



© Reuters/Yuriko Nakao - Un visitante coloca sus manos sobre una Tierra tangible, un globo digital, en un pabellón de exposiciones en la ciudad de Rusutsu, al norte de Japón.

## **Mejorar la utilización de la tecnología en el gobierno electrónico alrededor del mundo, 2008**

Darrell M. West



## Índice

Resumen ejecutivo	1
Principales países en el gobierno electrónico	3
Diferencias entre regiones del mundo	4
Información en línea	4
Servicios electrónicos	5
Privacidad y seguridad	9
Acceso para personas con discapacidades	9
Acceso en lenguas extranjeras	10
Anuncios, tarifas de usuario y cuotas de socio	10
Llegada al público	12
Recomendaciones estratégicas	13
Apéndice	16
Nota sobre la metodología	17
Tabla A-1 Clasificación de gobierno electrónico por países, 2008 (con 2007 entre paréntesis)	18
Tabla A-2 Perfiles por país concreto referentes a Servicios, Privacidad, Seguridad y Acceso para Discapacitados, 2008	23
Tabla A-3 Perfiles por país concreto referentes a traducción en lengua extranjera, Anuncios, Tarifas de usuario y Actualizaciones electrónicas, 2008	30



Pocos acontecimientos han tenido mayores consecuencias para el sector público que la introducción de Internet y la tecnología digital. El gobierno electrónico promete la utilización de la tecnología para mejorar el funcionamiento del sector público así como el aprovechamiento de los nuevos avances también para la propia democracia. En su formulación más atrevida, la tecnología es considerada una herramienta para la transformación del sistema a largo plazo.

A diferencia de las agencias tradicionales de ladrillos y mortero, los sistemas de administración digitales no son jerárquicos ni lineales, son interactivos y están disponibles las 24 horas del día y los siete días de la semana. El carácter no jerárquico de la administración por Internet hace posible que las personas puedan buscar información cuando les resulte más conveniente. Los aspectos interactivos del gobierno electrónico permiten a ciudadanos y burócratas enviar y también recibir información.

Dada la naturaleza básica de estas ventajas, algunos predicen que Internet transformará el gobierno. Muchos han acogido el gobierno electrónico como una forma de mejorar el suministro de servicio y la respuesta a los ciudadanos. “El gobierno electrónico no solo acabará con las fronteras y reducirá los costes de las transacciones entre los ciudadanos y sus gobiernos, sino también entre los distintos niveles del gobierno”, afirma Stephen Goldsmith, antiguo Asesor Especial del Presidente George W. Bush para Iniciativas relacionadas con la Fe y las Comunidades. Jeffrey Seifert y Matthew Bonham sostienen que el gobierno digital tiene el potencial de transformar la eficiencia y la transparencia del gobierno, la confianza de los ciudadanos y la participación política en las democracias de transición.

Muchas unidades gubernamentales abrazaron la revolución digital y están poniendo a disposición de los ciudadanos una amplia gama de materiales en línea, desde publicaciones y bases de datos a servicios del gobierno propiamente dichos. Gobiernos de todo el mundo han creado sitios web que facilitan el turismo, las quejas de los ciudadanos y las inversiones empresariales. En muchos países de las islas del Caribe y del Pacífico, los turistas pueden reservar hoteles a través de los sitios web del gobierno. En Australia, los ciudadanos pueden presentar quejas al gobierno a través de las páginas web de las distintas agencias. Naciones como Bulgaria, los Países Bajos y la República Checa atraen a inversores extranjeros a través de sus sitios web.

A pesar de lo prometedor de los avances tecnológicos, normalmente las innovaciones del sector público han sido graduales y a pequeña escala. Factores como las disposiciones institucionales, la escasez presupuestaria, el conflicto entre grupos, las normas culturales y las pautas imperantes de comportamiento social y político han limitado las acciones gubernamentales. Como los gobiernos están divididos en agencias y jurisdicciones enfrentadas, los tomadores de decisiones tienen dificultades para conseguir que los burócratas colaboren en el fomento de las innovaciones tecnológicas. Las consideraciones presupuestarias impiden que los departamentos gubernamentales implementen servicios en línea y utilicen la tecnología para que la democracia llegue al pueblo. Las normas culturales y los patrones de comportamiento individual afectan a la forma en la que la tecnología es utilizada por ciudadanos y políticos. Además, el proceso político está caracterizado por un intenso conflicto entre grupos por los recursos. Cuando disponen de sistemas abiertos y permeables, los grupos se organizan con facilidad y hacen peticiones dentro del sistema político.

Estados Unidos se ha quedado por detrás de muchos países en lo referente a acceso a Internet y utilización de la banda ancha. Según el Marcador de Ciencia, Tecnología e Industria

para el 2007 de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Estados Unidos va a la zaga de Suiza, Suecia, Australia, Países Bajos, Dinamarca y Alemania en abonados a Internet por cada cien habitantes. Mientras que el 36% de los residentes suizos tienen acceso a servicios de suscripción a Internet, el 31% de los americanos tienen acceso a Internet. El acceso a la banda ancha resulta más preocupante. En este aspecto, Estados Unidos ocupa el 15º puesto entre las naciones de la OCDE, cuando en el 2001 estaba en el cuarto lugar. El 35% de los daneses tienen acceso a banda ancha de alta velocidad, en comparación con sólo el 22% de los americanos. Esto limita la capacidad de los americanos de beneficiarse al máximo de las aplicaciones de Internet y multimedia. Con el fin de mantener su ventaja tecnológica en el siglo XXI, Estados Unidos simplemente debe invertir más en investigación y desarrollo.

Por otro lado, en aquellos países que han puesto en marcha sitios de Internet siguen existiendo contradicciones en términos de diseño, navegación y utilidad. Los portales son útiles para los ciudadanos porque ofrecen opciones de navegación uniformes, integradas y estandarizadas. Por desgracia, muchos sitios web nacionales no son coherentes en términos de características de diseño. Como las agencias gubernamentales protegen celosamente su autonomía, ha hecho falta tiempo para que las agencias colaboren con el fin de que las labores de los ciudadanos sean más fáciles de llevar a cabo. Los sistemas de navegación comunes ayudan al ciudadano medio a sacar partido de la riqueza de materiales que tiene disponible en línea.

Los gobiernos necesitan utilizar más opciones que mejoren la llegada al público. Los motores de búsqueda de los sitios web, por ejemplo, son herramientas sencillas pero muy importantes que posibilitan a los ciudadanos encontrar la información que desean en un sitio concreto. En la actualidad, sólo un tercio de los sitios web gubernamentales tienen motores de búsqueda, lo cual supone una limitación para los ciudadanos comunes a la hora de buscar la información que les resulta relevante.

Esa misma lógica es aplicable a las tecnologías que permiten a los ciudadanos enviar comentarios o dar su opinión sobre una agencia gubernamental de una forma distinta. Los ciudadanos aportan perspectivas y experiencias diversas al gobierno electrónico, y las agencias se benefician de sus sugerencias, quejas y comentarios. Una opción tan sencilla como un formulario para comentarios da poder a los ciudadanos al proporcionarles la oportunidad de expresar su opinión sobre los servicios gubernamentales con los que desearían contar.

Los países necesitan actualizar sus sitios con regularidad. Parece que algunos sitios no han sido actualizados en varios años, y por consiguiente contienen información imprecisa, enlaces que ya no funcionan e información de contacto por correo electrónico incorrecta. Al mantener sus sitios actualizados y colgar en ellos más materiales en línea, los países animarían a los ciudadanos y a los miembros de la comunidad empresarial a entrar en Internet y utilizar los recursos del gobierno electrónico.

Claramente, un problema fundamental del gobierno electrónico son los costes iniciales de desarrollar un sitio web y ofrecer servicios en línea. En la actualidad parece que muchos países están llevando a cabo estas tareas independientemente del resto. Como consecuencia, los países se están privando entre ellos de la oportunidad de conseguir economías de escala que podrían reducir el coste por unidad de los sitios oficiales de los gobiernos. Los países más pequeños y pobres deberían contraer alianzas regionales de gobierno electrónico que les permitiesen hacer un fondo común de recursos y conseguir una mayor eficiencia en la construcción de su infraestructura. Estos esfuerzos colectivos proporcionan a los ciudadanos interesados en una región un lugar donde encontrar información que atañe a más de una nación concreta. Al mismo tiempo, ese tipo de sitios ofrece también economías de escala para países específicos a la

hora de incluir en Internet material cultural y religioso. Esas campañas de cooperación regional son muy valiosas porque permiten que los países compartan conocimientos y competencias y a la vez reduzcan sus costes presupuestarios generales.

En general, el gobierno electrónico no está transformando el sector público de un modo radical. Mientras que algunos países han abrazado un gobierno digital de definición amplia, Estados Unidos se está quedando rezagado en acceso a Internet de banda ancha, innovación en el sector público e implementación de las últimas herramientas interactivas en los sitios gubernamentales. Esto limita el potencial transformador de Internet y debilita la capacidad de la tecnología de investir de poder a ciudadanos y negocios. Los sitios gubernamentales deben utilizar mejor la tecnología disponible, y tratar problemas de acceso y alcance democrático.

Este informe revisa la situación actual del gobierno electrónico y aporta sugerencias prácticas para la mejora de la administración de la información y los servicios en Internet. Utilizando un análisis detallado de 1.667 sitios web de gobiernos nacionales de 198 países en todo el mundo realizado en el verano del 2008, este informe estudia los tipos de opciones disponibles en línea, las variaciones entre países, y las diferencias del gobierno electrónico actual en comparación con los años anteriores, remontándonos hasta el 2001.

Entre sus conclusiones fundamentales, podemos afirmar que los países son muy distintos en lo referente al gobierno electrónico en general. En cuanto a la utilización tecnológica, Estados Unidos se ha quedado a la zaga de países como Corea del Sur y Taiwán. Dentro de nuestro estudio, las naciones que más ponen en práctica el gobierno electrónico son Corea del Sur, Taiwán, Estados Unidos, Singapur, Canadá, Australia, Alemania, Irlanda, Dominica, Brasil y Malasia. En el lado opuesto de la balanza, países como Tuvalu, Mauritania, Guinea, el Congo, Comoras, Macedonia, Kiribati, Samoa y Tanzania apenas tienen presencia web.

En todo el mundo, el 50% de los sitios web gubernamentales ofrecen servicios completamente ejecutables en línea, en comparación con el 28% del año pasado. Este año, el 96% de los sitios web proporcionan acceso a publicaciones y el 75% cuentan con enlaces a bases de datos. Resulta más problemático que sólo el 30% muestren políticas de privacidad y el 17% dispongan de políticas de seguridad. Sólo el 16% de los sitios gubernamentales tienen algún tipo de acceso para personas discapacitadas, mientras que el 57% proporcionan traducciones en idiomas extranjeros para visitantes no nativos. El 14% ofrecen la posibilidad de personalizar los sitios gubernamentales según la zona de interés del visitante, mientras que el 3% proporcionan accesibilidad por PDA. El resto de este informe revisa estas conclusiones más detalladamente y por último propone recomendaciones para una utilización más eficaz de la tecnología digital.

## Principales países en el gobierno electrónico

Con el fin de evaluar el estado del gobierno digital, este estudio examina dieciocho características distintas. Se conceden cuatro puntos a cada sitio web por la presencia de las características siguientes: publicaciones, bases de datos, clips de audio, clips de video, acceso en lengua extranjera, inexistencia de anuncios, inexistencia de cuotas de socio, inexistencia de cuotas de usuario, acceso para personas discapacitadas, disposición de políticas de privacidad, políticas de seguridad, permisión de la firma digital en las transacciones, opción de pago por tarjeta de crédito, información de contacto por correo electrónico, área para enviar comentarios, opción para actualizaciones por correo electrónico, opción para personalización del sitio web y accesibilidad por PDA. Estas características proporcionan un máximo de 72 puntos para cada sitio web.

Además, cada sitio puede obtener 28 puntos en base al número de servicios en línea

ejecutables en el mismo (un punto por un servicio, dos puntos por dos servicios, tres puntos por tres servicios, hasta un máximo de 28 puntos por 28 servicios o más). El índice general de gobierno electrónico tiene una escala del cero (si no tiene ninguna de las opciones anteriores ni ofrece ningún servicio en línea) hasta el 100 (si cuenta con todas las características y al menos 28 servicios en línea). Con los totales de todos los sitios web de un país se calculó la media de los sitios web del mismo para obtener una escala general del 0 al 100 para esa nación.

El país que tiene una mayor clasificación es Corea del Sur, con un 64,7%. Por consiguiente, todos los sitios web analizados de esa nación tienen casi dos tercios de las características fundamentales en cuanto a disponibilidad de información, acceso para ciudadanos, acceso al portal y administración de servicio. Entre otros países con clasificaciones elevadas se incluyen: Taiwán, Estados Unidos, Singapur, Canadá, Australia, Alemania, Irlanda, Dominica, Brasil y Malasia. En el Apéndice se incluyen las puntuaciones de gobierno electrónico para cada uno de los 198 países, así como las comparativas entre el 2007 y el 2008.

## Diferencias entre regiones del mundo

Existen diferencias esenciales de gobierno electrónico entre las diversas regiones del mundo. Si observamos las puntuaciones generales de gobierno electrónico por región, América del Norte tiene la puntuación más alta (53,1%), seguida de Asia (39,7%), las Islas del Océano Pacífico (39,0%), Europa Occidental (37,2%), América del Sur (33,3%), Oriente Medio (32,3%), América Central (31,2%), Rusia y Asia Central (31,2%), Europa Oriental (30,1%) y África (26,3%).

*Clasificaciones de gobierno electrónico por regiones*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
América del Norte	51,0%	60,4%	40,2%	39,2%	47,3%	43,1%	45,3%	53,1%
Europa Occidental	34,1	47,6	33,1	30,0	29,6	35,2	36,8	37,2
Europa Oriental	--	43,5	32,0	28,0	27,1	29,2	31,7	30,1
Asia	34,0	48,7	34,3	31,6	37,3	35,9	39,5	39,7
Oriente Medio	31,1	43,2	32,1	28,1	27,4	29,4	33,5	32,3
Rusia / Asia Central	30,9	37,2	29,7	25,3	25,0	30,6	27,8	31,2
América del Sur	30,7	42,0	29,5	24,3	25,9	28,0	32,1	33,3
Islas del Océano Pacífico	30,6	39,5	32,1	29,9	27,9	32,4	33,8	39,0
América Central	27,7	41,4	28,6	24,1	24,1	25,0	29,2	31,2
África	23,5	36,8	27,6	22,0	22,0	24,3	26,0	26,3

Fuente: Recopilado por el autor

## Información en línea

Este estudio examina qué cantidad de materiales de los sitios gubernamentales están a disposición de los ciudadanos en Internet. La mayoría de agencias han progresado mucho en la publicación de información en línea para el acceso público. El 96% de los sitios web gubernamentales de todo el mundo ofrecen publicaciones a las que los ciudadanos pueden acceder y el 75% de ellos proporcionan bases de datos.

Varios sitios del sector público incorporan clips de audio o video en sus sitios oficiales. Este año, el 18% de los sitios proporcionan clips de audio y el 24% ofrecen clips de video.

**Porcentaje de sitios web gubernamentales que ofrecen publicaciones y bases de datos**

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>Información de contacto por teléfono</i>	70%	77%	--	--	--	--	--	--
<i>Dirección</i>	67	77	--	--	--	--	--	--
<i>Enlaces a otros sitios</i>	42	82	--	--	--	--	--	--
<i>Publicaciones</i>	71	77	89%	89%	89%	94%	96%	96%
<i>Bases de datos</i>	41	83	73	62	53	72	80	75
<i>Clips de audio</i>	4	8	8	12	9	13	20	18
<i>Clips de video</i>	4	15	8	13	11	14	22	24

Fuente: Recopilado por el autor

## Servicios electrónicos

Respecto a la administración de servicios del gobierno electrónico, este estudio examina la cantidad y el tipo de servicios en línea ofrecidos. Las opciones se definen como servicios sólo si la transacción completa puede tener lugar en línea. Si el ciudadano debe imprimir un formulario y enviárselo a la agencia para obtener el servicio, no cuenta como servicio que pueda ejecutarse totalmente en línea. Las bases de datos de búsqueda son consideradas servicios sólo si implican acceder a información que tiene como resultado una respuesta de servicio específica de un gobierno.

De los sitios web examinados en todo el mundo, el 50% cuentan con servicios completamente ejecutables en línea, en comparación con el 27% del 2007, el 29% del 2006, el 19% del 2005, el 21% del 2004, el 16% del 2003 y el 12% del 2002. Entre ellos, el 19% ofrecen un servicio, el 9% tienen dos servicios y el 22% disponen de tres servicios o más. El otro 50% no cuentan con servicios en línea.

**Porcentaje de sitios web gubernamentales que ofrecen servicios en línea**

Servicios en línea	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Ninguno	92%	88%	84%	79%	81%	71%	72%	50%
Uno	5	7	9	11	8	14	11	19
Dos	1	2	3	4	3	5	4	9
Tres o más	2	3	4	6	8	10	13	22

Fuente: Recopilado por el autor

América del Norte (incluyendo Estados Unidos, Canadá y México) es la zona que ofrece un mayor porcentaje de servicios en línea. El 88% de los sitios de esta región tienen servicios en línea completamente ejecutables, y le siguen Asia (49%), Europa Occidental (59%), Oriente Medio (50%) y las Islas del Océano Pacífico (66%). Sólo el 10% de los sitios de Rusia y las

antiguas Repúblicas Soviéticas ofrecen servicios electrónicos, y el 30% de los sitios africanos ofrecen servicios gubernamentales en línea.

**Porcentaje de sitios web gubernamentales que ofrecen servicios en línea por región del mundo**

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>América del Norte</i>	28%	41%	45%	53%	56%	71%	62%	88%
<i>Islas del Océano Pacífico</i>	19	14	17	43	24	48	28	66
<i>Asia</i>	12	26	26	30	38	42	36	49
<i>Oriente Medio</i>	10	15	24	19	13	31	29	50
<i>Europa Occidental</i>	9	10	17	29	20	34	34	59
<i>Europa Oriental</i>	--	2	6	8	4	12	11	32
<i>América Central</i>	4	4	9	17	15	11	22	63
<i>América del Sur</i>	3	7	14	10	19	30	46	75
<i>Rusia / Asia Central</i>	2	1	1	2	3	11	10	10
<i>África</i>	2	2	5	8	7	9	9	30

Fuente: Recopilado por el autor

Los servicios que aparecen con frecuencia en los sitios web gubernamentales incluyen:

- Disponibilidad de publicaciones para pedidos en línea
- Disponibilidad de formularios para enviar quejas
- Registro en línea para acontecimientos o seminarios; envío de tarjeta electrónica
- Servicios de reserva en línea (por ejemplo, reserva de vuelos, alojamiento y servicio de transportes)
- Solicitud de empleo y/o becas
- Juegos infantiles interactivos
- Varias calculadoras (por ejemplo, calculadora de inflación, calculadora del precio del combustible y calculadora de la tasa de cambio)
- Buscador de ubicaciones (por ejemplo, "Encontrar una escuela")
- Comprobación de estado de solicitud (por ejemplo, comprobación de estado de casos de inmigración)
- Realización de pedidos en línea
- Solicitud de beneficios de seguro laboral
- Solicitud de plan de pensiones
- Solicitud de pasaporte
- Solicitud de código de acceso personal
- Cambio de dirección
- Planificador empresarial
- Reservas de sitios en los parques
- Reclamaciones al seguro
- Registro en el extranjero

- Tiempo personalizado
- Acceso a la biblioteca
- Boletines de impuestos
- Informes de viajes
- Registro de armas de fuego

Algunas opciones novedosas o innovadoras incluyen:

- El sitio web de la Casa Blanca de EE.UU. ofrece visitas virtuales de varias estancias de la Casa Blanca. El usuario utiliza las teclas del ordenador para navegar por la estancia.
- El Departamento de Educación de EE.UU. ofrece un diario de viaje para trazar el recorrido del secretario de educación por las escuelas de la nación. El sitio también proporciona “citas en vídeo” del secretario hablando sobre temas de educación.
- El sitio web de la Administración de Pequeñas Empresas de EE.UU. contiene un foro de discusión en línea mensual en el que propietarios de pequeñas empresas y expertos pueden discutir sobre temas empresariales.
- El sitio web de la Casa Blanca de EE.UU. ofrece un foro interactivo en línea que permite a los visitantes interactuar con los funcionarios de la Casa Blanca.
- La página web de la NASA permite a los visitantes personalizar la página, añadir dispositivos y opciones, y marcar como favoritos aquello que les guste.
- USA.Gov ofrece un chat en directo para responder a preguntas.
- El Departamento de Turismo de Antigua y Barbuda tiene grupos de noticias en línea en los que aquellos que estén planeando un viaje pueden mantener discusiones en línea.
- El Ministerio de Defensa de Ecuador cuenta con una radio con opciones para noticias o distintos tipos de música.
- En una página del sitio del Ministerio de Defensa de Ecuador se escucha música oscura y sonidos de balas cuando los visitantes hacen clic en algo nuevo.
- El Ministerio de Defensa de Ecuador tiene una sección de “Ayuda Espiritual” con pasajes del Nuevo Testamento.
- Fiji tiene un sitio web llamado CHRIS (por las siglas en inglés de Sistema de Información de Recursos Humanos Computerizado) en el cual los ministerios de finanzas y empleo proporcionan enlaces. Se trata de un portal de empleo, y ayuda al suministro y la demanda de mano de obra en Fiji. Es un sistema más completo que el proporcionado por otros países.
- El sitio web de Turismo Egipto cuenta con un traductor de jeroglíficos.
- La Fundación Nacional para las Artes cuenta con una aplicación en la que los visitantes pueden compartir la página a través de Facebook, Myspace y Stumble, por ejemplo.
- El portal de la Comisión de Perú ofrece la descarga de un “Calendario de escritorio” que ayuda al visitante a organizar su viaje a Perú.
- El Servicio de Parques Naturales de EE.UU. tiene una estupenda sección infantil llamada “WebRangers” que es más interactiva y completa que las secciones infantiles de otros sitios gubernamentales.
- El Departamento de Agricultura de EE.UU. tiene una opción llamada “Pregúntale a Karen”, se trata de un sistema de respuesta automático que contesta a las preguntas que

los visitantes puedan tener sobre la seguridad de los alimentos, y que está disponible las 24 horas.

- Muchos sitios web (por ejemplo, el de la Secretaría de Estado de EE.UU.) cuentan con encuestas que aparecen en ventanas emergentes para conocer la opinión que los visitantes tienen del sitio.
- En el sitio web de Canadian Health, existen secciones con un menú desplegable interactivo. Esto facilita la navegación por el sitio web.
- El sitio de Canadian Portal proporciona un buen ejemplo de una opción de accesibilidad que proporciona lecturas auditivas de la página, esenciales para los visitantes que tengan problemas para ver o leer la información de las mismas. Esta característica permite a los visitantes cambiar la voz y la velocidad de la lectura.
- Algunas páginas canadienses y el portal noruego permiten a los visitantes personalizar las páginas para adaptarse a sus necesidades.
- El sitio de Conservación de Nueva Zelanda dispone de una opción que permite a los visitantes solicitar información por regiones.
- El portal de Agricultura de Austria permite a los visitantes calcular su huella ecológica.

La característica más original que encontramos forma parte del sitio del Banco Central de Luxemburgo, <http://www.bcl.lu/en/bcl/index.html>, en el cual existía un vínculo que enlazaba a los visitantes con la página de Wikipedia referente al personaje de la serie de televisión Star Trek "Worf" (<http://en.wikipedia.org/wiki/Worf>). Sin embargo, el enlace fue eliminado poco después de aparecer.

La imposibilidad de utilizar tarjetas de crédito y firmas digitales en las transacciones financieras es una característica que ha ralentizado el desarrollo de los servicios en línea. En los sitios comerciales, es algo común ofrecer bienes y servicios en línea que pueden ser adquiridos mediante una tarjeta de crédito. No obstante, de los sitios gubernamentales analizados, sólo el 5% aceptan tarjetas de crédito y el 2% permiten firmas digitales para las transacciones financieras, unos porcentajes similares a los del año pasado.

## Privacidad y seguridad

Las declaraciones visibles que explican cómo el sitio garantiza la privacidad y la seguridad de los visitantes son algo muy valioso a la hora de animar a las personas a utilizar los servicios y la información del gobierno electrónico. Sin embargo, pocos sitios de gobierno electrónico de todo el mundo ofrecen declaraciones de su política acerca de estos temas. Sólo el 30% de los sitios examinados tienen algún tipo de política de privacidad, y el 17% tienen una política de seguridad visible. Se trata de dos temas que los funcionarios gubernamentales deberían tomarse mucho más en serio. A menos que los ciudadanos comunes se sientan seguros con su información y sus actividades de servicios en línea, el gobierno electrónico no crecerá con rapidez.

### *Porcentaje de sitios web gubernamentales que ofrecen políticas de privacidad y seguridad*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Privacidad	6%	14%	12%	14%	18%	26%	29%	30%
Seguridad	3	9	6	8	10	14	21	17

Fuente: Recopilado por el autor

Este estudio examina el contenido de estas declaraciones puestas a disposición del público, incluyendo las características siguientes: si la declaración de privacidad prohíbe la utilización comercial de la información acerca del visitante; la utilización de cookies o perfiles individuales de visitante; la revelación de información personal sin el consentimiento previo del visitante, o la revelación de la información acerca del visitante a la policía.

En general, los sitios web gubernamentales ofrecen una protección endeble de la privacidad de los visitantes. Por ejemplo, sólo el 23% de los sitios web gubernamentales prohíben la utilización comercial de la información acerca del visitante; sólo el 8% prohíben las cookies, el 21% prohíben compartir la información personal, y el 14% comparten información con la policía. En cuanto a las políticas de seguridad, el 15% indican que utilizan programas informáticos para controlar el tráfico.

## Acceso para personas con discapacidades

Con el fin de poner a prueba el acceso para personas con discapacidades, este estudio examina la accesibilidad real de los sitios web gubernamentales a través del programa Wave Versión 4.0 que encontrará en <http://wave.webaim.org>, desarrollado por el Centro de Personas con Discapacidades de la Universidad del Estado de Utah. Esta organización ofrece un programa que analiza los sitios web para comprobar si cumplen los estándares recomendados por el Consorcio World Wide Web (W3C). En años anteriores se utilizó el programa automático "Bobby 5.0" producido por Watchfire, Inc. (actualmente parte de IBM).

Para evaluar el cumplimiento de las directrices del W3C por parte de cada agencia gubernamental se utilizó el estándar Prioridad de Nivel Uno. Se evalúa si los sitios cumplen estos estándares o no en base a los resultados de este análisis. De acuerdo con este análisis, el 16% de los sitios web gubernamentales son accesibles para personas discapacitadas, en comparación con un 23% el año pasado.

### *Porcentaje de sitios web gubernamentales que ofrecen acceso para personas con discapacidades*

	2004	2005	2006	2007	2008
Acceso para personas con discapacidades	14%	19%	23%	23%	16%

Fuente: Recopilado por el autor

## **Acceso en lenguas extranjeras**

El 57% de los sitios web gubernamentales nacionales tienen opciones en lenguas extranjeras que permiten el acceso para personas no nativas. Una opción en lenguas extranjeras puede ser de cualquier tipo de característica pensada para los no hablantes del idioma nativo de un país concreto, por ejemplo la traducción del texto a otra lengua. Muchos sitios no cuentan con ninguna traducción a otro idioma que no sea el del país. El 80% ofrecen al menos alguna parte de los sitios web en inglés.

### *Porcentaje de sitios web gubernamentales que ofrecen traducción a lenguas extranjeras*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Traducción a lenguas extranjeras	45%	43%	51%	50%	49%	52%	62%	57%

Fuente: Recopilado por el autor

## **Anuncios, tarifas de usuario y cuotas de socio**

Muchos gobiernos tienen dificultades con el problema de cómo pagar el gobierno electrónico. En este estudio excluimos de la definición de anuncio los programas de ordenador disponibles para descarga gratuita (como Adobe Acrobat Reader, Netscape Navigator y Microsoft Internet Explorer) ya que son necesarios para visualizar o acceder a productos o publicaciones concretos. Se incluyen como publicidad los enlaces a productos o servicios comerciales disponibles previo pago, así como los anuncios desplegados o de banners.

Tal como se explica a continuación, sólo el 4% de los sitios web gubernamentales en el 2008 contenían anuncios, una cifra similar a las estadísticas del año anterior. Algunos ejemplos incluyen los siguientes:

- El sitio web de Turismo de Eslovenia contiene publicidad de alquileres de coches, otras agencias turísticas, festivales patrocinados, proveedores de teléfonos móviles y una empresa de rafting.
- El sitio web de Turismo de Malta contiene publicidad de una cerveza nacional, un refresco nacional, una aerolínea nacional y un servicio de alquiler de coches.
- El portal de Togo contiene publicidad de podcasts del gobierno disponibles en iTunes, así como de un club de golf en Togo.
- El sitio web presidencial de EE.UU. tiene un enlace a iTunes para poder descargar la banda sonora navideña del presidente.

- El sitio web de la Secretaría de Trabajo de México contiene un cuadro desplegable con un cuestionario para comprobar los conocimientos del visitante.
- El portal de las Comoras tiene una barra de publicidad en la parte superior de la página.
- En el sitio web del Ministerio de Información de Eritrea encontramos un anuncio de televisión por cable en la parte izquierda.
- El sitio web de Turismo de Antigua y Barbuda vemos algunos anuncios de complejos y hoteles.
- El sitio web de la Agencia de Noticias de Zambia tiene una barra de publicidad en la parte superior.
- El portal de Zambia tiene un banner publicitario de MoneyNet Enterprises.
- El sitio web de Estadísticas Generales de Vietnam contiene un anuncio de United Airlines.
- El portal del Congo contiene un anuncio de un hotel.
- El sitio web de la Misión Permanente de la República del Congo en Estados Unidos no contiene anuncios, pero en él vemos una sección que promociona la existencia de espacio para publicidad en su página.
- En el sitio web del Ministerio de Turismo de Vietnam vemos un banner publicitario en la parte superior donde pone "Para publicidad".
- El sitio web de la Agencia de Noticias de Vietnam contiene algunos anuncios en la parte izquierda de la página.
- El sitio web de Pakistán contiene anuncios de Google, relacionados con viajes y envíos de dinero a Pakistán.
- El sitio web del Instituto Albano de Relaciones Públicas contiene anuncios de Falcom, Comport, AE News, Pekomeri, Google.com y Yahoo.com.
- El sitio web de la Televisión Nacional Argelina contiene anuncios de Algerie, BLS (un servicio de traducción lingüística), Terastone, Som's y Satral Motors.
- El sitio web del Departamento Australiano de Banda Ancha, Comunicaciones y Economía digital contiene un anuncio de Freetv.com.
- El sitio web del Ministerio de Salud del Líbano tiene un enlace a Yahoo!
- El sitio web de Turismo de Liechtenstein contiene anuncios de Mittendrin08 and Liechtensteinische Landesbank.
- El portal macedonio tiene un enlace a Invest in Macedonia.com.
- El sitio web del Departamento de Inmigración de Malasia y el Departamento de Educación de Malasia contiene un anuncio Malaysia International Islamic Financial Centre.com.
- El portal de Francia tiene un enlace a Parlonsagriculture.com.
- El sitio web del Ministerio de Agricultura de Francia contiene anuncios de Anpe.fr, monster.com, TeleMaque y PortEA.
- El sitio web del Ministerio de Empleo de Francia contiene un anuncio de TMS.fr.
- El portal de Burkina Faso contiene un enlace a ICT best practices.net.
- El sitio web de Turismo de Mongolia contiene anuncios de eznis.com (aerolínea), talkaboutmongolia.com, miat.com, (Aerolíneas mongolas), Selenatravel.com, Mongolianbutterfly.com, e-mongol.com, monglian-ways.com, samarmagictours.com, feltnationart.com y visitmongolia.com.

- El sitio web de Telecomunicaciones de Yibuti tiene un enlace a hoteles Kempinski.
- El sitio web de Turismo de los Países Bajos contiene anuncios de Sixt Rent-a-Car, Kayak.com, Avis, NH Hoteles y Julidans.com.
- El sitio web de Guinea-Bissau contiene anuncios de Fatloss4idiots.com/stomachfat, FT.com, travel.yahoo.com y euronewsusa.com.

**Porcentaje de sitios web gubernamentales que contienen anuncios, tarifas de usuario y cuotas de socio**

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Anuncios	4%	8%	2%	4%	4%	3%	5%	4%
Tarifas de usuario	--	1	0,2	1,3	2	1	1	1
Cuotas de socio	--	0	0,2	0,7	1	0,2	2	1

Fuente: Recopilado por el autor

En general, las tarifas de usuario siguen siendo relativamente escasas entre los sitios analizados. La mayor parte de los servicios y las bases de datos podían completarse u obtenerse por correo o en persona sin cargos adicionales. En cuanto a los pocos sitios web (el 1% del total) que incluyen cuotas, éstas son aplicables para acceder a publicaciones o bases de datos o para registrarse en una base de datos concreta.

El 1% de los sitios tienen secciones para socios para las cuales se debe pagar una cuota de entrada: Estos sitios incluyen los siguientes:

- El sitio web de la Agencia de Noticias de Vietnam cuenta con una tarifa de suscripción para acceder a algunas páginas y secciones de noticias.
- En un sitio web medioambiental de Canadá existe un sistema de informes meteorológicos personalizados que proporciona predicciones detalladas. No sabemos su coste concreto porque es comercial y requiere comunicarse con un socio del proveedor.
- En el sitio web de la Corte Federal Canadiense existe un servicio de archivado electrónico para abogados. Es necesario pagar una cuota de socio de 9\$ canadienses por cada sobre.
- En el sitio web de Industria de Canadá existe un servicio de búsqueda de nombres de empresas que cuesta 8\$ canadienses, y 8\$ canadienses más si se desean más resultados de búsqueda.
- El sitio web de Estadísticas de Canadá tiene una página de estadísticas electrónicas para socios, que contiene información para las escuelas y organizaciones que participan.
- El sitio web de Seguridad Nuclear de Canadá exige una cuota de socio para realizar el seguimiento de materiales nucleares que están siendo transportados.
- En el sitio web de Pesca de Nueva Zelanda existe una sección cuya entrada requiere una cuota de socio. Los visitantes deben formar parte de una comunidad científica.

## Llegada al público

El gobierno electrónico tiene el potencial de acercar a los ciudadanos y sus gobiernos.

Independientemente del tipo de sistema político que tenga el país, el público se beneficia de características interactivas que facilitan la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno. Al examinar los sitios web de los gobiernos nacionales, este estudio busca diversas opciones que ayudarían a los ciudadanos a ponerse en contacto con los funcionarios del gobierno y a utilizar la información de los sitios web.

El correo electrónico es una opción interactiva que permite a los ciudadanos corrientes realizar preguntas a los funcionarios gubernamentales, así como solicitar información o servicios. Este estudio descubrió que el 88% de los sitios web gubernamentales ofrecían datos de contacto por correo electrónico para que los visitantes pudieran enviar correos electrónicos a alguien (además del Webmaster) de un departamento concreto.

#### *Porcentaje de sitios web gubernamentales que ofrecen servicios de llegada al público*

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>Correo electrónico</i>	73%	75%	84%	88%	80%	91%	86%	88%
<i>Búsqueda</i>	38	54	--	--	--	--	--	--
<i>Comentarios</i>	8	33	31	16	37	33	42	42
<i>Actualizaciones por correo electrónico</i>	6	10	12	16	16	19	21	32
<i>Emisión</i>	2	2	--	--	--	--	--	--
<i>Personalización de sitios web</i>	--	1	1	2	2	6	7	14
<i>Acceso para PDA</i>	--	--	2	1	4	1	4	3

Fuente: Recopilado por el autor

El 42% ofrecen áreas donde publicar comentarios (aparte de enviarlos por correo electrónico), la utilización de tableros de mensajes y salas de chat. Los sitios web con estas opciones permiten a los ciudadanos y a los miembros del gobierno leer y responder a los comentarios de los demás acerca de cuestiones relacionadas con un departamento concreto.

El 32% de los sitios web gubernamentales permiten a los ciudadanos registrarse para recibir actualizaciones sobre temas específicos. Con esta opción, los visitantes pueden introducir su dirección de correo electrónico, dirección postal o número de teléfono para recibir información sobre un tema concreto a medida que existe nueva información. La información puede llegarles en forma de boletín informativo electrónico mensual que remarca los puntos de vista de un primer ministro o en forma de alertas que notifican a los ciudadanos cuando una parte concreta del sitio web ha sido actualizada.

El 14% de los sitios pueden ser personalizados según los intereses del visitante, y el 3% proporcionan acceso para asistentes digitales personales (PDA). Algunos sitios han empezado a sacar provecho del acceso por teléfono móvil (WAP). Es una buena forma de adaptar la tecnología local al acceso digital.

## **Recomendaciones estratégicas**

Los sitios web gubernamentales a menudo presentaban problemas de acceso, tanto en lo referente a la búsqueda inicial como en la navegación interna. Muchos sitios eran difíciles de encontrar, y debían seguirse enlaces de fuentes como Google o Wikipedia. Otro problema

relativamente común de los servidores gubernamentales eran los elevados tiempos de espera. Para aumentar la eficiencia del gobierno electrónico debe mejorarse el nivel de accesibilidad. Por ejemplo, al realizar una búsqueda en línea de un ministerio, agencia o departamento, esa organización debería ser el primero de los resultados de la búsqueda. Como muchos de los distintos tipos de sitios (por ejemplo los turísticos y financieros) están enlazados no sólo con el gobierno sino también con industrias relacionadas, es fundamental que los sitios patrocinados por el gobierno aparezcan antes que las diferentes empresas comerciales. Para facilitar un acceso más amplio, los diseñadores web deberían conseguir que las páginas estuvieran disponibles en otros idiomas importantes. Muchos sitios cuentan con versiones en lengua extranjera, pero muchas de las traducciones contienen sólo una parte de la información que contiene el sitio original. Los gobiernos deberían intentar que el sitio web al completo esté disponible en uno o más idiomas extranjeros, para garantizar que todos los ciudadanos del país pueden acceder al gobierno, y también las personas extranjeras interesadas.

El mantenimiento y la actualización de los sitios también presentaban problemas. Una vez superadas las dificultades de accesibilidad y encontrados los sitios, muchos de ellos contenían enlaces internos en desuso o presentaban versiones que, a pesar de estar aparentemente disponibles, no funcionaban correctamente o no ofrecían información completa. Algunos de estos enlaces en desuso sólo consiguen frustrar o confundir al usuario, mientras que otros pueden conducirle a sitios comerciales con anuncios irrelevantes. Otro problema común de mantenimiento es que muchos de estos sitios no han sido actualizados en años. Encontramos un ejemplo problemático de esto en el sitio web oficial del Gobierno de Somalia, que contaba con una sección destacada llamada "Noticias diarias actualizadas." La noticia más reciente de esa sección, no obstante, trataba sobre los ataques al convoy del presidente de Somalia en el 2006, en los que su hermano resultó muerto. Con el fin de animar la utilización del gobierno electrónico por parte de los ciudadanos, debe mejorarse en general el mantenimiento de los sitios web. Los enlaces internos deberían funcionar correctamente, los sitios web deberían mantener y actualizar sus contenidos con regularidad, y las versiones en inglés (en caso de existir) de los distintos sitios web deberían ser tan fácilmente navegables y completas como las versiones originales.

La organización de algunos de esos sitios web también era problemática. Muchos sitios, como la Administración de Servicios Generales de EE.UU., contenían tanta información en sus páginas que inevitablemente confundían al usuario. Demasiados enlaces internos también contribuían a esta confusión. Resolver los problemas organizativos puede resultar difícil, ya que normalmente debe ofrecerse una gran cantidad de información en un sitio web o en una parte concreta del mismo. Los cuadros de búsqueda, de los que no disponen muchos sitios web gubernamentales, son un método adecuado para organizar la información con el fin de que esté fácilmente accesible.

Los sitios web que presentan gran cantidad de información densa también pueden ser mejorados gracias a la personalización, que ayudaría a evitar que la información se amontone en la página. Permitir a los visitantes responder a unas preguntas básicas sobre sus necesidades de usuario o solicitarles que se registren antes de entrar en el sitio posibilitaría una presentación más racionalizada de la información. Los portales también pueden ayudar a una navegación más racionalizada; los portales y otros sitios gubernamentales deberían estar enlazados entre ellos y regidos por los mismos estándares y normas de navegación. Por ejemplo, si en un portal encontramos una política de privacidad, debería incluir a los sitios gubernamentales enlazados en sus condiciones.

Podrían realizarse algunos cambios básicos en la presentación de los sitios gubernamentales

para mejorar su organización. En primer lugar, el formato de página web y URL de cada sitio debería ser uniforme. Este tipo de coherencia, juntamente con el hecho de que los sitios sean fácilmente legibles y estén presentados de un modo atractivo (con colores agradables y fuentes profesionales), proporcionará una navegación más sencilla. Contar con un esquema en el panel de navegación de un sitio también proporcionaría una mayor facilidad de navegación. La integración de una barra de herramientas flotante ayudaría a simplificar la navegación y a proporcionar un acceso más sencillo a las bases de datos. Al utilizar una barra de herramientas, o al organizar las bases de datos por fecha y tema, los sitios permitirían a los visitantes estar más concentrados en la utilización de los mismos. Además, un enlace de “Inicio” en un lugar visible evitaría el tiempo desperdiciado por los usuarios al tener que volver atrás hasta la página original. Por último, las secciones multimedia pueden ser muy útiles para presentar información, y deberían estar claramente marcadas como tales para que los usuarios no tengan que buscar los materiales de audio o video.

Los ejemplos existentes de sitios fácilmente navegables sugieren que los problemas organizativos no son insuperables. En los sitios de la Secretaría de Educación de México y el Ministerio de Cooperación y Desarrollo Económico de Yugoslavia, por ejemplo, los enlaces no llevan en direcciones confusas y la división de las secciones es bastante clara. En esos sitios resulta sencillo buscar y encontrar información crucial sin toparse con las distracciones causadas por información superflua. Los gráficos también ayudan a dividir el texto y atraer la vista del visitante, de forma que resulta más fácil encontrar ciertas herramientas o informaciones. El portal de Gran Bretaña representa un buen ejemplo de las formas en las que un gobierno puede poner servicios importantes a disposición del público desde una única ubicación. Los 73 servicios disponibles en el portal se dividen en grupos por temas y se presentan en la sección “Hazlo en línea” del sitio. Éste no contiene una cantidad importante de información superflua, de modo que los servicios están fácilmente accesibles.

Una mejor organización de los sitios web gubernamentales reduciría muchos de los problemas técnicos que se presentan con la utilización del gobierno electrónico. Sin embargo, cuando una buena organización no es suficiente para ayudar a los usuarios a navegar por los sitios gubernamentales, podría ser necesaria la asistencia técnica. Para proporcionar dicha asistencia técnica, los sitios podrían ofrecer ayuda por mensajería instantánea durante parte de la jornada laboral.

**Estudios de Gobierno**

Instituto Brookings  
1775 Massachusetts Ave., NW  
Washington, DC 20036  
Tel: 202.797.6090  
Fax: 202.797.6144  
[www.brookings.edu/governance.aspx](http://www.brookings.edu/governance.aspx)

**Editora**

Gladys L. Arrisueno

**Producción y Diseño**

John S Seo

## Acerca del autor

### Darrell M. West

Darrell M. West es Vicepresidente y Director de Estudios de Gobierno del Instituto Brookings. Previamente, fue Profesor de Ciencia Política y Política Pública de John Hazen White y Director del Centro Taubman de Política Pública de la Universidad de Brown. Se licenció en Ciencias Políticas en la Miami University (de Ohio) y se doctoró en Ciencias Políticas en la Universidad de Indiana. Está especializado en campañas y elecciones, propaganda política, medios de comunicación, opinión pública, políticas tecnológicas y gobierno electrónico.

**Envíe sus comentarios a [gscomments@brookings.edu](mailto:gscomments@brookings.edu)**

*Este informe del Instituto Brookings no ha pasado un proceso de revisión formal y debería ser considerado un borrador. Por favor, póngase en contacto con el autor para solicitar su permiso en caso de estar interesado en citar este informe o parte del mismo. Este informe se distribuye esperando suscitar comentarios útiles y será revisado con posterioridad. Los puntos de vista incluidos en este informe son los del autor y no deberían atribuirse al personal, los trabajadores o los miembros del Instituto Brookings.*

## Apéndice

### Nota sobre la metodología

Los datos utilizados para este análisis consisten en una valoración de 1.667 sitios web gubernamentales de 198 naciones de todo el mundo (consultar en el Apéndice la lista completa de países). Este estudio analiza varios sitios dentro de cada país para comprender de un modo global lo que cada nación pone a disposición de sus ciudadanos. Entre los sitios analizados se incluyen algunos de cargos ejecutivos (como presidentes, primeros ministros, gobernantes, dirigentes de partidos o miembros de la realeza), departamentos legislativos (como el Congreso, el Parlamento o las Asambleas del Pueblo), oficinas judiciales (como los tribunales nacionales más importantes), ministerios y agencias fundamentales que realizan funciones de gobierno cruciales, por ejemplo aquellas relacionadas con la salud, servicios humanos, impuestos, educación, interior, desarrollo económico, administración, recursos naturales, asuntos exteriores, inversiones en el extranjero, transportes, ejército, turismo y regulación empresarial. Los sitios web de unidades subnacionales, consejos y comisiones oscuras, gobiernos locales, unidades regionales y oficinas municipales no se incluyen en el presente estudio. El análisis fue realizado entre junio y julio del 2008 en la Universidad de Brown en Providence, Rhode Island. Pueden consultarse en línea versiones anteriores de los estudios del 2001 al 2007 en [www.INSIDEPOLITICS.org](http://www.INSIDEPOLITICS.org).

Los sitios web son evaluados según la presencia de varias características relacionadas con la disponibilidad de la información, la administración de servicios y el acceso al público. Las características que se tuvieron en cuenta incluían el nombre de la nación, la región del mundo y la disponibilidad de las opciones siguientes: publicaciones en línea, bases de datos en línea, clips de audio, clips de video, traducción a idiomas no nativos o extranjeros, publicidad comercial, cuotas de socio, tarifas de usuario, acceso para discapacitados, política de privacidad, opciones de seguridad, presencia de servicios en línea, cantidad de servicios distintos, firmas digitales, pagos por tarjeta de crédito, dirección de correo electrónico, formulario para comentarios, actualizaciones automáticas por correo electrónico, personalización del sitio web, acceso para asistentes digitales personales (PDA) y versión del sitio en inglés. Cuando los sitios web gubernamentales de un país no están disponibles en inglés, el presente estudio ha colaborado con hablantes de los idiomas extranjeros específicos para su valoración.

**Tabla A-1 Clasificación de gobierno electrónico por países, 2008 (con 2007 entre paréntesis)**

Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos	Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos
1. (1)	Corea del Sur	64,7 (74,9)	2. (3)	Taiwán	58,7 (51,1)
3. (4)	Estados Unidos	53,7 (49,4)	4. (2)	Singapur	53,1 (54,0)
5. (6)	Canadá	53,0 (44,1)	6. (8)	Australia	53,0 (43,5)
7. (10)	Alemania	49,8 (42,9)	8. (11)	Irlanda	45,2 (42,4)
9. (14)	Dominica	45,0 (41,0)	10. (13)	Brasil	43,6 (41,1)
11. (25)	Malasia	42,8 (36,9)	12. (68)	Mónaco	42,0 (32,0)
13. (75)	Ghana	42,0 (32,0)	14. (21)	España	37,7 (40,6)
15. (43)	Francia	41,6 (35,6)	16. (16)	Liechtenstein	41,0 (40,0)
17. (28)	Brunéi	41,0 (36,5)	18. (7)	Portugal	40,5 (43,8)
19. (189)	Tonga	40,0 (20,0)	20. (50)	México	39,5 (33,9)
21. (74)	Chipre (Rep. Turca)	39,0 (32,0)	22. (15)	Bahréin	38,7 (40,3)
23. (59)	Colombia	38,4 (32,8)	24. (22)	Hong Kong	38,2 (37,5)
25. (20)	Italia	38,1 (38,0)	26. (66)	Luxemburgo	37,9 (32,1)
27. (88)	Chile	37,7 (31,0)	28. (23)	Finlandia	37,5 (37,3)
29. (12)	Suiza	37,4 (42,3)	30. (111)	Santa Lucía	37,3 (29,0)
31. (19)	Nueva Zelanda	37,2 (41,8)	32. (30)	Liberia	37,0 (36,0)
33. (26)	Países Bajos	37,0 (36,8)	34. (18)	Andorra	37,0 (39,0)
35. (5)	Gran Bretaña	36,7 (44,3)	36. (47)	India	36,6 (34,2)
37. (40)	Japón	36,6 (35,9)	38. (56)	Panamá	36,3 (33,1)
39. (42)	Qatar	36,1 (35,6)	40. (52)	Emiratos Árabes	36,1 (33,6)
41. (32)	Azerbaiyán	36,0 (36,0)	42. (165)	Togo	36,0 (24,0)
43. (24)	Vaticano	36,0 (37,0)	44. (34)	Bután	36,0 (36,0)
45. (73)	Botswana	36,0 (32,0)	46. (101)	Cabo Verde	36,0 (30,0)
47. (35)	Costa Rica	36,0 (36,0)	48. (94)	Guatemala	36,0 (30,8)

Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos	Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos
49. (39)	Corea del Norte	36,0 (36,0)	50. (29)	Chipre (República de)	35,9 (36,4)
51. (62)	Serbia y Montenegro	35,8 (32,4)	52. (85)	Belice	35,7 (31,0)
53. (89)	Arabia Saudita	35,1 (30,9)	54. (57)	Kazakhstan	31,0 (35,0)
55. (27)	República Checa	34,8 (36,7)	56. (41)	Malta	34,8 (35,8)
57. (45)	Croacia	34,8 (35,0)	58. (48)	Perú	34,7 (34,0)
59. (128)	Estonia	34,7 (28,0)	60. (63)	Noruega	34,4 (32,4)
61. (9)	Turquía	34,2 (43,5)	62. (64)	Dinamarca	34,1 (32,1)
63. (147)	Madagascar	34,0 (26,0)	64. (185)	Nigeria	33,9 (28,3)
65. (31)	Austria	33,8 (36,0)	66. (44)	Israel	33,3 (35,5)
67. (51)	China (República Popular)	33,3 (33,7)	68. (46)	Islandia	33,1 (34,6)
69. (161)	Nauru	33,0 (24,0)	70. (87)	Camboya	33,0 (31,0)
71. (155)	Mauricio	32,8 (24,7)	72. (60)	Suecia	32,7 (32,7)
73. (81)	Egipto	32,6 (31,3)	74. (58)	Siria	32,6 (32,8)
75. (79)	Kuwait	32,4 (31,9)	76. (142)	Afganistán	32,3 (26,7)
77. (132)	Kirguistán	32,3 (28,0)	78. (110)	Letonia	32,0 (29,0)
79. (67)	Libia	32,0 (32,0)	80. (33)	Sierra Leona	32,0 (36,0)
81. (100)	Surinam	32,0 (30,0)	82. (151)	Uzbekistán	32,0 (25,7)
83. (191)	Guinea Ecuatorial	32,0 (40,0)	84. (130)	Haití	32,0 (28,0)
85. (114)	Lituania	31,8 (28,7)	86. (116)	Uruguay	31,8 (28,4)
87. (149)	República Dominicana	31,8 (26,0)	88. (107)	Jordania	31,6 (29,6)
89. (96)	Filipinas	31,3 (30,5)	90. (115)	Ucrania	31,3 (28,4)
91. (119)	Mongolia	31,3 (28,0)	92. (152)	El Salvador	31,3 (25,6)
93. (184)	Myanmar	31,0 (20,0)	94. (86)	Bulgaria	36,0 (30,8)
95. (133)	Federación Rusa	30,9 (27,8)	96. (108)	Nepal	30,6 (30,6)

Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos	Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos
97. (137)	Ecuador	30,5 (27,6)	98. (148)	Bielorrusia	30,5 (26,0)
99. (140)	Georgia	30,5 (27,0)	100. (134)	Marruecos	30,4 (27,8)
101. (80)	Líbano	30,4 (31,5)	102. (104)	Bosnia-Herzegovina	30,3 (29,8)
103. (163)	Islas Salomón	30,0 (24,0)	104. (143)	Sudán	30,0 (26,7)
105. (92)	Bélgica	30,0 (30,8)	106. (54)	Armenia	30,0 (33,3)
107. (135)	Pakistán	29,8 (27,7)	108. (90)	Vietnam	29,8 (30,9)
109. (129)	Irán	29,7 (30,7)	110. (57)	Polonia	32,7 (32,7)
111. (150)	Senegal	29,6 (25,7)	112. (82)	Eslovenia	20,0 (29,0)
113. (55)	Argentina	29,4 (33,1)	114. (166)	Bolivia	31,8 (28,7)
115. (127)	Angola	29,3 (28,0)	116. (53)	Hungría	31,8 (28,4)
117. (138)	Grecia	29,1 (27,1)	113. (169)	Congo (República del)	29,0 (29,0)
119. (91)	Omán	28,8 (30,9)	120. (172)	Yemen	28,6 (22,9)
121. (139)	Paraguay	28,5 (27,0)	122. (168)	Costa de Marfil	28,5 (24,0)
123. (158)	Argelia	28,3 (28,0)	124. (123)	Barbados	28,3 (28,3)
125. (159)	Venezuela	28,2 (24,3)	126. (106)	Maldivas	28,0 (29,6)
127. (183)	Moldavia	28,0 (20,0)	128. (162)	Palau	28,0 (24,0)
129. (188)	Somalilandia	28,0 (28,0)	130. (71)	Swazilandia	28,0 (32,0)
131. (72)	Tayikistán	28,0 (32,0)	132. (167)	Burundi	28,0 (24,0)
133. (180)	Camerún	28,0 (21,3)	134. (37)	Etiopía	28,0 (36,0)
135. (38)	Gabón	28,0 (36,0)	136. (76)	Granada	28,0 (32,0)
137. (65)	Jamaica	28,0 (32,1)	138. (178)	Tailandia	27,9 (21,7)
139. (97)	San Cristóbal y Nieves	27,3 (30,3)	140. (47)	Albania	27,3 (28,0)
141. (93)	Trinidad y Tobago	26,8 (30,8)	142. (171)	Honduras	26,7 (23,0)
143. (153)	Nicaragua	26,5 (25,2)	144. (84)	Kenia	26,3 (31,2)
145. (177)	Ruanda	26,3 (21,9)	146. (120)	Mozambique	26,0 (28,0)
147. (98)	Rumanía	26,0 (40,5)	148. (105)	Antigua y Barbuda	26,0s (29,7)

Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos	Clasificación	Nación	Clasificación sobre 100 puntos
149. (136)	Sudáfrica	25,9 (27,7)	150. (131)	Irak	25,9 (28,0)
151. (176)	Laos	25,7 (22,0)	152. (156)	Bangladesh	25,7 (24,7)
153. (103)	Eslovaquia	25,7 (29,8)	154. (129)	Gambia	25,5 (28,0)
155. (146)	Uganda	25,3 (26,2)	156. (83)	Timor Oriental	25,3 (31,2)
157. (169)	Cuba	25,3 (24,0)	158. (175)	Túnez	25,3 (22,4)
159. (69)	Bahamas	25,0 (32,0)	160. (109)	San Marino	25,0 (29,3)
161. (179)	Namibia	24,8 (21,5)	162. (141)	Fiji	24,4 (26,8)
163. (154)	Yibuti	24,4 (24,9)	164. (49)	Zambia	24,3 (34,0)
165. (160)	Mali	24,0 (24,0)	166. (118)	Micronesia	24,0 (28,0)
167. (121)	Niue	24,0 (28,0)	168. (164)	Somalia	24,0 (24,0)
169. (124)	Sri Lanka	24,0 (28,0)	170. (174)	Chad	24,0 (22,7)
171. (102)	Islas Cook	24,0 (30,0)	172. (36)	Eritrea	24,0 (36,0)
173. (77)	Guinea-Bissau	24,0 (32,0)	174. (78)	Guyana	24,0 (32,0)
175. (170)	Indonesia	24,0 (24,0)	176. (173)	Malawi	23,0 (22,7)
177. (157)	Seychelles	22,8 (24,7)	178. (70)	San Vicente y las Granadinas	22,7 (31,0)
179. (144)	Zimbabwe	22,7s (26,7)	180. (99)	Lesoto	22,0 (30,0)
181. (145)	Benín	22,0 (26,7)	182. (126)	Papúa Nueva Guinea	16,0 (20,2)
183. (182)	Islas Marshall	20,0 (20,0)	184. (122)	Nigeria	20,0 (20,0)
185. (187)	Santo Tomé y Príncipe	20,0 (20,0)	186. (190)	Turkmenistán	20,0 (20,0)
187. (112)	Vanuatu	20,0 (29,0)	188. (191)	Burkina Faso	20,0 (20,0)
189. (192)	República de África Central	20,0 (20,0)	190. (193)	Tanzania	18,5 (18,3)
191. (122)	Samoa	18,5 (28,0)	192. (198)	Kiribati	18,5 (8,0)
193. (181)	Macedonia	16,0 (20,0)	194. (196)	Comoras	16,0 (12,0)
195. (126)	Congo (República Democrática)	16,0 (28,0)	196. (186)	Papúa Nueva Guinea	16,0 (20,2)

<b>Clasificación</b>	<b>Nación</b>	<b>Clasificación sobre 100 puntos</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Nación</b>	<b>Clasificación sobre 100 puntos</b>
197. (194)	Mauritania	12,0 (18,0)	198. (195)	Tuvalu	12,0 (16,0)

**Tabla A-2 Perfiles por país concreto referentes a características seleccionadas, 2008**

	<i>Servicios en línea</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Bases de datos</i>	<i>Política de privacidad</i>	<i>Política de seguridad</i>	<i>Accesibilidad para discapacitados W3C</i>
Afganistán	33%	100%	100%	17%	0%	0%
África Central	0	0	0	0	0	0
Albania	33	89	44	0	0	0
Alemania	100	100	100	100	100	63
Andorra	150	100	50	100	0	0
Angola	0	100	100	0	0	0
Antigua	100	83	33	17	17	17
Arabia Saudita	46	100	100	15	0	0
Argelia	40	100	60	0	0	0
Argentina	69	100	92	0	0	15
Armenia	0	100	50	25	0	0
Australia	97	100	100	100	53	17
Austria	80	100	80	20	0	80
Azerbaiyán	0	100	100	0	0	0
Bahamas	100	100	100	0	0	0
Bahréin	56	100	88	0	0	0
Bangladesh	33	83	33	17	0	33
Barbados	33	100	33	0	0	33
Bélgica	20	80	20	40	20	10
Belice	67	100	100	0	0	0
Benín	0	50	50	0	0	0
Bielorrusia	0	88	88	0	0	13
Bolivia	83	83	67	0	0	17
Bosnia	17	100	50	17	0	0
Botswana	0	100	100	50	0	50
Brasil	38	100	100	15	8	31
Brunéi	50	100	100	25	0	0
Bulgaria	0	100	100	0	0	0
Burkina Faso	0	100	75	0	0	0
Burundi	0	100	0	0	0	0
Bután	0	100	100	100	0	0

	<i>Servicios en línea</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Bases de datos</i>	<i>Política de privacidad</i>	<i>Política de seguridad</i>	<i>Accesibilidad para discapacitados W3C</i>
Cabo Verde	0	100	100	0	0	100
Camboya	0	100	100	0	0	0
Camerún	0	100	100	0	0	0
Canadá	66	100	100	100	100	62
Chad	0	100	100	0	0	0
China Continental	41	100	95	5	0	5
Chipre (República)	50	88	88	13	0	0
Chipre (Turquía)	100	100	100	100	0	0
Colombia	100	100	100	0	20	0
Comoras	0	100	100	0	0	0
Congo (República Democrática)	0	100	0	0	0	0
Congo (República)	100	100	0	0	0	0
Corea del Norte	0	100	0	100	100	0
Corea del Sur	100	100	86	100	100	57
Costa de Marfil	50	100	50	0	0	0
Costa Rica	0	100	0	0	0	0
Croacia	40	100	80	0	0	20
Cuba	14	100	43	14	14	0
Dinamarca	53	100	87	7	0	13
Dominica	100	100	0	100	0	0
Ecuador	73	100	91	00	0	0
Egipto	77	100	46	8	0	0
El Salvador	63	100	100	0	0	0
Emiratos Árabes	75	92	75	17	58	0
Eritrea	0	100	0	0	0	0

	<i>Servicios en línea</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Bases de datos</i>	<i>Política de privacidad</i>	<i>Política de seguridad</i>	<i>Accesibilidad para discapacitados W3C</i>
Eslovaquia	28	94	44	0	0	0
Eslovenia	15	100	46	15	0	0
España	90	100	80	25	5	5
Estados Unidos	98	100	98	84	77	25
Estonia	17	100	100	17	17	0
Etiopía	0	100	0	0	0	0
Fiji	44	100	78	0	0	0
Filipinas	83	100	83	25	8	4
Finlandia	38	100	100	38	0	15
Francia	69	100	96	54	4	15
Gabón	0	100	100	0	0	0
Gambia	25	75	50	0	0	50
Georgia	0	100	88	0	0	0
Ghana	100	100	100	0	0	0
Granada	0	50	50	0	0	50
Grecia	38	88	38	13	0	25
Guatemala	75	100	75	0	0	0
Guinea	0	0	0	0	0	0
Guinea Ecuatorial	0	100	0	0	0	100
Guinea-Bissau	0	0	0	0	0	100
Guyana	0	100	50	0	0	0
Haití	0	100	0	0	0	0
Honduras	43	100	57	0	0	0
Hong Kong	24	100	76	59	53	35
Hungría	33	92	100	33	8	8
India	78	100	94	6	0	6
Indonesia	0	100	100	0	0	0
Irak	8	85	46	8	8	0
Irán	33	100	83	33	0	0
Irlanda	61	100	89	100	61	39
Islandia	72	89	100	6	0	72

	<i>Servicios en línea</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Bases de datos</i>	<i>Política de privacidad</i>	<i>Política de seguridad</i>	<i>Accesibilidad para discapacitados W3C</i>
Islas Cook	0	100	50	0	0	0
Islas Marshall	0	100	50	0	0	0
Islas Salomón	0	100	50	50	0	50
Israel	40	100	73	7	0	0
Italia	29	100	100	71	57	57
Jamaica	35	100	82	24	24	0
Japón	45	100	90	50	50	15
Jordania	43	100	100	0	0	0
Kazakhstan	50	100	100	0	0	0
Kenia	33	89	89	0	0	0
Kirguistán	33	100	67	0	0	0
Kiribati	50	50	0	0	0	0
Kuwait	56	100	56	0	11	0
Laos	0	86	29	0	0	29
Lesoto	0	100	0	0	0	0
Letonia	50	100	50	0	0	0
Líbano	37	100	74	5	5	5
Liberia	100	100	100	0	0	0
Libia	0	100	100	0	0	0
Liechtenstein	100	0	100	100	0	0
Lituania	64	100	64	0	0	18
Luxemburgo	89	100	78	83	6	6
Madagascar	100	100	100	0	0	0
Malasia	75	88	50	75	50	38
Malawi	33	100	67	0	0	67
Maldivas	0	100	40	20	0	0
Mali	0	100	0	0	0	0
Malta	40	100	40	100	0	20
Marruecos	38	100	63	0	0	38
Mauricio	54	100	77	8	8	0
Mauritania	0	0	0	0	0	0
México	100	100	79	11	05	0
Micronesia	0	100	100	0	0	0

	<i>Servicios en línea</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Bases de datos</i>	<i>Política de privacidad</i>	<i>Política de seguridad</i>	<i>Accesibilidad para discapacitados W3C</i>
Moldavia	0	100	100	0	0	0
Mónaco	100	100	100	50	50	0
Mongolia	25	100	75	0	0	0
Mozambique	0	100	100	0	0	0
Myanmar	33	100	100	0	0	0
Namibia	20	90	55	30	10	10
Nauru	100	100	100	0	0	100
Nepal	0	100	65	6	0	6
Nicaragua	70	100	70	0	0	0
Nigeria	0	100	0	0	0	0
Nigeria	43	100	100	29	0	0
Niue	0	100	100	0	0	0
Noruega	23	97	100	7	3	3
Nueva Zelanda	61	100	93	86	21	25
Omán	38	100	63	25	13	0
Países Bajos	48	100	96	35	0	43
Pakistán	64	95	91	32	18	0
Palau	0	100	100	0	0	0
Panamá	88	100	88	63	44	0
Papúa Nueva Guinea	22	67	67	0	0	1
Paraguay	55	100	55	00	9	27
Perú	84	100	81	5	0	5
Portugal	26	100	89	53	0	53
Qatar	45	100	64	18	18	0
República Checa	46	100	85	8	8	0
República de China - Taiwán	50	100	92	100	100	92
República Dominicana	88	100	88	13	13	0
Ruanda	38	75	38	0	0	0

	<i>Servicios en línea</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Bases de datos</i>	<i>Política de privacidad</i>	<i>Política de seguridad</i>	<i>Accesibilidad para discapacitados W3C</i>
Rumanía	27	87	67	0	0	7
Rusia	17	94	83	0	0	22
Samoa	75	100	0	0	0	0
San Cristóbal/ Nieves	67	67	33	33	0	0
San Marino	100	0	0	0	0	0
San Vicente	0	33	33	67	0	0
Santa Lucía	0	100	33	67	0	0
Santo Tomé	0	0	0	100	0	0
Senegal	40	100	80	60	0	0
Serbia y Montenegro	25	100	83	8	0	17
Seychelles	17	67	0	0	0	17
Sierra Leona	0	100	0	0	0	0
Singapur	63	97	67	100	100	10
Siria	40	100	80	0	0	0
Somalia	0	0	0	0	0	100
Somalilandia	0	100	100	0	0	0
Sri Lanka	0	100	0	0	0	0
Sudáfrica	48	100	59	17	3	7
Sudán	0	100	50	0	0	50
Suecia	81	100	54	12	0	58
Suiza	67	96	71	83	0	46
Surinam	0	100	0	0	0	0
Swazilandia	0	50	0	50	0	0
Tailandia	29	100	100	0	0	0
Tanzania	10	43	38	0	0	0
Tayikistán	0	50	50	0	0	0
Timor Oriental	0	83	17	50	17	17
Togo	0	100	0	0	0	0
Trinidad	62	85	38	38	15	15
Túnez	25	50	50	0	0	0
Turkmenistán	0	100	0	0	0	0

	<i>Servicios en línea</i>	<i>Publicaciones</i>	<i>Bases de datos</i>	<i>Política de privacidad</i>	<i>Política de seguridad</i>	<i>Accesibilidad para discapacitados W3C</i>
Turquía	96	100	52	0	0	22
Tuvalu	0	0	0	0	0	0
Ucrania	10	100	100	0	0	10
Uganda	0	89	67	11	0	0
Uruguay	100	100	100	9	0	9
Uzbekistán	0	75	75	0	50	0
Vanuatu	0	100	100	0	0	0
Vaticano	100	100	100	0	0	0
Venezuela	89	100	89	0	0	0
Vietnam	38	100	88	0	0	0
Yemen	0	100	86	0	0	0
Yibuti	43	86	86	0	0	14
Zambia	75	100	50	0	0	0
Zimbabwe	0	67	37	0	0	0

**Tabla A-3 Perfiles por país concreto referentes a características seleccionadas, 2008**

	<i>Leng. Ext.</i>	<i>Anuncios</i>	<i>Tarifas de usuario</i>	<i>Comentarios</i>	<i>Actualizaciones</i>	<i>Personalización</i>
Afganistán	100%	0%	0%	50%	33%	0%
África Central	0	0	0	100	0	0
Albania	89	11	0	44	22	11
Alemania	75	0	0	100	100	0
Andorra	100	50	0	0	50	0
Angola	0	0	0	67	0	0
Antigua	0	17	0	83	0	0
Arabia Saudita	100	0	0	15	8	46
Argelia	100	20	0	30	0	0
Argentina	23	0	0	38	15	0
Armenia	100	0	0	50	0	0
Australia	23	14	0	0	0	0
Austria	100	0	0	20	0	0
Azerbaiyán	100	0	0	100	0	0
Bahamas	0	0	0	0	0	0
Bahréin	100	11	0	11	22	56
Bangladesh	100	0	0	17	0	0
Barbados	100	0	0	33	0	0
Bélgica	100	0	0	10	20	0
Belize	33	0	0	100	67	33
Benín	50	0	0	0	0	0
Bielorrusia	50	0	0	50	38	38
Bolivia	0	0	0	17	33	0
Bosnia	100	0	0	17	67	0
Botswana	0	0	0	50	0	50
Brasil	77	0	0	77	0	23
Brunéi	75	0	0	100	50	25
Bulgaria	100	0	0	75	0	0
Burkina Faso	0	0	0	0	0	0
Burundi	0	0	0	100	0	0
Bután	100	0	0	0	0	0

	<i>Leng.Ext.</i>	<i>Anuncios</i>	<i>Tarifas de usuarios</i>	<i>Comentarios</i>	<i>Actualizaciones</i>	<i>Personalización</i>
Cabo Verde	0	0	0	100	0	0
Camboya	100	0	0	100	0	0
Camerún	0	0	0	100	0	0
Canadá	0	10	10	62	83	38
Chad	100	0	0	0	0	0
China Continental	64	5	0	82	14	0
Chipre (República)	75	0	0	50	13	13
Chipre (Turquía)	100	0	0	100	0	0
Colombia	0	0	0	100	40	20
Comoras	0	100	0	0	0	0
Congo (República Democrática)	41	0	100	0	0	0
Congo (República)	0	100	0	0	100	0
Corea del Norte	100	0	0	0	0	0
Corea del Sur	100	0	0	93	93	86
Costa de Marfil	50	0	0	50	0	0
Costa Rica	0	0	0	100	100	0
Croacia	100	0	0	20	40	0
Cuba	29	0	0	14	29	0
Dinamarca	100	0	0	13	53	0
Dominica	100	0	0	100	100	0
Ecuador	9	0	0	45	27	0
Egipto	92	0	0	54	0	8
El Salvador	38	0	0	38	13	13
Emiratos Árabes	83	17	0	0	25	67
Eritrea	0	100	0	100	0	0
Eslovaquia	94	0	0	6	11	0
Eslovenia	100	0	0	19	27	8
España	95	0	0	50	45	5
Estados Unidos	43	2	3	62	74	31
Estonia	67	0	0	33	17	67

	<i>Leng. Ext.</i>	<i>Anuncios</i>	<i>Tarifas de usuarios</i>	<i>Comentarios</i>	<i>Actualizaciones</i>	<i>Personalización</i>
Etiopía	50	0	0	0	100	0
Fiji	0	0	0	44	0	0
Filipinas	0	0	0	42	17	4
Finlandia	100	0	0	77	46	0
Francia	46	12	4	50	69	42
Gabón	100	0	0	0	0	0
Gambia	0	0	0	25	0	25
Georgia	100	0	0	50	38	13
Ghana	0	0	0	100	100	100
Gran Bretaña	23	0	0	32	61	7
Grecia	100	0	0	25	25	13
Guatemala	0	0	0	75	0	25
Guinea	0	0	0	0	0	0
Guinea Ecuatorial	100	0	0	0	0	0
Guinea-Bissau	100	0	0	0	0	0
Guyana	0	0	0	50	0	50
Haití	100	0	0	0	100	0
Honduras	29	0	0	43	14	0
Hong Kong	94	0	12	6	18	6
Hungría	8	17	0	17	33	8
India	6	0	0	61	44	11
Indonesia	0	0	0	0	0	0
Irak	69	0	0	23	15	15
Irán	33	0	0	0	17	33
Irlanda	100	0	0	67	39	6
Islandia	11	0	0	67	17	0
Islas Cook	0	0	0	50	0	0
Islas Marshall	0	0	0	0	0	0
Islas Salomón	100	0	0	0	0	0
Israel	100	7	0	27	40	13
Italia	43	0	0	0	71	0
Jamaica	0	24	0	47	12	0
Japón	100	0	0	40	50	5

	<i>Leng. Ext.</i>	<i>Anuncios</i>	<i>Tarifas de usuario</i>	<i>Comentarios</i>	<i>Actualizaciones</i>	<i>Personalización</i>
Jordania	86	0	0	14	14	57
Kazakhstan	100	0	0	100	50	0
Kenia	0	0	0	33	11	0
Kirguistán	100	0	0	33	33	33
Kiribati	0	0	0	0	0	0
Kuwait	98	67	11	0	22	44
Laos	100	14	0	0	0	0
Lesoto	0	0	0	50	0	0
Letonia	100	0	0	50	38	13
Líbano	89	0	0	32	16	16
Liberia	0	0	0	100	0	0
Libia	100	0	0	100	0	0
Liechtenstein	100	100	0	100	0	0
Lituania	100	0	0	27	36	0
Luxemburgo	39	0	0	78	78	6
Macedonia	100	100	0	0	0	0
Madagascar	100	0	0	100	0	0
Malasia	100	25	0	75	39	63
Maldivas	100	0	0	20	0	0
Mali	100	0	0	0	0	0
Malta	100	20	0	40	20	0
Marruecos	50	0	0	63	25	25
Mauricio	8	0	0	23	0	100
Mauritania	0	0	0	0	0	0
México	42	5	0	89	47	11
Micronesia	0	0	0	0	0	0
Moldavia	100	0	0	0	0	0
Mónaco	100	0	0	50	50	50
Mongolia	100	25	0	100	50	0
Mozambique	100	0	0	0	0	0
Myanmar	100	0	0	67	0	33
Namibia	0	0	0	20	0	10
Nauru	0	0	0	0	1	0

	<i>Leng. Ext.</i>	<i>Anuncios</i>	<i>Tarifas de usuario</i>	<i>Comentarios</i>	<i>Actualizaciones</i>	<i>Personalización</i>
Nepal	100	0	0	76	6	0
Nicaragua	0	0	0	10	10	0
Nigeria	50	0	0	0	0	0
Nigeria	0	0	0	86	57	0
Niue	0	0	0	0	0	0
Noruega	100	0	0	17	17	7
Nueva Zelanda	4	4	0	39	46	11
Omán	50	25	13	25	38	13
Países Bajos	100	4	0	3	48	17
Pakistán	14	27	0	36	32	0
Palau	0	0	0	100	0	0
Panamá	50	0	0	25	25	0
Papúa Nueva Guinea	0	0	0	11	0	0
Paraguay	36	0	0	55	9	0
Perú	32	0	0	74	21	11
Polonia	100	8	0	4	21	0
Portugal	84	0	5	63	97	16
Qatar	91	9	0	9	18	55
República Checa	100	0	0	15	77	15
República de China - Taiwán	100	0	0	96	73	23
República Dominicana	25	0	0	38	13	0
Ruanda	88	0	0	38	0	25
Rusia	6	22	0	56	33	67
Samoa	0	0	0	0	0	0
San Cristóbal/ Nieves	100	0	0	33	0	0
San Marino	100	0	0	0	0	0
San Vicente	33	100	0	67	0	33
Santa Lucía	100	0	0	67	33	0
Santo Tomé	100	0	0	0	0	0
Senegal	100	0	0	0	0	0

	<i>Leng. Ext.</i>	<i>Anuncios</i>	<i>Tarifas de usuario</i>	<i>Comentarios</i>	<i>Actualizaciones</i>	<i>Personalización</i>
Serbia y Montenegro	100	0	0	50	42	0
Seychelles	100	17	0	17	17	0
Sierra Leona	100	0	0	0	0	0
Singapur	100	0	20	100	60	33
Siria	80	0	0	0	80	40
Somalia	100	0	0	0	0	0
Somalilandia	100	0	0	0	0	0
Sri Lanka	100	0	0	0	0	0
Sudáfrica	7	0	0	38	14	0
Sudán	100	0	0	0	0	0
Suecia	100	0	0	0	54	0
Suiza	100	0	0	67	38	4
Surinam	100	0	0	100	100	0
Swazilandia	100	0	0	100	100	0
Tailandia	100	29	0	0	29	0
Tanzania	0	0	0	5	5	0
Tayikistán	100	50	0	50	50	50
Timor Oriental	50	0	0	33	0	0
Togo	100	100	0	100	100	0
Tonga	100	0	0	0	100	0
Trinidad	8	0	0	62	0	8
Túnez	100	0	0	0	25	0
Turquía	4	4	0	4	3	4
Tuvalu	0	0	0	0	0	0
Ucrania	80	10	0	50	50	10
Uganda	0	0	0	56	11	0
Uruguay	36	0	0	9	18	9
Uzbekistán	75	0	0	50	0	0
Vanuatu	0	0	0	0	0	0
Vaticano	100	0	0	0	0	0
Venezuela	11	0	0	33	0	11
Vietnam	100	98	0	75	19	0

	<i>Leng. Ext.</i>	<i>Anuncios</i>	<i>Tarifas de usuario</i>	<i>Comentarios</i>	<i>Actualizaciones</i>	<i>Personalización</i>
Yemen	100	0	0	14	14	0
Yibuti	29	14	0	29	0	0
Zambia	0	50	0	75	0	0
Zimbabwe	0	0	0	33	0	0