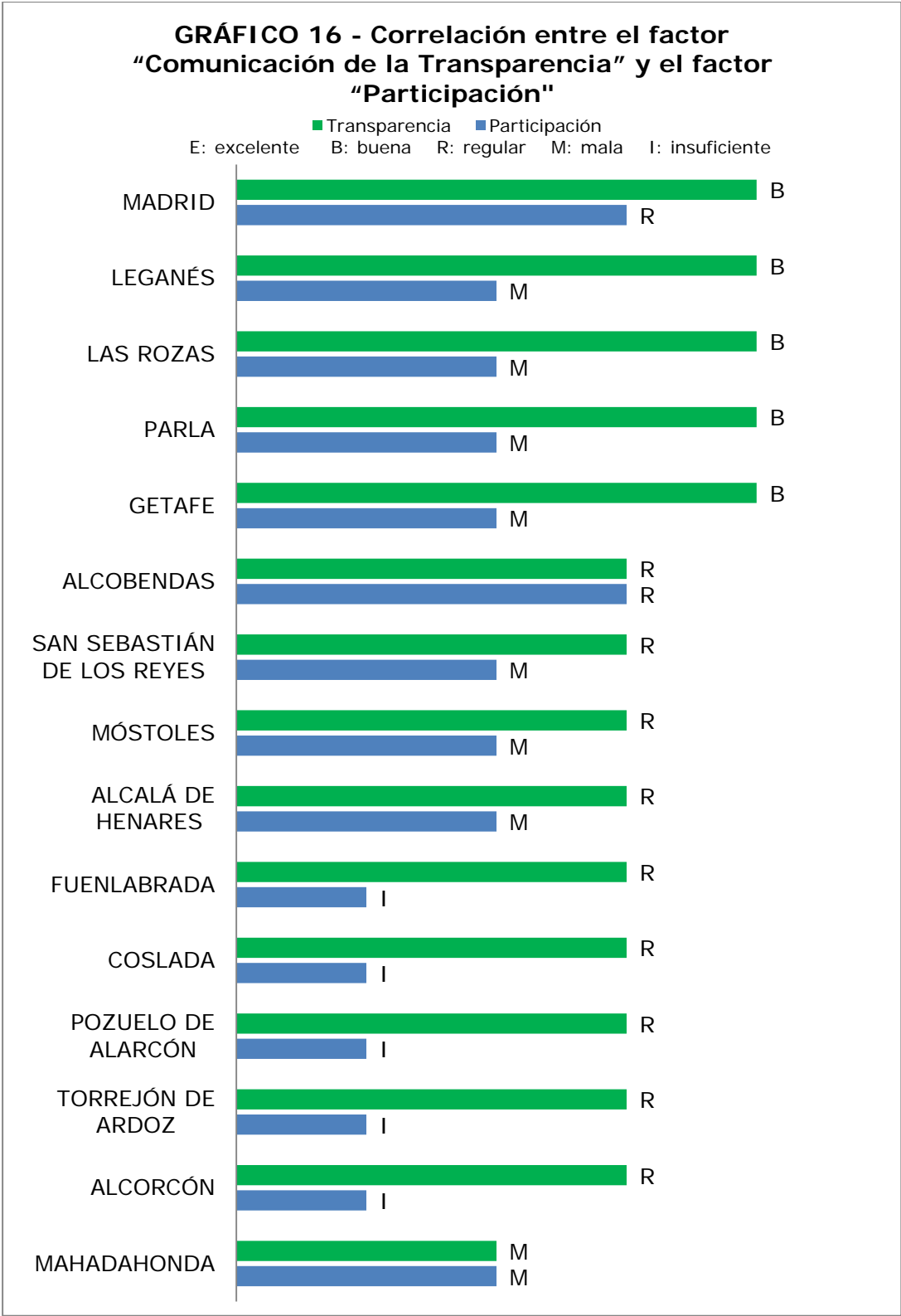
Ninguno de los dos factores presenta calificaciones excelentes.

De los 10 ayuntamientos, es decir 2/3 partes, no presenta calificaciones ni excelentes, ni buenas tanto en el factor “Comunicación de la transparencia”, como en el factor “Participación”. Sólo 1/3 de ellos presenta al menos una calificación “buena” en uno de los factores.

En la mayoría de las evaluaciones para los dos factores, las calificaciones que predominan son “regulares” y “malas”.

Por tanto, una buena comunicación de la transparencia no necesariamente está asociada a una mayor participación.

Finalmente el GRÁFICO 16 recoge la calificación obtenida por los ayuntamientos en lo que se refiere a la relación entre la calificación del factor “Comunicación de la transparencia” y el factor “Participación”.



El Cuadro 6 recoge las clasificaciones y las calificaciones obtenidas por cada ayuntamiento. En la primera columna se pueden ver la clasificación de los ayuntamientos según el índice TI España, mientras que en la segunda y tercera columna se puede ver las calificaciones obtenidas por los ayuntamientos según los factores “Comunicación de la Transparencia” y “Participación”.

CUADRO 6: Tabla comparativa de clasificaciones y calificaciones, obtenidas por los ayuntamientos.

TI ESPAÑA		TRANSPARENCIA		PARTICIPACIÓN	
ALTA	ALCOBENDAS	BUENA	MADRID	REGULAR	MADRID
	MÓSTOLES		LEGANÉS	REGULAR	ALCOBENDAS
	ALCALÁ DE HENARES		LAS ROZAS	REGULAR	LEGANÉS
	TORREJÓN DE ARDOZ		PARLA	REGULAR	LAS ROZAS
	ALCORCÓN		GETAFE	REGULAR	PARLA
MEDIA	MADRID	REGULAR	ALCOBENDAS	MALA	GETAFE
	COSLADA		SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES		SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
	POZUELO DE ALARCÓN		MÓSTOLES		MÓSTOLES
	MAHADAHONDA		ALCALÁ DE HENARES		ALCALÁ DE HENARES
BAJA	LEGANÉS		FUENLABRADA	MAHADAHONDA	
	LAS ROZAS		COSLADA	FUENLABRADA	
	PARLA		POZUELO DE ALARCÓN	COSLADA	
	GETAFE		TORREJÓN DE ARDOZ	POZUELO DE ALARCÓN	
	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES		ALCORCÓN	TORREJÓN DE ARDOZ	
	FUENLABRADA		MAHADAHONDA	ALCORCÓN	

Fuente: Elaboración propia.

7. CONCLUSIONES

Al comienzo del presente trabajo se planteó el interrogante de cómo las instituciones públicas comunican sus intangibles y en particular bien intangible Transparencia. En el marco de la investigación de los intangibles en el sector público (antecedentes, aplicación y comunicación), se exploró la idea, concepto y bien de la transparencia, y su expresión a través de las acciones de Gobierno Abierto en forma de portales de la transparencia.

La revisión de la literatura respecto a estos conceptos permitió partir de la idea de que la Transparencia, como bien intangible que es, debe proporcionar un bien a las dos partes, organización y ciudadanos; por tanto, las acciones de transparencia deben estar dirigidas hacia los ciudadanos, que implica además que éstas faciliten la participación de éstos mismos. Pero para que éstos puedan participar es necesario comunicar las acciones tangibles del bien intangible Transparencia.

Las instituciones públicas están sujetas al escrutinio público y de otro tipo de organizaciones, ya que sus acciones no solo son públicas sino que son para sus públicos y con los recursos que son públicos.

En este escrutinio público, organizaciones como TI España, se dedica a evaluar qué información publican los portales de transparencia de las diferentes instituciones. Este trabajo trató de analizar el funcionamiento de este ranking que, a la luz de la revisión conceptual arriba indicada, se mostró como una herramienta que lo que mide es el grado de cumplimiento de la ley en cuanto a la publicación de información, pero no la forma en cómo se publica esa información, como tampoco qué tipo de interacción se genera con los públicos.

Es por eso, que se planteó la idea de evaluar los portales de transparencia en dos sentidos: a) por un lado, desde el "cómo" es publicada la información, es decir, cómo las organizaciones públicas (en este caso ayuntamientos) comunican la transparencia; y b) en segundo lugar, si logran la participación de los ciudadanos en esos portales, en función de la información brindada.

El diseño metodológico incluyó:

- a) el índice TI España con el lugar que ocupan en él los 15 ayuntamientos seleccionados, y que según lo dicho, mide el grado de cumplimiento de la ley de transparencia;
- b) La construcción del factor "Comunicación de la transparencia" en los portales, compuesto por las variables: "Usabilidad – Funcionalidad", "Localización – Filtrado", "Estructura – Visualización", "Comprensión", "Integración", "Veracidad – Actualización".
- c) La construcción del factor "Participación" en los portales, compuesto por las variables: "Interacción", "Transacción", "Conocimiento – Seguimiento", "Reutilización";

A continuación, se expondrá algunas reflexiones y sugerencias que han surgido de la evaluación realizada y de los resultados obtenidos:

- No existe una correlación total entre el índice TI España, la "Comunicación de la transparencia" y la "Participación". Es decir, obtener una buena puntuación en el índice de TI España por la publicación de información, no hace necesariamente que la comunicación de la transparencia y la participación de la ciudadanía sean buenas también. Este es un resultado que, por otra parte, era esperable, pues no se suele dar valoraciones altas en todas las variables, y por lo que se requieren análisis pormenorizados, como hacemos a continuación.
- Comparando la comunicación de la transparencia de los portales con el índice de TI España, arroja algunas correlaciones en la línea de lo esperado: a mayor cumplimiento de la ley, mejor comunicación de la información. Se puede decir entonces que la ley está orientada a lograr una mejor comunicación. Sin embargo, hay algunos casos que obligan a añadir que la ley no está del todo garantizando la buena comunicación de

la transparencia. Seis de los ayuntamientos analizados lograron una mejor comunicación con los ciudadanos (es decir, "Usabilidad – Funcionalidad", "Localización – Filtrado", "Estructura – Visualización", "Comprensión", "Integración", "Veracidad – Actualización") aun obteniendo puntuaciones bajas en el índice TI España. Esto nos lleva a concluir que hay aspectos de la transparencia que están escapando a la ley, y que quizá la ley esté quedándose en cuestiones formales, sin llegar de verdad a los ciudadanos.

- Esta conclusión se complementa con la siguiente. Resulta interesante la comparación del índice TI España con el valor que los ayuntamientos han adquirido en el factor "Participación" ("Interacción", "Transacción", "Conocimiento–Seguimiento", "Reutilización"): no se corresponde los puestos altos con un mayor logro de participación de los ciudadanos en los portales. Se puede concluir de forma contundente que el cumplimiento de la ley no lleva consigo una mayor participación. Paradójico resulta incluso casos como el de Torrejón de Ardoz o Alcorcón, que con máximo cumplimiento de la ley, obtienen la participación más baja. No se da aquí sin embargo lo opuesto, que un bajo cumplimiento de la ley logre una alta participación.
- Nos parece relevante la conclusión a la que se llega al contrastar las variables "Comunicación de la transparencia" con la "Participación": si bien es verdad que no hay una correlación absoluta (que impide concluir que aquellos ayuntamientos que comunican muy bien la transparencia son también aquellos en los que sus ciudadanos participan mucho), si hay una correlación media por la cual concluimos que a mejor comunicación mayor participación y viceversa. No hay casos opuestos como sucedía al contrastar la comunicación y la participación con el índice TI España. Concluimos por tanto que la mejor comunicación si está asociada a la mayor participación, y que los ayuntamientos han de trabajar por mejorar los aspectos de usabilidad, localización, estructura, comprensión, etc. si de verdad quieren llegar a los ciudadanos.

- Estos resultados nos permiten concluir también de forma contundente que hay que trabajar para que las leyes de transparencia recojan aquellos aspectos que logren mejor el fin para el que se establecieron.
- Hay que seguir avanzando en la elaboración de índices. TI España es incompleto y precisa de elementos que hagan referencia a la comunicación, como también es necesario trabajar en esfuerzos que aboguen por mejores medidas para la participación. Se hace necesario repensar los índices, de manera tal que se contemple al momento de evaluar la publicación, la comunicación y la participación de forma conjunta.

Además de lo expuesto hasta aquí, y teniendo en cuenta el análisis de los datos a la luz del marco teórico, se pueden realizar como consideraciones conclusivas las siguientes:

- Muchos de los ayuntamientos evaluados, que destacan en algunas formas de comunicar la transparencia de sus portales, poseen también algunas falencias. Ninguno de los ayuntamientos analizados destaca al cien por cien tanto en la comunicación de la transparencia como en la participación. Muchos de ellos logran que sus portales tengan una buena estructura, usabilidad o comprensión en su información, pero sin embargo la veracidad o integración de la información no sea tan buena. O bien sucede en otros, gozan de alta integración de información para la participación de los ciudadanos, pero la transacción en la información no es tan alta. Lo interesante que esto revela es que la transparencia, y más concretamente la acción de un gobierno de propiciar el intangible "Transparencia" a través del Gobierno Abierto en un portal de transparencia, es que todos pueden aprender de las buenas prácticas de los otros.
- Muchos de los portales, no explotan al cien por cien la materia prima que le permite llegar al ciudadano. Es decir poseen información vasta y valiosa, pero no está bien comunicada. Una de los recursos que más llama la atención, es el de publicar la información en extensos archivos de texto, que no solo no pueden ser reutilizables, sino que la información contenida

se torna larga, tediosa y poco amigable con la lectura y comprensión. Hay que tener en cuenta que el ciudadano que lee no siempre es un especialista en la materia.

- Muchos de los portales, en el frenesí de publicar información, terminan desalentando la participación de los ciudadanos. Muchas secciones están tan ramificadas, que navegar por ellas es confuso. El Gobierno Abierto debe evitar que el ciudadano acabe actuando como un detective de la información, sino que debe ponerla a su disposición. El Gobierno Abierto está asociado a un gobierno cuya actitud es la apertura a facilitar lo que el ciudadano necesita saber.
- Algo similar sucede con ciertos datos relacionados a la participación. Muchos de los portales no dan a conocer datos sobre la participación, es decir, preguntas de los ciudadanos, usos que le dan al portal, cantidad de visitas, comentarios, quejas, sugerencias. Mostrar un sinfín de datos presupuestarios, o de ganancias de altos cargos, pero no facilitar los datos relacionados a la participación ciudadana (a las reacciones y comentarios que los ciudadanos realizan sobre esas informaciones), se torna, a la luz de esta investigación, como una transparencia incompleta.
- El análisis ha mostrado que la información que facilitan los ayuntamientos de Madrid, organizaciones oficiales, no siempre aparece avalada, lo que da pie a la siguiente consideración. ¿Se debe suponer que todo lo que se publica a través del portal de transparencia goza de tal aval? Obviamente lo que está en el portal es información oficial, pero esta carencia de aval explícito y visible se expone al siguiente riesgo: ¿qué sucede si esa información es extraída del portal, y no tiene ni sello, ni firma, ni membrete, ni logo del ayuntamiento? Podría ser un archivo de cualquier otro sitio y no necesariamente un documento de un ayuntamiento. De esa forma, por un lado, la organización –el ayuntamiento- pierde presencia en sus acciones de transparencia; pero por otro queda “liberada” de cualquier responsabilidad en cuanto a la autoría de la información, lo que siembra la duda de si las instituciones realmente buscan la transparencia.

- Que las instituciones tengan un portal de transparencia, y que solo se dediquen a la mera publicación de datos, sin tener en cuenta cómo estos son comunicados, o que hacen o pueden hacer los ciudadanos con esa información, no es perseguir la transparencia. Es simplemente limitarse a cumplir una ley, a los fines de no ser infractores. Pero son estos portales, y, por tanto, organizaciones no orientadas a la intangibilidad, es decir, a la producción de un bien para el destinatario de las leyes.
- Un portal de transparencia, que cumpla con la completa publicación de lo requerido por la ley de transparencia, pero que a su vez comunique de forma eficiente la información y que sus ciudadanos puedan comprender esa información, aumentará la confianza de éstos por las instituciones. Es éste el caso más paradigmático de un bien intangible: cuando se produce un bien para las dos partes, en este caso, para el ciudadano, el del conocimiento de lo que necesita, y para la organización, el gozar de la confianza de sus públicos. Si por el caso contrario, como sucede con muchos de los portales analizados, la información no está actualizada, o no se puede acceder a ella, o no se especifica su ausencia, generará una desconfianza por parte de los ciudadanos, y la pregunta a la que las instituciones pueden exponerse es ¿Qué se esconde, que la información no está disponible?, esto podrá en duda la transparencia de la institución y no contribuirá a la confianza de los ciudadanos.
- La excelencia a la que debe apuntar toda institución pública si lo que desea es ser transparente, no es publicar datos, sino brindar información; no es mantener una buena conducta frente a sus ciudadanos, sino empoderarlos a través de la participación. Para que la sinergia sea conjunta, es necesario que las instituciones comuniquen y que los ciudadanos sean partícipes.
- Podríamos entender que estamos ante una transparencia participativa, y que una cosa conlleva a la otra, formándose un círculo virtuoso. Si realmente el fin es conseguir una institución abierta, se debe aspirar a la transparencia participativa, en donde la publicación de los datos sea un primer paso, la comunicación de la información sea efectiva y que fomente

la participación de los ciudadanos, para que ellos exijan mediante el escrutinio público más información, haciendo que la comunicación de esa información mejore y se supere a sí misma, generando un círculo virtuoso. Los resultados no llevan a pensar que estamos a mitad de camino, podremos publicar un conjunto de datos de forma completa, pero se necesita trabajar en la forma en la que se están comunicando esos datos, y mucho más en cómo hacer para que los ciudadanos estén activamente participantes de la información.

- Comunicar abiertamente para que los ciudadanos participen es ser realmente transparente. Una institución abierta, transparente, comunicativa y participativa, son conceptos que no pueden pensarse de forma aislada, si uno de ellos flaquea, los otros no están presente en su máxima excelencia. A su vez dotan a las instituciones de legitimidad y por lo tanto de confianza. Este trabajo termina, por tanto, subrayando la necesidad de que las organizaciones públicas se planteen sus acciones de transparencia orientándose a la gestión de intangibilidad, es decir, de la generación de un bien para las dos partes.

8. LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

8.1. Limitaciones

Dentro de las limitaciones que presenta el presente trabajo, podría ser el de un análisis que solo se circunscribe a las variables planteadas, pero no así las únicas. Es decir la evaluación puede enriquecerse agregando más aspectos de análisis e inclusive utilizando diversas metodologías, como por ejemplo una prueba de usabilidad del portal. También podría realizarse un *focus group* con los usuarios de los portales para poder descubrir más aspectos que necesiten ser evaluados. De esta manera el modelo de evaluación podría ser más amplio y exhaustivo.

Otra limitación, es el de no poder acceder al formato papel de los archivos, esto podría contribuir a profundizar en la evaluación de la información publicada, sobre todo en cuanto a la veracidad y a la posibilidad de ofrecer diferentes formatos.

8.2. Futuras líneas de investigación.

Se mencionarán algunos aspectos en los cuales el presente trabajo puede ser de utilidad tanto para futuras líneas de investigación como de aplicación:

- Contribuir a generar un portal de transparencia modelo.
- Realizar un trabajo interdisciplinar (en el que participen diseñadores gráficos, diseñadores web, sociólogos, ingenieros, abogados), en el que cada uno desde su disciplina desarrolle aspectos que permitan contribuir a la mejora de la comunicación de la información de los portales.
- La herramienta de análisis está pensada para evaluar ayuntamientos, pero la misma puede hacerse extensiva a otros ayuntamientos e instituciones de diferente nivel, gobiernos regionales, nacionales.

- El fin último es lograr que partir del aporte de una herramienta de evaluación, se contribuya a la evolución de la comunicación de los intangibles en las organizaciones.

Bibliografía

- *10 apps para impulsar el gobierno abierto* (2016). *Compromisoempresarial.com*. Extraído de: <http://www.compromisoempresarial.com/carrusel/2015/01/10-apps-para-impulsar-el-gobierno-abierto/>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- *10 ideas para hacer tu Ayuntamiento abierto*. (2010) (1st ed.). Extraído de: http://www.dip-badajoz.es/diputacion/delegaciones/apnt/Open_Government_10_ideas_para_hacer_tu_Ayuntamiento_abierto.pdf, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- *42 voces sobre el gobierno abierto* (2014) (pp. 16 y 21). Barcelona, España: Xarxa d'Innovació Pública. Extraído de: <http://www.xarxaip.cat/2014/05/06/42-vozes-sobre-el-gobierno-abierto/>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Álvarez Nobell, A. (2011). Medición y Evaluación en Comunicación. *Revista Internacional De Relaciones Públicas*, 1(2), pp. 267-269.
- *Aprende, España: mira lo que hace Brasil con la transparencia y el gobierno abierto* (2016). *eldiario.es*. Extraído de: http://www.eldiario.es/hojaderouter/tecnologia/Brasil-gobierno-abierto-hackers-Ley-de-Acceso-a-la-Informacion-transparencia_0_276122638.html, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Aquino Santos, A. y Chávez Ángeles, M. *Relación gobierno-ciudadano (G2C): Una Evaluación de los portales web de la administración pública centralizada del estado de Oaxaca* (1st ed.). Oaxaca, México. Extraído de: https://www.academia.edu/18657160/Relaci%C3%B3n_gobierno_ciudadano_G2C_Evaluaci%C3%B3n_de_los_servicios_electr%C3%B3nicos_en

[los sitios web de la administraci%C3%B3n p%C3%BAblica centraliza da del Estado de Oaxaca](#), 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Baena, P. y Vieyra, J. (2011). *Acceso a la información y políticas de transparencia focalizada* (1st ed.). Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Extraído de: <https://publications.iadb.org/handle/11319/5350?locale-attribute=en>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Bingham, L. y Foxworthy, S. (2012). *Collaborative Governance and Collaborating Online: The Open Government Initiative in the United States*. Ponencia, *Converging and Conflicting Trends in the Public Administration of the US, Europe, and Germany*, Speyer.
- Beetham, D. y Boyle, K. (1996). *Cuestiones sobre la democracia*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Bossi, A., Fuertes, Y. y Serrano, C. (2001). *El capital intelectual en el sector público*, extraído de: <http://www.5campus.org/leccion/cipub>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Borins, S. (2010). *Innovation as Narrative*. *Ash Center for Democratic Governance and Innovation*, Harvard Kennedy School of Government, extraído de: <http://ash.harvard.edu/files/innovationasnarrative.pdf> , 01 de septiembre por última vez.
- Canel, M.J. (2014). Reflexiones sobre la reputación ideal de la administración pública. En Herrero, M., Cruz, A., Lázaro, R. and Martínez, A. (eds). *Escribir en las almas. Estudios en honor de Rafael Alvira* (pp. 69-88). Pamplona: Eunsa.
- Canel, M. J. y García-Molero, A. (2013). Comunicar gobiernos fiables. Análisis de la confianza como valor intangible del gobierno de España. *Zer-Revista De Estudios De Comunicación*, 18(34), pp. 29-48.

- Canel, M.J. y Luoma-aho, V. (2015). Crisis en la Administración Pública, oportunidad para la intangibilidad. En J. Villafañe (dir) *La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica* (pp. 121-132). Madrid: Gedisa.
- Canel, M. J. y Sanders, K. (2012). Government communication: An emerging field in Political Communication research, pp. 85-96. En Semetko, Holli y Scammel, Margaret (Eds.), *Handbook of Political Communication*, pp. 85-96.
- Calderón, C. y Lorenzo, S. (2010). *Open government*. Alcalá la Real (Jaén): Algón Editores.
- CEPAL (2016). *Biblioguias, Gobierno abierto: Transparencia*. *Biblioguias.cepal.org*. Extraído de: <http://biblioguias.cepal.org/GobiernoAbierto/Transparencia>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Correa Morocho, R. y Lizana Puelles, Y. (2009). *Modelo de Análisis y Evaluación de Portales Web para la Transparencia y Acceso a la Información Pública* (1st ed.). Perú. Extraído de: <http://studylib.es/doc/630760/modelo-de-an%C3%A1lisis-y-evaluaci%C3%B3n-de-portales-web-para-la>, 01 de septiembre por última vez.
- Corojan, A. y Campos, E. (2011). *Gobierno abierto: Alcances e implicaciones*. Madrid: Fundación IDEAS.
- *Criterios y metodología de evaluación de la información pública de oficio que deben dar a conocer los Entes Obligados en sus portales de Internet*. (2014) (1st ed.). México D.F. Extraído de: http://www.infodf.org.mx/nueva_ley/14/1/doctos/CRITEVAOFICIO.pdf, 01 de septiembre por última vez.

- Cruz-Rubio, C. (2015). ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *Eunomía. Revista En Cultura De La Legalidad*, 8(marzo – agosto 2015), pp. 37-53. Extraído de: <http://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2475>, 01 de septiembre por última vez.

- Dassen, N. y Vieyra, J. (2012). *Gobierno abierto y transparencia focalizada*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.

- De Escalada, M. (2007). *Es posible emplear la noción de capital intelectual en la Administración Pública*. Presentación, Cuarto Congreso de Administración Pública en Buenos Aires, Argentina.

- Díaz Iturbe, D. (2007). *Métrica de la Transparencia en México* (1st ed.). Extraído de: <http://inicio.ifai.org.mx/Estudios/MetricaTransparenciaFINAL.pdf>, 01 de septiembre por última vez.

- FMI (2016). *Transparencia en el FMI*. Washington, D.C. Extraído de: <http://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/transs.htm>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Gamarra Romero, A. y Vera Guerrero, M. (2015). Aplicación del modelo DIRCOM propuesto por Joan Costa en la Dirección y Gestión Estratégica de la Comunicación en Campañas Políticas Municipales del Perú. Caso: Susana Villarán, extraído de: <http://hdl.handle.net/10757/575497> , 01 de septiembre por última vez.

- García de Castro, M., Merino Moreno, C., Plaz Landaeta, R., y Villar Mártil, L. (2000). *La gestión de activos intangibles en la administración pública*, extraído de: <http://www.posgrados.frc.utn.edu.ar/congreso/trabajos/12.doc+ycd=1yhl=esyct=clnkygl=es>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- *Gobierno Abierto en Uruguay. Reporte de auto evaluación.* (2013) Montevideo, Uruguay. Extraído de: https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/2958/1/gobiernoabierto_avances2013_setiembre_uruguay.pdf, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- González Oñate, C. y Monleón López, P. (2013). La gestión de intangibles en la Dirección de Comunicación Corporativa. Estudio sobre el DirCom en las organizaciones de Reino Unido. *Doxa.Comunicación*, 17, pp.27-56.
- Hofmann, A., Bojórquez Pereznieta, J., y Ramírez Alujas, A. (2012). *La promesa del gobierno abierto*. Tabasco, México: Itaip.
- *Informe de Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar.* (2014) (1st ed.). Perú. Extraído de: http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/documentos/informes_seguimiento_evaluacion/Informe_4to_Trimestre_2014_Regiones.pdf, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Jaeger, P.T. (2003). The endless wire: E-Government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20, pp. 323-331.
- Jaeger, P.T. y Thompson, K.M. (2010). E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions. *Government Information Quarterly*, 20, pp. 389-394.
- Lathrop, D. y Ruma, L. (2010). *Open government*. Sebastopol, California: O'Reilly.
- Lubián Rueda, M. y Villaverde Menéndez, I. (2014). *Transparencia en los Ayuntamientos de la provincia de Palencia. Un enfoque práctico*. Palencia, España: Instituto CIES.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Maraboto, M. (2014). *La comunicación de los activos intangibles*, Forbes Mexico, extraído de: <http://www.forbes.com.mx/la-comunicacion-de-los-activos-intangibles/#gs.Lmx3slQ>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Martínez Moya, D. (2015). Evaluación de los aspectos de usabilidad y reutilización de la información en el Portal de la Transparencia de España. *Cuadernos De Gestión De Información*, 5(1), pp. 36-52.

- *Metodología de Evaluación del cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia aplicables a los sujetos obligados de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave*. (2014) (1st ed.). Veracruz, México. Extraído de: http://www.ivai.org.mx/XLIV/metodologia_evaluacion.pdf, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- *Metodología para evaluar Portales de Transparencia de Instituciones Obligadas*. (2015) (1st ed.). Honduras. Extraído de: http://iaip.gob.hn/lineamientos_de_verificacion/pdf/LVIP%20Administracion%20Centralizada%20y%20Descentralizada.pdf, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Muller, C. (2015). ¿Qué haría usted con la oportunidad de tener acceso a la información del Banco Mundial? *Voces. Perspectivas del desarrollo*, extraído de: <http://blogs.worldbank.org/voices/es/que-haria-usted-con-la-oportunidad-de-tener-acceso-la-informacion-del-banco-mundial>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Cepal.

- Naser, A. y Concha, G. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL – Colección Documentos de proyectos.

- Naser, A. y Ramírez Alujas, A. (2014). *Plan de gobierno abierto*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas, CEPAL.

- OECD (2005). *Formative Assessment: Improving Learning in Secondary Classrooms. Policy Brief*. Extraído de: <https://www.oecd.org/edu/ceri/35661078.pdf>, 01 de septiembre por última vez.

- OCDE (2010). *OECD Guiding Principles for Open and Inclusive Policy Making. Background document for expert meeting on Building an open and inovative government for better policies and service delivery*, París, 8- 9 de junio de 2010.

- OCDE (2011). *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*. México: OCDE. Extraído de: <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/48808023.pdf>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- ONU (2004). *Convención de las naciones unidas contra la corrupción*. New York, NYU: ONU.

- Ortiz Crespo, R. (2007). *Aprender a escuchar*. [s.l.]: Lulu.

- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC. Extraído de: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Oszlak, O. y Kaufman, E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. (1st ed.). Red GEALC - OEA. Extraído de: <http://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Oviedo, J., Brea, R., y Duarte, I. (2007). *1er. Índice de Transparencia de las Entidades Públicas* (1st ed.). República Dominicana.

- Páez, Á., Atencio, E., y Neüman, M. (2013). Categorías cibergráficas para el estudio de plataformas de gobierno electrónico. *Quórum Académico*, 10(2), pp. 247-262.
- *Plan de Acción de Argentina. Alianza para el Gobierno Abierto.* (2013) (1st ed.). Extraído de: <http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/II%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20de%20Gobierno%20Abierto%20de%20Argentina%20-%201era%20etapa.pdf>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- *Plan de acción de Gobierno Abierto 2014 - 2016.* Perú. Extraído de: http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2014/01/PLAN_AGA.pdf, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Porto Serantes, N. *Activos intangibles en las administraciones locales*, pp.393-404. Extraído de: https://www.academia.edu/4057537/ACTIVOS_INTANGIBLES_EN_LAS_ADMINISTRACIONES_LOCALES, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Ramírez, D. (2007). Capital intelectual: Algunas reflexiones sobre su importancia en las organizaciones. *Revista Pensamiento y Gestión*, 23, pp. 131-152.
- Ramírez-Alujas, Á. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública. *Revista Enfoques*, 9(15), pp. 99-125.
- Ramírez-Alujas, Á. (2013). Gobierno abierto. *Eunomía. Revista En Cultura De La Legalidad*, 5(septiembre 2013 – febrero 2014), pp.201-216.
- Ramírez-Alujas, Á. y Güemes, M. (2012). Gobierno Abierto: oportunidades y desafíos. Una reflexión socio-política con la mirada puesta en Latinoamérica. En *Congreso Internacional "América Latina: La autonomía de una región"* (pp. 369 - 382). Madrid, España. Extraído de: http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A55793C

[BDA0EF6D205257F140010FAB3/\\$FILE/document.pdf](http://BDA0EF6D205257F140010FAB3/$FILE/document.pdf), 01 de septiembre de 2016 por última vez.

- Rebeil Corella, M. y Ruiz Sandoval Reséndiz, C. (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México, D.F.: Asociación Mexicana de Comunicadores Organizacionales.
- Rivero Hernández, M. (2015). Control y evaluación de la comunicación en empresas y organizaciones cubanas: Una propuesta para su abordaje. *Razón Y Palabra. Primera revista electrónica en Iberoamérica especializada en comunicación*, 19(92). Extraído de: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N92/Monotematico/15_Rivero_M92.pdf, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- Sandoval Almazán, R. y Gil García, J. (2011). Propuesta de Evaluación para Portales de Gobierno Electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Revista Estado, Gobierno Y Gestión Pública*, 0(14).
- Transparencia Internacional España (2016). *Acerca de TI España*. Extraído de: <http://transparencia.org.es/acerca-de-ti-espana/>, 01 de septiembre de 2016 por última vez.
- UE (2000). *Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea*. Luxemburgo.
- UE (2006). *Libro blanco sobre una política europea de comunicación*. Bruselas: Comisión de las comunidades europeas, Unión Europea.
- UE (2008). *Iniciativa Europea en favor de la Transparencia*. Bruselas: Comisión de las comunidades europeas, Unión Europea.
- Ulrich, D. (1998) "Capital intelectual = capacidades x compromiso". *Harvard Deusto Business Review*, septiembre-octubre, pp. 28-40.
- Villagra, N., López, B., Monfort, A. (2015): "La gestión de intangibles y la marca corporativa: ¿ha cambiado algo en la relación entre las empresas y la sociedad?". *Revista Latina de Comunicación Social*, 70, pp. 793 a 812.

- Viñarás Abad, M. (2013). Estrategias de comunicación para generar confianza. *Revista Comunicación y Hombre*, (9), pp. 59-73.
- Wimmer, R. y Dominick, J. (2011). *Mass media research*. Boston, Massachusetts: Cengage- Wadsworth.

ANEXO

Herramienta de análisis con los resultados obtenidos de la evaluación de los portales de transparencia.

F	V	DIMENSIONES	AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES	AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS	AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN
			SI / NO	SI / NO	SI / NO
PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	INTERACCIÓN	1. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA.	1	0	1
		2. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA EN TIEMPO REAL.	0	0	0
		3. PRESENTA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	1	1	0
		4. LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN ES LEGIBLE – ENTENDIBLE.	1	1	0
		5. PERMITE COMPLETAR LOS CAMPOS DE LA SOLICITUD DE FORMA DIGITAL.	1	1	0
		6. PERMITE ANEXAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	0	0
		7. SE PERMITE COMENTAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL.	0	1	0
		8. SE HACEN PÚBLICOS LOS COMENTARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN DEL PORTAL.	0	0	0
		9. EXISTE RETROALIMENTACIÓN DE LOS COMENTARIOS POR PARTE DEL PORTAL.	0	0	0
	TRANSACCIÓN	1. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN.	1	1	1
		2. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.	1	1	0
		3. PERMITE PREVISUALIZAR EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.	0	1	1
4. PERMITE DESCARGAR LA INFORMACIÓN.		1	1	1	
5. PERMITE CONFIGURAR O FILTRAR LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.		0	1	0	
6. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN.		0	1	0	
7. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.		0	1	0	
CONOCIMIENTO SEGUIMIENTO	1. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE VISITAS.	0	0	1	
	2. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE DESCARGAS REALIZADAS.	0	0	0	
	3. PRESENTA DATOS SOBRE LAS SOLICITUDES DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	0	0	
	4. PRESENTA DATOS SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, ETC.	0	1	0	
	5. PERMITE EVALUAR LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
	6. SE DAN A CONOCER DATOS SOBRE LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
REUTILIZACIÓN	1. PERMITE SUBIR CONTENIDO.	0	0	0	
	2. MENCIONA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
	3. PRESENTA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
Puntuación Total			7	12	5
TRANSPARENCIA	USABILIDAD FUNCIONALIDAD	1. ACCESO LIBRE (SI) – CON REGISTRO U OTRO (NO).	1	1	1
		2. PERMITE LA TRADUCCIÓN A OTROS IDIOMAS.	0	0	0
		3. PERMITE GUARDAR UN HISTORIAL DE BÚSQUEDA O NAVEGACIÓN.	0	0	0
		4. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRAN DE FORMA INTUITIVA.	0	1	1
		5. PERMITE CAMBIAR EL FORMATO DE LA INFORMACIÓN.	1	0	1
		6. TODOS LA INFORMACIÓN PUEDE ABRIRSE.	0	1	0
	LOCALIZACIÓN FILTRADO	1. UBICABLE EN EL INICIO DEL PORTAL DEL AYUNTAMIENTO.	0	1	0
		2. ACCESO A TRAVEZ DE PORTAL INDIVIDUAL.	0	0	0
		3. PRESENTA UN CAMINO DE RECORRIDO.	1	0	0
		4. PRESENTA UN MAPA /INDICE DEL SITIO.	1	0	0
		5. EL MAPA /INDICE DEL SITIO REDIRECCIONA.	1	0	0
		6. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACION BÁSICO.	1	1	1
		7. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACION AVANZADO.	1	0	1
		8. PERMITE EL FILTRADO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.	0	0	1
	ESTRUCTURA VISUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA ORDENADA EN SECCIONES.	1	1	1
		2. LA INFORMACION ESTÁ AGRUPADA EN SUBSECCIONES.	0	1	1
		3. EN LAS SUBSECCIONES, LOS CONTENIDOS PRESENTA MÁS AGRUPACIONES.	0	1	1
		4. LOS FORMATOS MANTIENEN UNA COHERENCIA ENTRE DIFERENTES SECCIONES.	1	1	1
		5. LA INFORMACIÓN SE PRESENTA CRONOLOGICA.	0	1	1
		6. LA INFORMACIÓN SE UBICA DE FORMA ESPACIADA.	0	1	0
		7. HAY UNA SECCIÓN DEDICADA A CUESTIONES CIUDADANAS.	0	1	1
	COMPENSIÓN	1. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN EXPLICACIONES DE CONTENIDO.	1	1	0
		2. EL CONTENIDO ES ACORDE CON LO EXPLICADO.	1	1	0
		3. LAS EXPLICACIONES ESTÁN EN UN LENGUAJE SENCILLO.	1	1	0
		4. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN ICONOGRAFÍA	0	0	0
		5. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN GRAFICOS, INFOGRAFÍAS U OTRO	0	0	0
		6. PRESENTA INFORMACIÓN S/ REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	0	1	1
7. PRESENTA INFORMACIÓN S/ LA LEY DE TRANSPARENCIA.		1	1	0	
VERACIDAD ACTUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN ESTA AVALADA.	1	1	0	
	2. LA INFORMACIÓN ES ACTUALIZADA.	0	0	0	
	3. CONSERVA ANTERIORES VERSIONES DE LA INFORMACION.	1	1	1	
	4. LA INFORMACIÓN PRESENTA FECHA DE PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN.	0	0	1	
	5. EL PORTAL PRESENTA FE DE ERRATAS U OTRO.	0	0	0	
	6. ACLARA EL PORQUE ANTE LA INEXISTENCIA DE INFORMACION.	1	1	0	
INTEGRACIÓN	1. EL PORTAL PRESENTA ENLACES CON OTROS PORTALES.	1	1	1	
Puntuación Total			17	21	16

F	V	DIMENSIONES	AYUNTAMIENTO DE MOSTOLES	AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ	AYUNTAMIENTO DE POZUELO DE ALARCÓN
			SI / NO	SI / NO	SI / NO
PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	INTERACCIÓN	1. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA.	0	0	1
		2. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA EN TIEMPO REAL.	0	0	0
		3. PRESENTA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	1	0	0
		4. LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN ES LEGIBLE – ENTENDIBLE.	1	0	0
		5. PERMITE COMPLETAR LOS CAMPOS DE LA SOLICITUD DE FORMA DIGITAL.	1	0	0
		6. PERMITE ANEXAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	0	0	0
		7. SE PERMITE COMENTAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL.	0	0	0
		8. SE HACEN PÚBLICOS LOS COMENTARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN DEL PORTAL.	0	0	0
		9. EXISTE RETROALIMENTACIÓN DE LOS COMENTARIOS POR PARTE DEL PORTAL.	0	0	0
	TRANSMISIÓN	1. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN.	0	0	0
2. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.		0	0	0	
3. PERMITE PREVISUALIZAR EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.		0	0	0	
4. PERMITE DESCARGAR LA INFORMACIÓN.		1	1	1	
5. PERMITE CONFIGURAR O FILTRAR LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.		0	0	0	
6. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN.		0	0	0	
7. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.		0	0	0	
CONOCIMIENTO	1. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE VISITAS.	0	0	0	
	2. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE DESCARGAS REALIZADAS.	0	0	0	
	3. PRESENTA DATOS SOBRE LAS SOLICITUDES DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	1	1	0	
	4. PRESENTA DATOS SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, ETC.	1	1	0	
	5. PERMITE EVALUAR LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
	6. SE DAN A CONOCER DATOS SOBRE LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
REUTILIZACIÓN	1. PERMITE SUBIR CONTENIDO.	0	0	0	
	2. MENCIONA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
	3. PRESENTA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
Puntuación Total			6	3	2
TRANSPARENCIA	USABILIDAD FUNCIONALIDAD	1. ACCESO LIBRE (SI) – CON REGISTRO U OTRO (NO).	1	1	0
		2. PERMITE LA TRADUCCIÓN A OTROS IDIOMAS.	1	0	0
		3. PERMITE GUARDAR UN HISTORIAL DE BÚSQUEDA O NAVEGACIÓN.	0	0	0
		4. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA DE FORMA INTUITIVA.	1	0	1
		5. PERMITE CAMBIAR EL FORMATO DE LA INFORMACIÓN.	0	1	0
		6. TODOS LA INFORMACIÓN PUEDE ABRIRSE.	0	1	1
	LOCALIZACIÓN FILTRADO	1. UBICABLE EN EL INICIO DEL PORTAL DEL AYUNTAMIENTO.	1	1	1
		2. ACCESO A TRAVEZ DE PORTAL INDIVIDUAL.	0	0	0
		3. PRESENTA UN CAMINO DE RECORRIDO.	0	0	0
		4. PRESENTA UN MAPA /INDICE DEL SITIO.	0	1	1
		5. EL MAPA /INDICE DEL SITIO REDIRECCIONA.	0	1	1
		6. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN BÁSICO.	1	1	1
		7. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN AVANZADO.	1	0	0
		8. PERMITE EL FILTRADO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.	0	0	1
	ESTRUCTURA VISUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA ORDENADA EN SECCIONES.	1	1	1
		2. LA INFORMACIÓN ESTÁ AGRUPADA EN SUBSECCIONES.	1	0	1
		3. EN LAS SUBSECCIONES, LOS CONTENIDOS PRESENTA MÁS AGRUPACIONES.	1	0	1
		4. LOS FORMATOS MANTIENEN UNA COHERENCIA ENTRE DIFERENTES SECCIONES.	1	1	1
		5. LA INFORMACIÓN SE PRESENTA CRONOLOGICA.	1	1	1
		6. LA INFORMACIÓN SE UBICA DE FORMA ESPACIADA.	0	0	0
7. HAY UNA SECCIÓN DEDICADA A CUESTIONES CIUDADANAS.		1	1	1	
COMPENSIÓN	1. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN EXPLICACIONES DE CONTENIDO	1	1	1	
	2. EL CONTENIDO ES ACORDE CON LO EXPLICADO.	1	1	1	
	3. LAS EXPLICACIONES ESTÁN EN UN LENGUAJE SENCILLO.	1	1	1	
	4. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN ICONOGRAFÍA	0	1	0	
	5. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN GRAFICOS, INFOGRAFÍAS U OTRO	1	0	0	
	6. PRESENTA INFORMACIÓN S/ REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	1	1	1	
	7. PRESENTA INFORMACIÓN S/ LA LEY DE TRANSPARENCIA.	0	0	0	
VERACIDAD ACTUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN ESTA AVALADA.	0	0	1	
	2. LA INFORMACIÓN ES ACTUALIZADA.	0	0	0	
	3. CONSERVA ANTERIORES VERSIONES DE LA INFORMACIÓN.	1	1	1	
	4. LA INFORMACIÓN PRESENTA FECHA DE PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN.	0	0	0	
	5. EL PORTAL PRESENTA FE DE ERRATAS U OTRO.	0	0	0	
	6. ACLARA EL PORQUE ANTE LA INEXISTENCIA DE INFORMACION.	0	1	1	
INTEGRACIÓN	1. EL PORTAL PRESENTA ENLACES CON OTROS PORTALES.	1	0	0	
Puntuación Total			19	18	20

F	V	DIMENSIONES	AYUNTAMIENTO DE MAHADAHONDA	AYUNTAMIENTO DE MADRID	AYUNTAMIENTO DE COSLADA
			SI / NO	SI / NO	SI / NO
PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	INTERACCIÓN	1. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA.	1	1	1
		2. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA EN TIEMPO REAL.	0	0	0
		3. PRESENTA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	1	1	0
		4. LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN ES LEGIBLE – ENTENDIBLE.	1	1	0
		5. PERMITE COMPLETAR LOS CAMPOS DE LA SOLICITUD DE FORMA DIGITAL.	0	1	0
		6. PERMITE ANEXAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	1	0
		7. SE PERMITE COMENTAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL.	0	0	0
		8. SE HACEN PÚBLICOS LOS COMENTARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN DEL PORTAL.	0	0	0
		9. EXISTE RETROALIMENTACIÓN DE LOS COMENTARIOS POR PARTE DEL PORTAL.	0	0	0
	TRANSMISIÓN	1. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN.	0	1	0
		2. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.	0	1	0
		3. PERMITE PREVISUALIZAR EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.	0	0	0
		4. PERMITE DESCARGAR LA INFORMACIÓN.	1	1	1
		5. PERMITE CONFIGURAR O FILTRAR LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.	0	0	0
		6. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN.	1	1	0
		7. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.	0	1	0
CONOCIMIENTO SEGUIMIENTO	1. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE VISITAS.	0	1	0	
	2. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE DESCARGAS REALIZADAS.	0	0	0	
	3. PRESENTA DATOS SOBRE LAS SOLICITUDES DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	1	0	
	4. PRESENTA DATOS SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, ETC.	1	1	0	
	5. PERMITE EVALUAR LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	1	0	
	6. SE DAN A CONOCER DATOS SOBRE LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
REUTILIZACIÓN	1. PERMITE SUBIR CONTENIDO.	0	0	0	
	2. MENCIONA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
	3. PRESENTA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
Puntuación Total			6	14	2
TRANSPARENCIA	USABILIDAD FUNCIONALIDAD	1. ACCESO LIBRE (SI) – CON REGISTRO U OTRO (NO).	1	1	1
		2. PERMITE LA TRADUCCIÓN A OTROS IDIOMAS.	0	1	0
		3. PERMITE GUARDAR UN HISTORIAL DE BÚSQUEDA O NAVEGACIÓN.	0	0	0
		4. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA DE FORMA INTUITIVA.	1	1	0
		5. PERMITE CAMBIAR EL FORMATO DE LA INFORMACIÓN.	0	1	0
		6. TODOS LA INFORMACIÓN PUEDE ABRIRSE.	0	1	1
	LOCALIZACIÓN FILTRADO	1. UBICABLE EN EL INICIO DEL PORTAL DEL AYUNTAMIENTO.	1	0	1
		2. ACCESO A TRAVEZ DE PORTAL INDIVIDUAL.	0	0	1
		3. PRESENTA UN CAMINO DE RECORRIDO.	0	1	0
		4. PRESENTA UN MAPA /INDICE DEL SITIO.	0	1	1
		5. EL MAPA /INDICE DEL SITIO REDIRECCIONA.	0	0	1
		6. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN BÁSICO.	1	1	1
		7. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN AVANZADO.	0	1	0
		8. PERMITE EL FILTRADO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.	0	0	0
	ESTRUCTURA VISUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA ORDENADA EN SECCIONES.	1	1	1
		2. LA INFORMACIÓN ESTÁ AGRUPADA EN SUBSECCIONES.	1	1	1
		3. EN LAS SUBSECCIONES, LOS CONTENIDOS PRESENTA MÁS AGRUPACIONES.	1	1	1
		4. LOS FORMATOS MANTIENEN UNA COHERENCIA ENTRE DIFERENTES SECCIONES.	1	1	0
		5. LA INFORMACIÓN SE PRESENTA CRONOLÓGICA.	1	1	0
		6. LA INFORMACIÓN SE UBICA DE FORMA ESPACIADA.	1	1	1
		7. HAY UNA SECCIÓN DEDICADA A CUESTIONES CIUDADANAS.	1	1	1
	COMPENSIÓN	1. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN EXPLICACIONES DE CONTENIDO.	0	1	1
		2. EL CONTENIDO ES ACORDE CON LO EXPLICADO.	0	1	0
		3. LAS EXPLICACIONES ESTÁN EN UN LENGUAJE SENCILLO.	0	1	1
4. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN ICONOGRAFÍA		0	0	1	
5. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN GRAFICOS, INFOGRAFÍAS U OTRO		0	0	0	
6. PRESENTA INFORMACIÓN S/ REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.		0	1	0	
7. PRESENTA INFORMACIÓN S/ LA LEY DE TRANSPARENCIA.		1	1	1	
VERACIDAD ACTUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN ESTA AVALADA.	0	0	0	
	2. LA INFORMACIÓN ES ACTUALIZADA.	0	1	0	
	3. CONSERVA ANTERIORES VERSIONES DE LA INFORMACIÓN.	1	1	1	
	4. LA INFORMACIÓN PRESENTA FECHA DE PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN.	0	1	1	
	5. EL PORTAL PRESENTA FE DE ERRATAS U OTRO.	0	0	0	
	6. ACLARA EL PORQUE ANTE LA INEXISTENCIA DE INFORMACION.	0	0	1	
INTEGRACIÓN	1. EL PORTAL PRESENTA ENLACES CON OTROS PORTALES.	1	1	1	
Puntuación Total			14	25	20

F	V	DIMENSIONES	AYUNTAMIENTO DE GETAFE	AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA	AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
			SI / NO	SI / NO	SI / NO
PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	INTERACCIÓN	1. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA.	0	0	1
		2. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA EN TIEMPO REAL.	0	0	0
		3. PRESENTA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	1	0	1
		4. LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN ES LEGIBLE – ENTENDIBLE.	1	0	1
		5. PERMITE COMPLETAR LOS CAMPOS DE LA SOLICITUD DE FORMA DIGITAL.	1	0	1
		6. PERMITE ANEXAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	0	0
		7. SE PERMITE COMENTAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL.	0	0	0
		8. SE HACEN PÚBLICOS LOS COMENTARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN DEL PORTAL.	0	0	0
		9. EXISTE RETROALIMENTACIÓN DE LOS COMENTARIOS POR PARTE DEL PORTAL.	0	0	0
	TRANSMISIÓN	1. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN.	1	0	0
		2. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.	1	0	0
		3. PERMITE PREVISUALIZAR EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.	0	0	0
		4. PERMITE DESCARGAR LA INFORMACIÓN.	1	1	1
		5. PERMITE CONFIGURAR O FILTRAR LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.	0	0	0
		6. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN.	0	1	0
		7. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.	0	0	0
CONOCIMIENTO SEGUIMIENTO	1. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE VISITAS.	0	0	0	
	2. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE DESCARGAS REALIZADAS.	0	0	0	
	3. PRESENTA DATOS SOBRE LAS SOLICITUDES DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	0	1	
	4. PRESENTA DATOS SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, ETC.	1	1	1	
	5. PERMITE EVALUAR LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	1	0	0	
	6. SE DAN A CONOCER DATOS SOBRE LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
REUTILIZACIÓN	1. PERMITE SUBIR CONTENIDO.	0	0	0	
	2. MENCIONA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
	3. PRESENTA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
Puntuación Total			8	3	7
TRANSPARENCIA	USABILIDAD FUNCIONALIDAD	1. ACCESO LIBRE (SI) – CON REGISTRO U OTRO (NO).	1	1	1
		2. PERMITE LA TRADUCCIÓN A OTROS IDIOMAS.	0	0	0
		3. PERMITE GUARDAR UN HISTORIAL DE BÚSQUEDA O NAVEGACIÓN.	0	0	0
		4. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRAN DE FORMA INTUITIVA.	1	1	1
		5. PERMITE CAMBIAR EL FORMATO DE LA INFORMACIÓN.	1	0	0
		6. TODOS LA INFORMACIÓN PUEDE ABRIRSE.	0	1	0
	LOCALIZACIÓN FILTRADO	1. UBICABLE EN EL INICIO DEL PORTAL DEL AYUNTAMIENTO.	1	0	1
		2. ACCESO A TRAVEZ DE PORTAL INDIVIDUAL.	1	0	0
		3. PRESENTA UN CAMINO DE RECORRIDO.	1	0	1
		4. PRESENTA UN MAPA /INDICE DEL SITIO.	1	0	0
		5. EL MAPA /INDICE DEL SITIO REDIRECCIONA.	1	0	0
		6. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN BÁSICO.	0	1	1
		7. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN AVANZADO.	0	2	0
		8. PERMITE EL FILTRADO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.	0	1	1
	ESTRUCTURA VISUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA ORDENADA EN SECCIONES.	1	1	1
		2. LA INFORMACIÓN ESTÁ AGRUPADA EN SUBSECCIONES.	1	1	1
		3. EN LAS SUBSECCIONES, LOS CONTENIDOS PRESENTA MÁS AGRUPACIONES.	1	1	1
		4. LOS FORMATOS MANTIENEN UNA COHERENCIA ENTRE DIFERENTES SECCIONES.	1	1	1
		5. LA INFORMACIÓN SE PRESENTA CRONOLÓGICA.	1	1	1
		6. LA INFORMACIÓN SE UBICA DE FORMA ESPACIADA.	1	0	1
		7. HAY UNA SECCIÓN DEDICADA A CUESTIONES CIUDADANAS.	1	1	1
	COMPRESIÓN	1. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN EXPLICACIONES DE CONTENIDO.	1	1	0
		2. EL CONTENIDO ES ACORDE CON LO EXPLICADO.	1	1	0
		3. LAS EXPLICACIONES ESTÁN EN UN LENGUAJE SENCILLO.	1	1	0
4. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN ICONOGRAFÍA		1	0	0	
5. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN GRÁFICOS, INFOGRAFÍAS U OTRO.		0	0	1	
6. PRESENTA INFORMACIÓN S/ REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.		1	1	1	
7. PRESENTA INFORMACIÓN S/ LA LEY DE TRANSPARENCIA.		1	0	1	
VERACIDAD ACTUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN ESTA AVALADA.	0	0	0	
	2. LA INFORMACIÓN ES ACTUALIZADA.	0	0	0	
	3. CONSERVA ANTERIORES VERSIONES DE LA INFORMACIÓN.	1	1	1	
	4. LA INFORMACIÓN PRESENTA FECHA DE PUBLICACIÓN O ACTUALIZACIÓN.	1	1	1	
	5. EL PORTAL PRESENTA FE DE ERRATAS U OTRO.	0	0	0	
	6. ACLARA EL PORQUE ANTE LA INEXISTENCIA DE INFORMACIÓN.	0	0	0	
INTEGRACIÓN	1. EL PORTAL PRESENTA ENLACES CON OTROS PORTALES.	1	0	0	
Puntuación Total			24	19	18

F	V	DIMENSIONES	AYUNTAMIENTO DE PARLA	AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS	AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS
			SI / NO	SI / NO	SI / NO
PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA	INTERACCIÓN	1. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA.	1	1	1
		2. PRESENTA AYUDA EN LÍNEA EN TIEMPO REAL.	0	0	0
		3. PRESENTA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	1	1	1
		4. LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN ES LEGIBLE – ENTENDIBLE.	1	1	1
		5. PERMITE COMPLETAR LOS CAMPOS DE LA SOLICITUD DE FORMA DIGITAL.	1	1	1
		6. PERMITE ANEXAR DOCUMENTOS A LA SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	0	0
		7. SE PERMITE COMENTAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL.	0	0	0
		8. SE HACEN PÚBLICOS LOS COMENTARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN DEL PORTAL.	0	0	0
		9. EXISTE RETROALIMENTACIÓN DE LOS COMENTARIOS POR PARTE DEL PORTAL.	0	0	0
	TRANSACCIÓN	1. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN.	1	1	1
		2. PERMITE COMPARTIR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.	1	1	1
		3. PERMITE PREVISUALIZAR EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.	0	0	0
		4. PERMITE DESCARGAR LA INFORMACIÓN.	1	1	1
		5. PERMITE CONFIGURAR O FILTRAR LA INFORMACIÓN A DESCARGAR.	0	0	0
		6. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN.	1	1	1
7. PERMITE EXPORTAR LA INFORMACIÓN DE VARIAS FORMAS.		0	0	0	
CONOCIMIENTO SEGUIMIENTO	1. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE VISITAS.	0	0	1	
	2. PRESENTA DATOS SOBRE CANTIDAD DE DESCARGAS REALIZADAS.	0	0	0	
	3. PRESENTA DATOS SOBRE LAS SOLICITUDES DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.	0	0	0	
	4. PRESENTA DATOS SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, ETC.	1	0	0	
	5. PERMITE EVALUAR LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
	6. SE DAN A CONOCER DATOS SOBRE LA EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN.	0	0	0	
REUTILIZACIÓN	1. PERMITE SUBIR CONTENIDO.	0	0	0	
	2. MENCIONA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
	3. PRESENTA LOS PRODUCTOS FINALES DE LA INFORMACIÓN REUTILIZADA.	0	0	0	
Puntuación Total			9	8	9
TRANSPARENCIA	USABILIDAD FUNCIONALIDAD	1. ACCESO LIBRE (SI) – CON REGISTRO U OTRO (NO).	1	1	1
		2. PERMITE LA TRADUCCIÓN A OTROS IDIOMAS.	1	1	0
		3. PERMITE GUARDAR UN HISTORIAL DE BÚSQUEDA O NAVEGACIÓN.	0	0	0
		4. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRAN DE FORMA INTUITIVA.	1	1	1
		5. PERMITE CAMBIAR EL FORMATO DE LA INFORMACIÓN.	0	0	1
		6. TODOS LA INFORMACIÓN PUEDE ABRIRSE.	0	0	1
	LOCALIZACIÓN FILTRADO	1. UBICABLE EN EL INICIO DEL PORTAL DEL AYUNTAMIENTO.	1	1	1
		2. ACCESO A TRAVEZ DE PORTAL INDIVIDUAL.	1	1	0
		3. PRESENTA UN CAMINO DE RECORRIDO.	1	1	1
		4. PRESENTA UN MAPA /INDICE DEL SITIO.	1	1	1
		5. EL MAPA /INDICE DEL SITIO REDIRECCIONA.	1	1	1
		6. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN BÁSICO.	1	1	1
		7. PRESENTA UN BUSCADOR DE INFORMACIÓN AVANZADO.	0	1	0
		8. PERMITE EL FILTRADO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.	1	1	1
	ESTRUCTURA VISUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA ORDENADA EN SECCIONES.	1	1	1
		2. LA INFORMACIÓN ESTÁ AGRUPADA EN SUBSECCIONES.	1	1	1
		3. EN LAS SUBSECCIONES, LOS CONTENIDOS PRESENTA MÁS AGRUPACIONES.	1	1	1
		4. LOS FORMATOS MANTIENEN UNA COHERENCIA ENTRE DIFERENTES SECCIONES.	1	1	1
		5. LA INFORMACIÓN SE PRESENTA CRONOLÓGICA.	1	0	0
		6. LA INFORMACIÓN SE UBICA DE FORMA ESPACIADA.	1	1	1
		7. HAY UNA SECCIÓN DEDICADA A CUESTIONES CIUDADANAS.	0	0	1
	COMPRESIÓN	1. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN EXPLICACIONES DE CONTENIDO.	1	1	0
		2. EL CONTENIDO ES ACORDE CON LO EXPLICADO.	1	1	0
		3. LAS EXPLICACIONES ESTÁN EN UN LENGUAJE SENCILLO.	1	1	0
4. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN ICONOGRAFÍA		1	1	1	
5. LAS SECCIONES, SUBSECCIONES PRESENTAN GRÁFICOS, INFOGRAFÍAS U OTRO.		0	1	1	
6. PRESENTA INFORMACIÓN S/ REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.		1	0	1	
7. PRESENTA INFORMACIÓN S/ LA LEY DE TRANSPARENCIA.		1	1	1	
VERACIDAD ACTUALIZACIÓN	1. LA INFORMACIÓN ESTA AVALADA.	0	0	0	
	2. LA INFORMACIÓN ES ACTUALIZADA.	0	0	0	
	3. CONSERVA ANTERIORES VERSIONES DE LA INFORMACIÓN.	1	1	1	
	4. LA INFORMACIÓN PRESENTA FECHA DE PUBLICACION O ACTUALIZACIÓN.	0	0	1	
	5. EL PORTAL PRESENTA FE DE ERRATAS U OTRO.	0	0	0	
	6. ACLARA EL PORQUE ANTE LA INEXISTENCIA DE INFORMACION.	0	1	0	
INTEGRACIÓN	1. EL PORTAL PRESENTA ENLACES CON OTROS PORTALES.	1	1	1	
Puntuación Total			24	25	24

Mapeo previo de los portales de transparencia.

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MÁS
	INSTITUCIONAL	ALTAOS CARGOS CATALOGOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS ESTRUCTURA FUNCIONES ORGANOS COLEGIADOS PLANES DE OBJETIVOS	+
	NORMATIVA	NORMATIVA DESTACADA NORMATIVA SOBRE URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE NORMATIVA Y DOCUMENTOS EN TRAMITACION NORMATIVA, CIRCULARES Y DIRECTRICES DEL AYUNTAMIENTO DE PARLA PLENOS Y JUNTAS DE GOBIERNO LOCAL BIENES INMUEBLES BIENES MUEBLES O DE ALTO VALOR HISTORICO O ECONOMICO CONCESIONES DE SERVICIOS Y TIPOS DE CONTRATOS CONTRATACION CONVENIOS Y ENCOMIENDAS DE GESTION COSTES DE CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD DEUDA RECONOCIDA Y PLAZO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES GASTOS DE CAJA FIJA GRUPOS POLITICOS INFORMACION SOBRE SINDICATOS INFORMES ESTADISTICOS INFORMES DE FISCALIZACION Y PRESUPUESTOS MEDIO AMBIENTE OBRAS PUBLICAS PLANES URBANISTICOS Y ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL PLANIFICACION Y GESTION DE PERSONAL SUBVENCIONES VEHICULOS OFICIALES	+
	ECONOMIA		+
AYUNTAMIENTO DE PARLA	CORPORACION Y ORGANIZACION	CARGOS ELECTOS ORGANOS DE GOBIERNO Y SUS FUNCIONES ACTUACION DE LOS ORGANOS DE GOBIERNO ORGANIZACION ADMINISTRATIVA - PERSONAL - INFORMACION SOBRE EL AYUNTAMIENTO PATRIMONIO MUNICIPAL PLANIFICACION MUNICIPAL Y CALIDAD EN LA GESTION NORMATIVA MUNICIPAL	+
	RELACIONES CON LA CIUDADANIA	INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO COMUNICACION PARTICIPACION Y COLABORACION DE LOS CIUDADANOS PRESUPUESTOS	+
	ECONOMIA Y FINANZAS	INDICADORES ECONOMICOS INFORMES ECONOMICOS - FINANCIEROS - MEMORIAS LIQUIDACION PRESUPUESTARIA Y DEUDA MUNICIPAL CONTROL PRESUPUESTARIO	+
	CONTRATOS, SUBVENCIONES, CONVENIOS, ENCOMIENDAS	INFORMACION GENERAL CONTRATOS CONTRATOS CELEBRADOS ANUALMENTE CONTRATOS DE OBRA E INFRAESTRUCTURA	+
	URBANISMO Y OBRAS PUBLICAS	PLAN DE ORDENACION Y DESARROLLO URBANISTICO ANUNCIOS - CONVENIOS - INFORMES LICITACIONES DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA INDICADORES ECONOMICOS SOBRE URBANISMO	+
	LA CIUDAD EN CIFRAS	ATENCION A LAS PERSONAS CULTURA Y DEPORTE ECONOMIA EDUCACION	+
	ENTORNO URBANO	EMPLEO HABITABILIDAD POBLACION	+
	SEGURIDAD CIUDADANA	SEGURIDAD CIUDADANA	+
			+
			+

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MAS
AYUNTAMIENTO DE MOSTOLES	INSTITUCIÓN, SU ORGANIZACIÓN, PLANIFICACIÓN Y PERSONAL	COMPETENCIAS Y FUNCIONES	+
		NORMATIVA DESTACADA	+
		ORGANISMOS AUTÓNOMOS, EMPRESAS PARTICIPADAS, ENTES INSTRUMENTALES	+
		ESTRUCTURA ORGÁNICA	+
		PERFILES PROFESIONALES	+
		RESOLUCIONES DE INCOMPATIBILIDAD DE EMPLEADOS PÚBLICOS	+
		PLANES Y PROGRAMAS	+
		PERSONAL EVENTUAL Y RETRIBUCIONES	+
		RELACION DE PUESTOS DE TRABAJO O PLANTILLAS DE PERSONAL	+
		OFERTA PÚBLICA DE EMPLEO, PROCESOS SELECTIVOS Y PROVISIONES DE PUESTOS	+
		INFORMACIÓN SOBRE EL ALCALDE/SA Y LOS CONCEJALES/AS	+
		RETRIBUCIONES DE ALTOS CARGOS Y MÁXIMOS RESPONSABLES	+
		INDENIZACIONES PERCIBIDAS POR ABANDONO DEL CARGO	+
		RESOLUCIONES PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDAD PRIVADA	+
		DECLARACIÓN ANUAL DE BIENES Y ACTIVIDADES	+
RELEVANCIA JURÍDICA Y PATRIMONIAL	ORDENANZAS, RECLAMANTOS Y NORMAS ORGÁNICAS	+	
	PROYECTOS DE ORDENANZAS Y REGLAMENTOS	+	
	OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS SOBRE NORMAS, CONVOCATORIAS, ACUERDOS, ACTAS	+	
	DIRECCIONES, INSTRUCCIONES, ACUERDOS, CIRCULARES	+	
	DOCUMENTOS SOMETIDOS A INFORMACIÓN PÚBLICA DURANTE SU TRAMITACIÓN	+	
	BIENES INMUEBLES DE PROPIEDAD MUNICIPAL O SE OSTENTE ALGUN DERECHO REAL	+	
	INFORMES INTERIORS DEFINITIVOS DE LOS ORGANOS DE ASESORAMIENTO	+	
	CONTRATACIÓN PÚBLICA	+	
	CONTRATOS MENORES	+	
	DECISIONES DE DESISTIMIENTO Y RENUNCIA DE CONTRATOS	+	
	PERFIL DEL CONTRATANTE	+	
	DATOS ESTADÍSTICOS	+	
	CONVENIOS SUSCRITOS	+	
	ENCOMIENDAS DE GESTIÓN	+	
	SUBVENCIONES Y AYUDAS PÚBLICAS	+	
ANUNCIOS Y LICITACIONES PÚBLICAS MÁS IMPORTANTES	+		
CONCURRENTE, OFERTAS Y RESOLUCIONES	+		
ECONOMÍA, FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTOS ANUALES	+	
	MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	+	
	PRESUPUESTOS DE ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTES INSTRUMENTALES	+	
	OTRA INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTARIA	+	
	OBJETIVOS DE ESTABILIDAD	+	
	LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO	+	
	CUENTAS ANUALES E INFORMES DE AUDITORÍA	+	
	INGRESOS Y GASTOS, DEUDAS MUNICIPALES	+	
	COSTE EFECTIVO DE LOS SERVICIOS	+	
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	+	
	SEDES DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS	+	
	CARTAS DE SERVICIO	+	
	CATÁLOGO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	+	
	COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	+	
	TEXTOS NORMATIVOS APLICABLES EN MATERIA DE MEDIOAMBIENTE	+	
MEDIO AMBIENTAL Y URBANISMO	INFORMACIÓN Y SITUACIÓN MEDIOAMBIENTAL	+	
	ESTUDIOS MEDIOAMBIENTALES	+	
	PLANES DE ORDENACIÓN URBANA Y CONVENIOS URBANÍSTICOS	+	

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MÁS
AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES	TRANSPARENCIA (NORMATIVA)		
	ÍNDICE DE TRANSPARENCIA		
	SOLICITUD TRANSPARENCIA		
	INFORMES MUNICIPALES	+	
	REGISTRO DE INTERESES Y BIENES DE LOS ALTOS CARGOS		
	RESOLUCIONES JUDICIALES		
AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN	INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL	INFORMACIÓN SOBRE LOS CARGOS ELECTOS Y EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO	+
		INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y EL PATRIMONIO DEL AYUNTAMIENTO	+
		INFORMACIÓN SOBRE NORMAS E INSTITUCIONES MUNICIPALES	+
		CARACTERÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	+
	RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	+
		GRADO DE COMPROMISO PARA CON LA CIUDADANÍA	+
	TRANSPARENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA	INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTARIA	+
		TRANSPARENCIA EN LOS INGRESOS, GASTOS Y DEUDAS MUNICIPALES	+
	CONTRATACIONES Y COSTES DE LOS SERVICIOS	PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	+
		SUMINISTRADORES Y COSTES DE LOS SERVICIOS	+
AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ	URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE	PLANES DE ORDENACIÓN URBANA Y CONVENIOS URBANÍSTICOS	+
		ANUNCIOS Y LICITACIONES DE OBRAS PÚBLICAS	+
		INFORMACIÓN SOBRE CONCURRENTES, OFERTAS Y RESOLUCIONES	+
		OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	+
	INDICADORES LEY DE TRANSPARENCIA	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO	+
		CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIÓNES	+
		ALTOS CARGOS DEL AYUNTAMIENTO Y ENTIDADES PARTICIPADAS	+
		INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA	+
		LA CORPORACIÓN MUNICIPAL	+
		RELACIÓN CON CIUDADANOS Y SOCIEDAD	+
AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ	TRANSPARENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA		
	CONTRATACIÓN Y COSTE DE SERVICIOS		
	URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE		
	INDICADORES LEY DE TRANSPARENCIA		
AYUNTAMIENTO DE POZUELO DE ALARCÓN	INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL	INFORMACIÓN SOBRE LOS CARGOS ELECTOS Y EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO	+
		INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y EL PATRIMONIO DEL AYUNTAMIENTO	+
		INFORMACIÓN SOBRE NORMAS E INSTITUCIONES MUNICIPALES	+
	RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD	CARACTERÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	+
		INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	+
		GRADO DE COMPROMISO PARA CON LA CIUDADANÍA	+
	DATOS ECONÓMICO-FINANCIEROS	INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTARIA	+
	CONTRATACIÓN Y COSTES DE SERVICIOS	TRANSPARENCIA EN LOS INGRESOS Y GASTOS MUNICIPALES	+
	URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE	+	
		PLANES DE ORDENACIÓN URBANA Y CONVENIOS URBANÍSTICOS	+
	ANUNCIOS Y LICITACIONES DE OBRAS PÚBLICAS	+	
	INFORMACIÓN SOBRE CONCURRENTES, OFERTAS Y RESOLUCIONES	+	
	OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	+	
	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO		
	CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIÓNES	+	
	ALTOS CARGOS DEL AYUNTAMIENTO Y ENTIDADES PARTICIPADAS	+	
	INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA	+	

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MÁS
AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA	CORPORACIÓN MUNICIPAL Y SU ORGANIZACIÓN	CARGOS ELECTOS	+
		ORGANOS DE GOBIERNO Y SUS FUNCIONES	+
		ACTUACION DE LOS ORGANOS DE GOBIERNO	+
		ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA - PERSONAL - INFORMACIÓN SOBRE EL AYUNTAMIENTO	+
		PATRIMONIO MUNICIPAL	+
	RELACIONES CON LA CIUDADANIA	PLANIFICACIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN	+
		NORMATIVA MUNICIPAL	+
		INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	+
		COMUNICACIÓN	+
		PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS	+
AYUNTAMIENTO DE COSLADA	INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	PRESUPUESTOS	+
		INDICADORES ECONÓMICOS	+
		INFORMES ECONÓMICOS-FINANCIEROS - MEMORIAS	+
		LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA Y DEUDA MUNICIPAL	+
		CONTROL PRESUPUESTARIO	+
	CONTRATACIÓN MUNICIPAL	INFORMACIÓN GENERAL CONTRATOS	+
		CONTRATOS CELEBRADOS ANUALMENTE	+
		CONTRATOS DE OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	+
		PLAN DE ORDENACIÓN Y DESARROLLO URBANÍSTICO	+
		ANUNCIOS - CONVENIOS - INFORMES	+
GOBIERNO E INSTITUCIÓN	INFORMACIÓN DE URBANISMO Y OBRAS PÚBLICAS	INDICADORES ECONÓMICOS SOBRE URBANISMO	+
		FUNCION PÚBLICA	+
		ASPECTOS LEGALES	+
		GOBIERNO	+
		PATRIMONIO	+
	CIUDADANOS Y SOCIEDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	+
		PARTICIPACIÓN CIUDADANA	+
		COMPROMISO Y CALIDAD	+
		DATOS DE POBLACIÓN Y CIUDAD	+
		INFORMACIÓN FINANCIERA	+
ECONOMÍA Y FINANZAS	INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA	+	
	MEDIO AMBIENTE	+	
	PLANIFICACIÓN	+	
	OBRAS PÚBLICAS	+	
	CONTRATOS	+	
URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE	CONVENIOS	+	
	SUBVENCIONES	+	
CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIONES	CONVENIOS	+	
	SUBVENCIONES	+	

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MAS
AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS	INSTITUCIONAL	ALTOS CARGOS	+
		ORGANOS COLEGIADOS	+
		PLANES DE OBJETIVOS ESTRUCTURA ORGANOS DEPENDIENTES PARTICIPADOS	+
	NORMATIVA	BANDOS	+
		ORDENANZAS FISCALES	+
		REGLAMENTOS	+
		INFORMACIÓN PÚBLICA	+
		ORDENANZAS NO FISCALES	+
	ECONÓMICA	BIENES INMUEBLES	+
		CONVENIOS	+
INFORMES DE FISCALIZACIÓN		+	
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL		+	
SUBVENCIÓNES		+	
CONTRATACIÓN		+	
INFORMES ESTADÍSTICOS		+	
PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES		+	
PRESUPUESTOS		+	
VEHICULOS MUNICIPALES		+	
CORPORACIÓN	CARGOS ELECTOS Y ALTOS CARGOS	+	
	PERSONAL	+	
	ORGANIZACIÓN	+	
	RESOLUCIONES JUDICIALES	+	
	PATRIMONIO	+	
	NORMATIVA MUNICIPAL	+	
	SERVICIOS MUNICIPALES	+	
	INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	+	
	INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTARIA	+	
	INDICADORES DE INGRESOS Y GASTOS MUNICIPALES	+	
ECONÓMICA	DEUDA PÚBLICA	+	
	AUDITORÍA	+	
	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	+	
	CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIÓNES	+	
	PLANES Y CONVENIOS	+	
	CONTRATACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS OBRAS PÚBLICAS MUNICIPALES Y DE LOS CONTRATOS CON LAS COMPAÑÍAS	+	
	SUMINISTRADORAS DE SERVICIOS	+	
	INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL	+	
	RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD	+	
	TRANSPARENCIA ECONÓMICA-FINANCIERA	+	
URBANISMO	TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES Y COSTES DE LOS SERVICIOS	+	
	TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE	+	
	INDICADORES NUEVA LEY DE TRANSPARENCIA	+	
	AYUNTAMIENTO DE GETAFE	INDICADORES ITA	+

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MÁS
AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	CORPORACIÓN	CARGOS ELECTOS Y EL PERSONAL	+
		NORMAS E INSTITUCIONES MUNICIPALES	+
		PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	+
	CONTRATACIONES	SUMINISTRADORES Y COSTES DE LOS SERVICIOS	+
		CARACTERÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO	+
	CIUDADANÍA	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	+
		GRADO DE COMPROMISO PARA CON LA CIUDADANÍA	+
	INDICADORES	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	+
		CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIONES	+
		ALTOS CARGOS DEL AYUNTAMIENTO Y ENTIDADES PARTICIPADAS	+
INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA		+	
URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE	PLANES DE ORDENACIÓN URBANA Y CONVENIOS URBANÍSTICOS	+	
	ANUNCIOS Y LICITACIONES DE OBRAS PÚBLICAS	+	
	INFORMACIÓN SOBRE CONCURRENTES, OFERTAS Y RESOLUCIONES	+	
	OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	+	
AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA	ECONOMÍA	INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTARIA	+
		TRANSPARENCIA EN LOS INGRESOS, GASTOS Y DEUDAS MUNICIPALES	+
	INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL	INFORMACIÓN SOBRE LOS CARGOS ELECTOS Y EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO	+
		INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y EL PATRIMONIO DEL AYUNTAMIENTO	+
		INFORMACIÓN SOBRE NORMAS E INSTITUCIONES MUNICIPALES	+
		INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	+
	RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	+
		GRADO DE COMPROMISO PARA CON LA CIUDADANÍA	+
	TRANSPARENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA	INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTARIA	+
		TRANSPARENCIA EN LOS INGRESOS Y GASTOS MUNICIPALES	+
TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES Y COSTES DE LOS SERVICIOS	PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	+	
	RELACIONES Y OPERACIONES CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	+	
TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIO AMBIENTE	PLANES DE ORDENACIÓN URBANA Y CONVENIOS URBANÍSTICOS	+	
	ANUNCIOS Y LICITACIONES DE OBRAS PÚBLICAS	+	
	INFORMACIÓN SOBRE CONCURRENTES, OFERTAS Y RESOLUCIONES	+	
INDICADORES LEY DE TRANSPARENCIA	OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	+	
	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO	+	
		CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIONES	+
		ALTOS CARGOS DEL AYUNTAMIENTO Y ENTIDADES PARTICIPADAS	+
		INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA	+

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MÁS
	DATOS INSTITUCIÓN	ORGANIZACIÓN POLÍTICA	+
		PERSONAL	+
		ACTAS, DECRETOS Y RESOLUCIONES	+
	DATOS ALTOS CARGOS	CURRÍCULUM, RETRIBUCIONES Y DECLARACIÓN DE BIENES	+
	ECONOMÍA Y FINANZAS	PRESUPUESTOS Y PARTIDAS	+
		CUENTAS ANUALES	+
		MASA SALARIAL	+
	NORMATIVA MUNICIPAL Y PATRIMONIO	NORMATIVA MUNICIPAL EN VIGOR	+
		DIRECTRICES O INSTRUCCIONES CON EFECTOS JURÍDICOS	
		DOCUMENTOS EN PERIODO DE INFORMACIÓN PÚBLICA	
AYUNTAMIENTO DE LEGANES		INVENTARIO MUNICIPAL DE BIENES	+
		CONTRATOS Y LICITACIONES	+
		CONTRATOS MENORES	+
		MODIFICACIONES DE CONTRATOS	+
	CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIONES	ESTADÍSTICAS DE CONTRATOS ADJUDICADOS	
		CONVENIOS URBANÍSTICOS SUSCRITOS	
		ENCOMENDAS DE GESTIÓN	
		CONCESIÓN DE SUBVENCIONES Y AYUDAS	+
		PERFIL DEL CONTRATANTE	+
		MEDIO AMBIENTE	+
	URBANISMO	+	
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	+	
	EQUIPAMIENTOS	+	
SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS	CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS	+	
	CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD INSTITUCIONAL	+	
	CALIDAD EN LOS SERVICIOS	+	
	NORMATIVA DE TRANSPARENCIA		
	TRÁMITES DE TRANSPARENCIA		
	ENCUESTAS ON-LINE		
	CATÁLOGO DE DATOS ABIERTOS		

AYUNTAMIENTO	SECCIÓN	SUB SECCIÓN	MÁS
AYUNTAMIENTO DE MADRID	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y ORGANIZATIVA	EL PLENO	+
		JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO	+
		JUNTA DE GOBIERNO	+
		ORGANIGRAMAS Y COMPETENCIAS	+
		AGENDAS INSTITUCIONALES	+
		REGIMEN DE REGALOS	+
		PLANES ESTRATÉGICOS DE SUBVENCIONES	
		MEMORIAS ANUALES DE OBSERVATORIO DE LA CIUDAD	
		PLANES Y MEMORIAS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	
		PLANES Y MEMORIAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE MADRID	
NORMATIVA Y CRITERIOS INTERPRETATIVOS	NORMATIVA MUNICIPAL CONSOLIDADA		
	NORMATIVA Y ACUERDOS SOMETIDOS AL TRÁMITE DE INFORMACIÓN PÚBLICA		
	HUELLA NORMATIVA		
	INSTRUCCIONES, DIRECTRICES Y CIRCULARES		
	RESOLUCIONES JUDICIALES		
	INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
	CONTRATACION		
	CONVENIOS Y ENCOMIENDAS		
	SUBVENCIONES Y AYUDAS		
	INFORMACION PRESUPUESTARIA Y FINANCIERA		
ECONOMÍA, PRESUPUESTOS Y ESTADÍSTICA	RETRIBUCIONES		
	ESTADÍSTICAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS		
	INVENTARIO		
	CONVENIO COLECTIVO Y ACUERDOS		
	RELACION DE PUESTOS DE TRABAJO		
	ESTADÍSTICAS DE RECURSOS HUMANOS		
	INFORMACION SINDICAL		
	OFERTAS DE EMPLEO PÚBLICO		
	BOLSAS Y LISTAS DE ESPERA		
	CONSOLIDACION Y FUNCIONARIZACION		
RECURSOS HUMANOS	MASA SALARIAL DEL PERSONAL LABORAL		
	RECONOCIMIENTO DE COMPATIBILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS		
	INFORMES SOBRE LA ATENCIÓN CIUDADANA		
	CARTAS DE SERVICIOS		
	SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AVISOS		
	GESTIÓN DEL PORTAL DE GOBIERNO ABIERTO		
	CONSEJOS TERRITORIALES Y SECTORIALES		
	PROPUESTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
	LIBRANZIMO		
	MEDIO AMBIENTE		
ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	MOVILIDAD		
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA		
	PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA		
	COMISION PERMANENTE DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO		
	RESOLUCIONES DENEGATORIAS DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA		
	RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BIEN GOBIERNO A RECLAMACIONES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA		
	RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID A RECLAMACIONES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA		
	RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID A RECLAMACIONES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA		
	DATOS SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA		
	URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			

Ranking completo Transparencia Internacional España 2014.



ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LOS AYUNTAMIENTOS 2014

VALORACIÓN GLOBAL (MEDIA GENERAL: 85,2)

	AYUNTAMIENTOS	PUNTUACIÓN (Entre 1 y 100)
1	ALCALÁ DE HENARES	100,0
1	ALCOBENDAS	100,0
1	ALCORCÓN	100,0
1	BADALONA	100,0
1	BARCELONA	100,0
1	BILBAO	100,0
1	GETXO	100,0
1	GUADALAJARA	100,0
1	LÉRIDA	100,0
1	MÓSTOLES	100,0
1	OVIEDO	100,0
1	PALMA DE MALLORCA	100,0
1	SABADELL	100,0
1	SAN CUGAT DEL VALLÉS	100,0
1	SORIA	100,0
1	TORREJÓN DE ARDOZ	100,0
1	TORRENT	100,0
1	VITORIA	100,0
1	ZARAGOZA	100,0
20	GIJÓN	98,8
20	LEÓN	98,8
20	MÁLAGA	98,8
20	SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	98,8
20	SAN SEBASTIÁN-DONOSTIA	98,8
20	ZAMORA	98,8
26	AVILÉS	97,5
26	CIUDAD REAL	97,5
26	GANDÍA	97,5
26	HOSPITALET DEL LLOBREGAT	97,5
26	MANRESA	97,5
26	MATARÓ	97,5
26	SANTADER	97,5
26	TERRASSA	97,5
34	CORNELLÁ DE LLOBREGAT	96,3
34	POZUELO DE ALARCÓN	96,3
36	CÓRDOBA	95,0
36	JEREZ DE LA FRONTERA	95,0
36	PALENCIA	95,0
36	PUERTO SANTA MARÍA	95,0

36	SEVILLA	95,0
36	VÉLEZ-MÁLAGA	95,0
36	VIGO	95,0
43	ALBACETE	93,8
43	BURGOS	93,8
43	LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	93,8
43	LOGROÑO	93,8
43	MAHADAHONDA	93,8
43	SANT BOI DEL LLOBREGAT	93,8
49	BARAKALDO	92,5
49	MADRID	92,5
49	MIJAS	92,5
49	MURCIA	92,5
49	ROQUETAS DEL MAR	92,5
54	FUENGIROLA	91,3
54	SALAMANCA	91,3
56	ALCALÁ DE GUADAÍRA	90,0
56	COSLADA	90,0
56	HUESCA	90,0
56	OURENSE	90,0
56	PAMPLONA	90,0
56	REUS	90,0
56	TOLEDO	90,0
63	CASTELLÓN DE LA PLANA	88,8
63	GETAFE	88,8
63	VALLADOLID	88,8
66	SANTA COLOMA DE GRAMENET	87,5
67	CARTAGENA	86,3
67	PONFERRADA	86,3
69	CHICLANA DE LA FRONTERA	85,0
69	FUENLABRADA	85,0
69	LORCA	85,0
69	TORREVIEJA	85,0
73	A CORUÑA	83,8
73	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	83,8
73	TARRAGONA	83,8
76	ARONA	82,5
76	CÁDIZ	82,5
76	DOS HERMANAS	82,5
76	PARLA	82,5
80	ÁVILA	81,3
80	ORIHUELA	81,3
80	VALENCIA	81,3
83	HUELVA	80,0
84	LAS ROZAS	77,5
84	SAN FERNANDO	77,5
84	TALAVERA DE LA REINA	77,5
87	SANTA CRUZ DE TENERIFE	76,3
87	SEGOVIA	76,3
89	ALICANTE	73,8
90	GIRONA	72,5

90	LUGO	72,5
90	RUBÍ	72,5
93	FERROL	71,3
94	CÁCERES	70,0
95	BENIDORM	67,5
95	CUENCA	67,5
97	SANTIAGO DE COMPOSTELA	66,3
98	EL EJIDO	65,0
99	SAGUNTO	63,8
100	LEGANÉS	61,3
101	ALGECIRAS	60,0
102	MARBELLA	58,8
103	ELCHE	47,5
104	PONTEVEDRA	43,8
105	TELDE	42,5
106	TERUEL	38,8
107	JAÉN	37,5
108	BADAJOS	32,5
109	ALMERÍA	30,0
110	GRANADA	28,8

METODOLOGÍA DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LOS AYUNTAMIENTOS 2014

1. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A todos los Ayuntamientos se les envió en Septiembre de 2014 el Cuadro de los 80 Indicadores que se iban a utilizar este año en las evaluaciones del ITA; en su mayor parte son los mismos que los utilizados en la edición anterior de 2012, si bien se han eliminado aquellos indicadores que publicaban ya la generalidad de los Ayuntamientos, y se han actualizado los contemplados como obligatorios por la Ley de Transparencia, a fin de evaluar el nivel en el que se encuentran los Ayuntamientos de cara a cumplir con las citadas obligaciones de transparencia recogidas en dicho texto legal.

Posteriormente se envió a los Ayuntamientos (Octubre 2014) un Cuestionario que contenía dichos 80 indicadores (ver Anexo), una vez *prerrelleno* por TI-España, el cual recogía una *puntuación* derivada de una valoración previa y externa realizada por esta organización, la cual ha constituido una puntuación *mínima* de partida para cada Ayuntamiento, a la que se habrá añadido, en su caso, la correspondiente a la información nueva que los Ayuntamientos hayan podido incorporar en el Cuestionario y en su página web.

Los Ayuntamientos habrán podido acabar de cumplimentar el Cuestionario (o dar su conformidad al mismo), indicando la localización exacta de los datos que hayan incorporado respecto a cada indicador, de forma que TI-España haya podido realizar la oportuna verificación de dichos datos añadidos. El Cuestionario se ha enviado a cada Ayuntamiento en formato *electrónico*, así como unas Instrucciones detalladas para la cumplimentación del mismo.

La información que los Ayuntamientos hayan podido añadir en el Cuestionario en relación con los indicadores habrá aumentado consecuentemente su puntuación total, y por tanto la valoración global de su nivel de transparencia. Los Ayuntamientos que hayan otorgado su conformidad al mismo, o bien no hayan enviado la información solicitada habrán conservado y quedado valorados con la mencionada puntuación previa.

2. NIVELES DE PUNTUACIÓN

Hay dos posibles niveles de puntuación en cada uno de los 80 indicadores que integran el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos 2014:

a) 1 PUNTO: Si la información del Indicador está publicada en la Web del Ayuntamiento.

b) 0 PUNTOS: Si no se publica la información en la Web municipal.

3. RANKING FINAL DE TRANSPARENCIA

Finalmente, y en función de la valoración total obtenida por cada uno de los 110

Ayuntamientos evaluados (la suma de su puntuación en los 80 indicadores), TI-España ha elaborado una clasificación o ranking final de transparencia de dichos Ayuntamientos (valorados entre 1 y 100) tanto a nivel global, como en cada una de las seis áreas de transparencia que se han evaluado.

ANEXO. CUADRO GENERAL DE INDICADORES

En el ITA 2014 se evalúan 80 Indicadores, agrupados en las siguientes seis *Áreas de transparencia*:

A) INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL (18)

- 1.- INFORMACIÓN SOBRE LOS CARGOS ELECTOS Y EL PERSONAL (6)
- 2.- INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y EL PATRIMONIO (6)
- 3.- INFORMACIÓN SOBRE NORMAS E INSTITUCIONES MUNICIPALES (6)

B) RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD (16)

- 1.- CARACTERÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO (2)
- 2.- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (9)
- 3.- GRADO DE COMPROMISO PARA CON LA CIUDADANÍA (5)

C) TRANSPARENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA (11)

- 1.- INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTARIA (5)
- 2.- TRANSPARENCIA EN LOS INGRESOS, GASTOS Y DEUDAS MUNICIPALES (6)

D) TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES Y COSTES DE LOS SERVICIOS (4)

- 1.- PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS (2)
- 2.- SUMINISTRADORES Y COSTES DE LOS SERVICIOS (2)

E) TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE (15)

- 1.- PLANES DE ORDENACIÓN URBANA Y CONVENIOS URBANÍSTICOS (6)
- 2.- ANUNCIOS Y LICITACIONES DE OBRAS PÚBLICAS (3)
- 3.- INFORMACIÓN SOBRE CONCURRENTES, OFERTAS Y RESOLUCIONES (2)
- 4.- OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS (4)

F) INDICADORES LEY DE TRANSPARENCIA (16)

- 1.- PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (3)
- 2.- CONTRATOS, CONVENIOS Y SUBVENCIONES (6)
- 3.- ALTOS CARGOS DEL AYUNTAMIENTO Y ENTIDADES PARTICIPADAS (3)
- 4.- INFORMACIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA (4)

A continuación se recoge el Cuadro general de los 80 Indicadores:

ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LOS AYUNTAMIENTOS 2014 (TOTAL INDICADORES: 80)

A) INFORMACIÓN SOBRE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL (18)

1.- Información sobre los cargos electos y el personal del Ayuntamiento (6)

1. Se especifican datos biográficos del Alcalde/sa y de los concejales/as del Ayuntamiento (*mínimo de cuatro líneas cada uno*).
2. Se especifican las direcciones electrónicas del Alcalde/sa y de cada uno de los concejales/as del Ayuntamiento.
3. Se publica la Agenda institucional del Alcalde/sa (*en un apartado específico de la web*).
4. Se publica de forma completa la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Ayuntamiento.
5. Se publica en un apartado específico de la web la relación individualizada de *Cargos (puestos) de confianza* del Ayuntamiento, y el importe individual o colectivo de sus retribuciones.
6. Se publica la Oferta Pública de Empleo del Ayuntamiento, y el desarrollo y ejecución de la misma.

2.- Información sobre la organización y el patrimonio del Ayuntamiento (6)

7. Se especifican los diferentes Órganos de Gobierno y sus respectivas funciones (incluidos, en su caso, Juntas de Distrito o Barrios).
8. Se especifican los datos básicos de órganos descentralizados, entes instrumentales y sociedades municipales, así como enlaces a las webs de los mismos (*si el Ayuntamiento no tuviera estos organismos se indicará expresamente en la web*).
9. Se publica de forma completa la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) o Plantillas de Personal de los órganos descentralizados, entes instrumentales y sociedades municipales, indicándose de forma expresa los cargos de confianza en ellos existentes (*si el Ayuntamiento no tuviera estos organismos se indicará expresamente en la web*).
10. Está aprobada/o y se publica la Agenda Local 21, y/o el Plan Estratégico (o Mapa estratégico) municipal.
11. Se publica la relación detallada de *Vehículos oficiales* (propios o alquilados) adscritos al Ayuntamiento.
12. Se publica el Inventario de Bienes y Derechos del Ayuntamiento.

3.- Información sobre normas e instituciones municipales (6)

Se publica la siguiente información de los Órganos de Gobierno Municipales:

13. · Ordenes del día previas de los Plenos Municipales.
14. · Actas íntegras de los Plenos Municipales.
15. · Acuerdos completos de las Juntas de Gobierno, y las Actas íntegras cuando actúen por delegación del Pleno.
16. Se pueden seguir en directo en la web y/o quedan almacenados en la misma los vídeos de los Plenos municipales.
17. Existe y se publica un “Código ético o de buen gobierno” del Ayuntamiento (preferentemente adaptado al Código de buen gobierno local aprobado por unanimidad de los grupos políticos en la FEMP).
18. Se publican las resoluciones judiciales (*íntegras o un enlace a sus contenidos*) que afecten al Ayuntamiento (*en el orden contencioso, laboral, etc.*) (*Si no las ha habido, se indicará expresamente en la web*)

B) RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD (16)

1. Características de la página web del Ayuntamiento (2)

19. Se ha implantado un Portal (*o sección específica*) de transparencia en la web del Ayuntamiento.
20. Existe un *Buscador interno* claramente visible en la web del Ayuntamiento.

2. Información y atención al ciudadano (9)

21. Se puede ver en la *portada* de inicio el Mapa de la propia web del Ayuntamiento.
22. Se publican datos sobre las preguntas recibidas de los ciudadanos u organizaciones.
23. Se publica el catálogo general de servicios, así como las sedes de los servicios y equipamientos de la entidad, con dirección, horarios de atención al público y enlaces a sus páginas web y/o direcciones de correo electrónico.
24. Se publica el catálogo actualizado de los procedimientos administrativos de su competencia, con indicación de su objeto, trámites, plazos, sentido del silencio administrativo, y en su caso formularios asociados, especificando los susceptibles de tramitación electrónica.
25. Se informa en la web sobre situación y cortes en el tráfico, y/o incidencias en los servicios municipales.
26. Se recoge en la web información actualizada sobre la situación medioambiental (contaminación del aire y acústica) en el municipio.
27. Se contempla en la web municipal un espacio para que expresen sus opiniones y propuestas los Grupos políticos municipales.
28. Se contempla en la web un espacio reservado para las diferentes Asociaciones de vecinos del municipio, y se publica una relación de los temas o preguntas formuladas por dichas Asociaciones.
29. Existen en la web municipal foros de discusión o perfiles de redes sociales.

3.- Grado de compromiso para con la ciudadanía (5)

30. Existe y se publica un Reglamento de Participación ciudadana (*si no existe, se indicará expresamente en la web*).
31. Existen y se informa sobre los Consejos municipales y/u otros canales de participación ciudadana (Foros ciudad, Consejos sociales de Urbanismo...) y se publican sus acuerdos, informes o propuestas (*si no existen los mismos, se indicará expresamente en la web*).
32. Se posibilitan las sugerencias y la participación ciudadana en la elaboración de los planes económicos y Presupuestos municipales.
33. Existe y se informa sobre una/s Carta/s de Servicios municipales, y del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la/s misma/s.
34. Existen y se publican los resultados de encuestas sobre prestación de los servicios (*si no se han realizado encuestas, se indicará expresamente en la web*).

C) TRANSPARENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA (11)

1.- Información contable y presupuestaria (5)

35. Se publican las Modificaciones presupuestarias aprobadas por el Pleno municipal, o por la Junta de Gobierno, Alcalde o Concejales Delegados.
36. Se publican los Presupuestos de los órganos descentralizados, entes instrumentales y sociedades municipales (*en un apartado específico de la web*); (*si el Ayuntamiento no tuviese estos organismos, se indicará expresamente en la web*).

37. Se publican los informes en relación con la estabilidad presupuestaria emitidos por la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (*si no los hubiese, se indicará ello expresamente en la web*)

Se publican los siguientes indicadores financieros:

- 38.* Autonomía fiscal (Derechos reconocidos netos de ingresos tributarios / Derechos reconocidos netos totales).
39. · Capacidad o necesidad de financiación en términos de estabilidad presupuestaria (superávit o déficit)

(Ley Orgánica de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera)

2.- Transparencia en los ingresos, gastos y deudas municipales (6)

Se publican los siguientes indicadores, relacionados con los ingresos y gastos:

- 40.* Ingresos fiscales por habitante (Ingresos tributarios/Nº habitantes)).
41.* Gasto por habitante (Obligaciones reconocidas netas / Nº habitantes)).

- 42.* Inversión por habitante (Obligaciones reconocidas netas (Cap. VI y VII) / Nº habitantes)).
- 43.* Periodo medio de cobro (Derechos pendientes de cobro (Cap. I a III) x 365 / Derechos reconocidos netos)).
44. Se publican los informes trimestrales relativos a las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales de pago a proveedores (art. 16.7 Orden Ministerial HAP/2012/2015) (*Si no los hubiera se indicará expresamente en la web*)
45. Se publica el importe de la deuda pública municipal consolidada y su evolución en comparación con ejercicios anteriores.

D) TRANSPARENCIA EN LAS CONTRATACIONES Y COSTES DE LOS SERVICIOS (4)

1.- Procedimientos de contratación de servicios (2)

46. Se informa sobre la composición, forma de designación y convocatorias de las Mesas de contratación.
47. Se publican las Actas de las Mesas de Contratación (*mediante un enlace directo y específico en la web para esta información*).

2.- Suministradores y costes de los servicios (2)

48. Se publica la lista y/o la cuantía de las operaciones con los proveedores, adjudicatarios y contratistas más importantes del Ayuntamiento.
49. Se publica información sobre el Coste efectivo de los servicios financiados con tasas o precios públicos.

E) TRANSPARENCIA EN MATERIAS DE URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIOAMBIENTE (15)

1.- Planes de ordenación urbana y convenios urbanísticos (6)

50. Está publicado el Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) y los mapas y planos que lo detallan.
51. Se publican las políticas y programas del Ayuntamiento relativos al medioambiente, así como los informes de seguimiento de los mismos.
52. Se publican los estudios de impacto ambiental, paisajísticos y evaluaciones del riesgo relativos a elementos medioambientales (*si no han realizado estos estudios, se indicará expresamente en la web*).
53. Se publican (y se mantienen publicados) las modificaciones aprobadas del PGOU y los Planes parciales aprobados.
54. Se publica información precisa de los Convenios urbanísticos del Ayuntamiento y de las actuaciones urbanísticas en ejecución.
55. Se publica información precisa sobre los usos y destinos del suelo.

2.- Anuncios y licitaciones de obras públicas (3)

56. Se publica información precisa de la normativa vigente en materia de gestión urbanística del Ayuntamiento.
57. Se publican los proyectos, los pliegos y los criterios de licitación de las obras públicas.
58. Se publican las modificaciones, reformados y complementarios de los proyectos de las obras más importantes (*mediante un enlace directo y específico en la web*) (*si no los ha habido, se indicará expresamente en la web*).

3.- Información sobre concurrentes, ofertas y resoluciones (2)

59. Se publica el listado de empresas que han concurrido a la licitación de las obras públicas.
60. Se publica el nombre de las empresas que han realizado las obras públicas más importantes.

4. Obras públicas, urbanismo e infraestructuras (4)

61. Se aporta información precisa sobre cada una de las obras más importantes de infraestructura que están en curso (Objetivos de la obra y responsable municipal; contratista/s responsable/s; importe presupuestado; período de ejecución).
62. Se difunde periódicamente (al menos semestral) información sobre las obras de infraestructura realizadas, y/o las aprobadas pendientes de ejecución (informes, comunicados, notas de prensa, etc.). Se publican los siguientes indicadores:

63. · Inversión en infraestructuras por habitante: Gastos del ejercicio (ejecutados) en inversión (capítulo 6) en infraestructuras / N° habitantes.

64. · Proporción de ingresos del Urbanismo: Ingresos derivados del urbanismo/Ingresos totales. (*se indicarán en la web los conceptos incluidos como Ingresos urbanísticos: Licencias urbanísticas, IBI, ICIO, aprovechamiento urbanístico, enajenación de terrenos, etc.*).

F) INDICADORES LEY DE TRANSPARENCIA (16)

1.- Planificación y organización del Ayuntamiento (3)

65. Se publican los Planes y Programas anuales y plurianuales en los que se fijan objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución.

66. Se publica un Organigrama actualizado que permite identificar a los responsables de los diferentes órganos, así como sus funciones y relaciones de dependencia.

67. Se publican los informes internos de los órganos de asesoramiento jurídico y de la intervención, una vez que son definitivos (*si no hubiera habido informes de este tipo, se indicará expresamente en la web*)

2.- Contratos, convenios y subvenciones (6)

68. Se publican todos los Contratos formalizados, con indicación del objeto, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado, los instrumentos a través de los que en su caso se haya publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad de los adjudicatarios.

69. Se publican las modificaciones de los Contratos formalizados (*mediante un enlace directo y específico en la web*).

70. Se publican periódicamente (como mínimo trimestralmente) los *Contratos menores* formalizados con información detallada de sus importes y adjudicatarios (*mediante un enlace directo y específico en la web*)

71. Se publican datos estadísticos sobre el porcentaje en volumen presupuestario de Contratos adjudicados a través de cada uno de los procedimientos previstos en la legislación de contratos del sector público.

72. Se publica la relación de los Convenios suscritos, con mención de las partes firmantes, su objeto y en su caso las obligaciones económicas convenidas.

73. Se publican las Subvenciones y ayudas públicas concedidas, con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios.

3.- Altos cargos del Ayuntamiento y Entidades participadas (3)

74. Se publican las retribuciones percibidas por los Altos cargos (al menos de los cargos electos y en su caso Directores Generales) del Ayuntamiento y los máximos responsables de las Entidades participadas por el mismo.

75. Se hacen públicas las indemnizaciones percibidas con ocasión del abandono de los cargos (*si no las ha habido, se indicará expresamente en la web*).

76. Se publica el *Registro de Intereses de Actividades y de Bienes* de los Altos cargos del Ayuntamiento (Contemplado en la Ley de Bases de Régimen Local).

4.- Información económica y presupuestaria (4)

77. Se publica la relación de Inmuebles (oficinas, locales, etc.), tanto propios como en régimen de arrendamiento, ocupados y/o adscritos al Ayuntamiento.

78. Se publican los Presupuestos del Ayuntamiento, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada (*al menos trimestralmente*) sobre su estado de ejecución.

79. Se publican las Cuentas Anuales/Cuenta General del Ayuntamiento (Balance, Cuenta de Resultado económico-patrimonial, Memoria, y liquidación del Presupuesto).

80. Se publican los Informes de Auditoría de cuentas y/o los de Fiscalización por parte de los Órganos de control externo (Cámara o Tribunal de Cuentas), tanto los del Ayuntamiento como los de las entidades del sector público municipal.

* Estos indicadores son obligatorios en la Contabilidad de los Ayuntamientos, según la Instrucción del Modelo normal de Contabilidad Local vigente.