

U.G.O.B.e

Tecnología en Gobierno



Smart
Cities

5 De la
Inteligencia tecnológica
a la
Inteligencia colectiva

Pilar Conesa y Cristina Garrido

56 **Ranking de portales del**
gobierno estatal 2015

Luna Reyes, Sandoval Almazán,
Gil-García, Luna y Purón Cid



La administración de la
Smart City

en la era de la innovación 2.0

Song Gang

 +Ugobe

 U.GeOBe

 U_GeOBe



9 554984 810038 0004

M.N. \$95.00
U.S.D. 8.00

LUIS FELIPE LUNA REYES
RODRIGO SANDOVAL ALMAZÁN
J. RAMÓN GIL-GARCÍA
DOLORES E. LUNA
GABRIEL PURÓN CID



10 años de evaluación del GOBIERNO DIGITAL en México

Ranking de portales del gobierno estatal 2015

Hace 10 años publicamos por primera vez la evaluación y ranking de los portales del gobierno estatal. Nuestra intención no se ha modificado. Desde que iniciamos este esfuerzo, nuestro objetivo ha sido facilitar la labor de *benchmarking* para los encargados del gobierno digital a nivel estatal, como una herramienta más para la mejora continua de los portales de gobierno y el beneficio de los ciudadanos. La tecnología, no obstante, ha evolucionado de forma importante en estos 10 años. El instrumento que utilizamos para esta evaluación ha sido modificado en múltiples ocasiones para responder a los cambios y seguir siendo una forma efectiva de

evaluación de estos espacios de interacción gobierno-ciudadano (o ciudadano-ciudadano). Prueba de esta evolución es el contenido y número de preguntas que se incluyen en la evaluación en distintos años durante el periodo.

En 2006, cuando publicamos la primera evaluación en la revista *Política digital*, el instrumento de medición del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) contaba con 46 preguntas que servían para verificar la aplicación de buenas prácticas de diseño y usabilidad de los portales de gobierno. A esta lista inicial

de buenas prácticas agregamos una lista de contenidos y funcionalidades que representan aplicaciones, que crean valor para los ciudadanos, proveyéndoles servicios de información y transaccionales, así como oportunidades para participar e involucrarse con su gobierno estatal. Esta lista de elementos, que llegó a un máximo de 177 preguntas en 2009, cuenta con 120 preguntas actualmente. Además de los cambios en cantidad, las

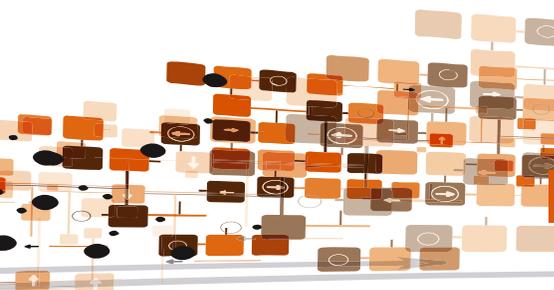
preguntas son revisadas anualmente con el propósito de actualizarlas de acuerdo con cambios en el contexto de los portales estatales y su funcionalidad, incluyendo la incorporación de nuevas tecnologías disponibles en internet, como los blogs y las redes sociales.¹

¹ La evolución del IGEE (así como algunos resultados de la investigación sobre gobierno digital en México de los autores de este artículo) ha sido documentada en un libro que se encuentra en proceso de publicación como un esfuerzo conjunto de los mismos, titulado *Avances y retos del gobierno digital en México* y el cual está editado por el Instituto de Administración Pública del Estado de México (IAPEM) y la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).

La evaluación sigue siendo vigente y relevante, ya que los portales de internet de los estados siguen siendo una de las plataformas a través de las cuales los gobiernos estatales pueden contribuir a la transformación gubernamental, a la construcción de gobiernos abiertos y transparentes y a la mejora de servicios para los ciudadanos. Los portales se han ido convirtiendo, probablemente, en una de las aplicaciones tecnológicas más versátiles e integrales, incorporando requerimientos de información incluidos en las leyes de transparencia de los estados, proporcionando servicios más convenientes de pagos de impuestos y realización de trámites con el Estado, y ofreciendo

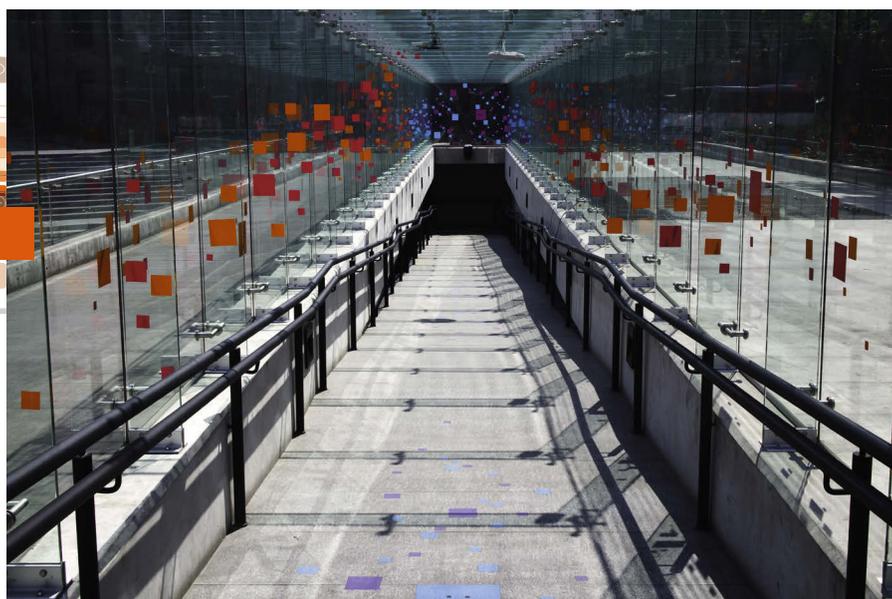
algunas oportunidades de participación para los ciudadanos. Un cambio notable en los portales de todos los estados es el nivel actual de integración de información de las diferentes secretarías y dependencias del gobierno estatal. Por supuesto que queda aún mucho por hacer, pero consideramos que los portales seguirán mejorando y convirtiéndose en plataformas de colaboración, a través de la promoción de innovación con el uso de datos abiertos, su interacción con servicios compatibles con plataformas móviles o la cocreación de servicios con una mayor participación ciudadana.

El instrumento de observación que utilizamos este año se enfoca principalmente en las funcionalidades que crean valor para el ciudadano más que en la tecnología utilizada. Al



igual que en años anteriores, las preguntas del instrumento utilizado están distribuidas entre las cinco dimensiones que tradicionalmente conforman el IGEE. El instrumento puede solicitarse vía correo electrónico a cualquiera de los autores, y se encuentra documentado en el Banco de Información para la Investigación Aplicada en Ciencias Sociales (BIIACS) del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) (<http://www.biiacs.cide.edu/>). Como en años anteriores, el tiempo de evaluación de cada portal fue entre 60 y 90 minutos.

El IGEE sigue utilizando un enfoque evolutivo y los cinco componentes que propusimos desde hace más de cinco años (información, interacción, transacción, integración y participación), son conceptualmente consistentes con varios de los rankings de e-gobierno más reconocidos a nivel internacional, como el que realiza la Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (United Nations e-Government



Survey). Más aún, consideramos que nuestro enfoque ofrece una evaluación integral de la utilidad de los portales para los ciudadanos. El índice fue construido a través de observaciones independientes realizadas por un panel de evaluadores en el CIDE, la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) y la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). Las evaluaciones se realizaron en diferentes momentos entre junio y agosto de 2015. Como cada año, es importante aclarar que el índice no mide necesariamente si un elemento está o no en el portal, sino el hecho de que el elemento pueda ser localizado por el ciudadano en un tiempo y con un grado de esfuerzo razonable. De este modo, desde el punto de vista de los responsables de los portales estatales, no sólo se

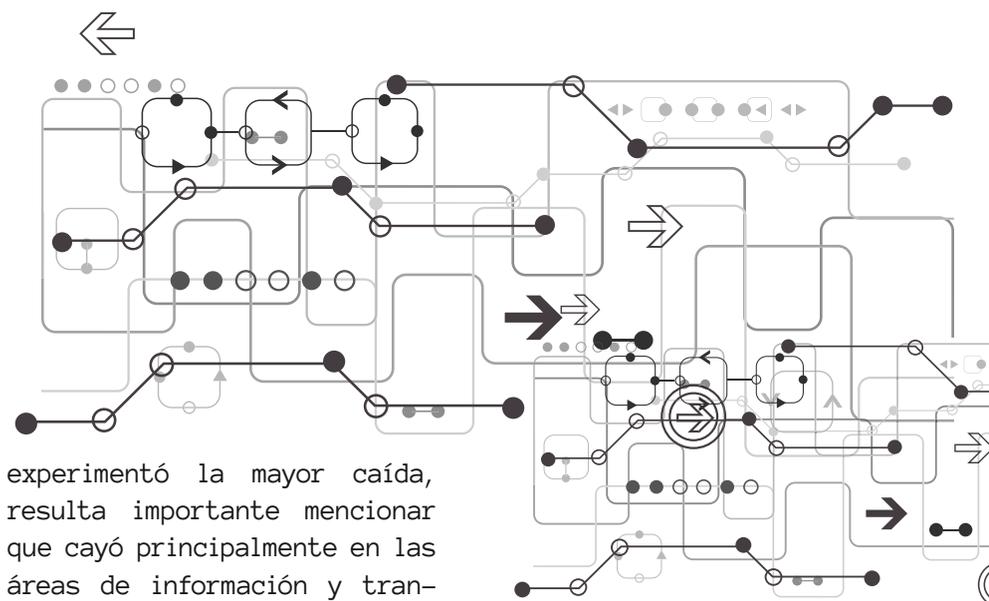
trata de incluir elementos en los portales, sino de incluirlos en forma tal que sean fácilmente encontrados y usados.

Finalmente, y al igual que en evaluaciones anteriores, en el desarrollo del índice se ha establecido la misma ponderación a todos los elementos observables dentro de cada componente, y a todos los componentes en el puntaje total. Esto parte del supuesto de que para el ciudadano es igualmente importante efectuar una transacción en línea, que encontrar la información que necesita o comunicarse con el funcionario apropiado, pues ello depende del objetivo y/o interés del ciudadano en cuestión y puede variar significativamente de una situación a otra.

Hallazgos

Entre los hallazgos más importantes de este año, destacan los cambios en los estados que ocupan los cinco primeros lugares (véase tabla 1). Nuevo León deja los primeros cinco lugares por primera vez, presentando además una caída importante para ubicarse en el lugar 18. El Distrito Federal cayó también del segundo al décimo lugar. El Estado de México recupera el primer lugar este año, y Guerrero y Guanajuato se ubican en tercero y quinto lugar, subiendo a estos sitios desde los lugares 15 y 14, respectivamente. Los avances más grandes son para Guerrero y se observan en el área de servicios de información, mientras que para Guanajuato el mayor avance se observa en el área de servicios transaccionales. Jalisco, que tiene varios años manteniéndose como uno de los líderes en el ranking, avanza una posición para ubicarse en el segundo lugar este año.

En esta continua evolución, la mayoría de los portales se movieron en el ranking. Solamente Quintana Roo y Tlaxcala se mantuvieron en la misma posición (26 y 32 en el ranking. Sobresalen las caídas de los portales de Nuevo León, Campeche y Colima, que pierden 14, 11 y 11 posiciones, respectivamente [véase tabla 2]). En el caso de Nuevo León, que

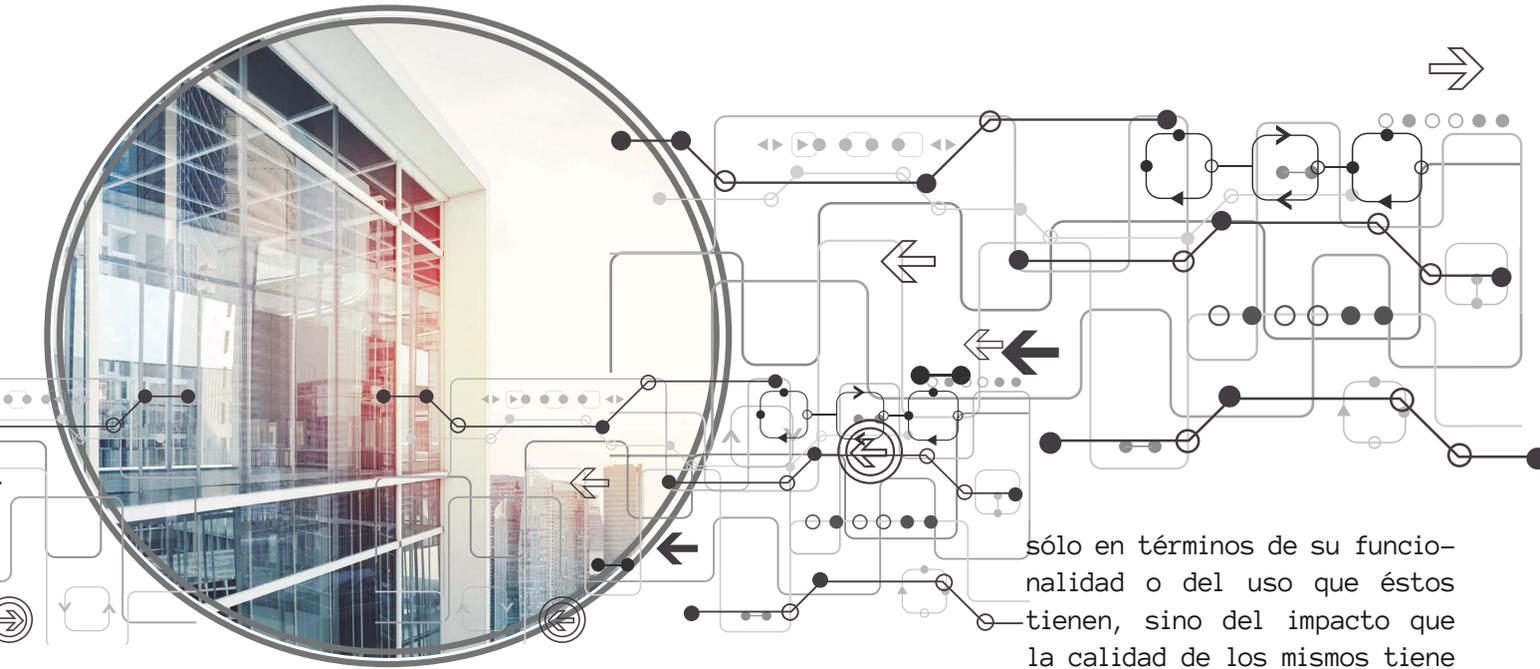


experimentó la mayor caída, resulta importante mencionar que cayó principalmente en las áreas de información y transacción. En contraste, destacan el incremento en posiciones de Durango, Querétaro y Guerrero, que escalaron 13, 13 y 12 posiciones, respectivamente, en el ranking. Si bien Guanajuato es el cuarto portal con mayor mejora incrementando nueve posiciones, sumadas a las 15 posiciones que subió el año pasado, ha escalado 24 posiciones en los últimos dos años. Con las mejoras de este año, Durango y Querétaro se ubican en la sexta y séptima posición, respectivamente. Las áreas en las que ambos portales mejoraron de forma más importante son las áreas de servicios transaccionales y de oportunidades de participación ciudadana.

Estos cambios demuestran el dinamismo y los procesos de mejora continua que se realizan en estos portales, provocando

que algunos estados ganaran o perdieran posiciones de manera notable este año. Aunque cabe aclarar, como lo hemos hecho en otros años, que son posiciones relativas a los demás estados. Así, un estado que haya conservado su portal igual que el año anterior pudo haber perdido posiciones en el ranking de este año, considerando los esfuerzos y mejoras incorporadas en los portales de otras entidades federativas.

El promedio en la evaluación de los portales este año fue de 39.65 puntos, con una desviación estándar de 10.92. El Estado de México tiene el mayor puntaje con 61.07 puntos, y Tlaxcala el menor con 26.58 puntos. En cuanto a los componentes del ranking, se observa un comportamiento similar al de años anteriores.



El componente “información” sigue siendo el del valor más alto, y el componente de “participación ciudadana” el que tiene mayores oportunidades de mejora. No obstante, considerando que el valor mayor de la escala es 100, aún hay espacio para importantes mejoras en todas las dimensiones.

Conclusión

El ranking 2015 es interesante y está lleno de sorpresas. La evaluación distingue el esfuerzo de los gobiernos estatales que se han ocupado de reinventarse, transformar sus organizaciones, usar sus conocimientos y su aprendizaje previo para innovar, proponer y construir sus portales. Después de 10 años de observar los portales en general, y

algunos casos notables en lo particular, podemos decir que el diseño e implementación de estrategias tecnológicas y los correspondientes cambios en los marcos normativos y legales son, sin duda, un promotor de la mejora de los portales estatales. Más aún, el desarrollo de procesos y la adopción de estándares también contribuyen a la mejora de los contenidos y las funcionalidades de los portales de gobierno.

Finalmente, aunque todos los estados han ido creciendo y mejorando sus capacidades para ofrecer servicios interactivos de información y transacciones a sus ciudadanos, uno de los factores que debe considerarse como prioritario en los próximos años es la medición de los impactos de los portales estatales, no

sólo en términos de su funcionalidad o del uso que éstos tienen, sino del impacto que la calidad de los mismos tiene en la recaudación, la transparencia y otros indicadores de creación de valor público. Como otras aplicaciones de tecnologías de información, los portales no deben ser un fin en sí mismos, sino medios para lograr beneficios para los ciudadanos y la sociedad en general.

Agradecimientos

Esta medición fue posible gracias al apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) mediante el proyecto número 107154. Agradecemos también la valiosa colaboración de Laura Patricia Amador Rosas, Jorge Israel Castro Collado, Tania Magdalena Romero Gutiérrez, Josué Vega Hernández, Jorge Michael Jimenez y Maribel Eudave Colmenero para la realización de este estudio.

TABLA 1

Ranking	Estado	Total	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación
1	Estado de México	61.07	77.80	63.25	52.71	74.72	36.88
2	Jalisco	52.61	75.22	64.79	38.75	62.22	22.08
3	Guerrero	47.71	74.87	47.75	41.90	51.94	22.08
4	Baja California	47.69	76.75	45.98	38.54	59.44	17.71
5	Guanajuato	47.47	76.09	51.03	36.04	54.17	20.00
6	Durango	46.86	69.36	38.90	53.96	49.17	22.92
7	Querétaro	46.38	72.25	39.05	31.67	73.33	15.63
8	Puebla	46.21	63.50	43.64	53.33	53.89	16.67
9	Chiapas	45.23	78.93	43.28	17.50	65.00	21.46
10	Distrito Federal	44.53	61.65	24.18	68.75	47.22	20.83
11	Chihuahua	43.37	62.60	50.25	41.04	42.14	20.83
12	Yucatán	43.20	57.80	45.65	43.75	51.11	17.71
13	Sinaloa	41.71	67.80	30.32	39.17	56.67	14.58
14	Aguascalientes	41.20	66.43	41.46	30.83	51.67	15.63
15	Hidalgo	39.87	63.68	23.03	25.42	71.39	15.83
16	Nayarit	39.61	63.21	34.30	50.83	41.39	8.33
17	Coahuila	39.44	62.90	27.47	50.42	39.72	16.67
18	Nuevo León	39.36	52.90	34.46	48.75	41.94	18.75
19	Campeche	37.52	58.08	46.52	19.38	46.94	16.67
20	Colima	36.78	45.57	31.61	41.88	54.44	10.42
21	Oaxaca	36.47	65.19	33.54	33.33	37.78	12.50
22	Tabasco	36.27	64.06	29.74	25.63	45.28	16.67
23	Tamaulipas	33.04	58.98	32.88	20.83	40.00	12.50
24	Baja California Sur	32.50	53.71	27.79	19.17	47.22	14.58
25	Sonora	32.31	62.13	34.50	18.96	31.39	14.58
26	Quintana Roo	31.95	70.28	32.96	0.00	37.78	18.75
27	Morelos	31.89	57.36	33.62	27.50	26.39	14.58
28	Zacatecas	30.73	61.90	51.14	0.00	25.00	15.63
29	Michoacán	30.69	49.79	29.34	29.17	30.56	14.58
30	San Luis Potosí	29.70	58.92	29.31	7.50	36.11	16.67
31	Veracruz	28.86	57.48	20.73	19.17	26.11	20.83
32	Tlaxcala	26.58	54.30	21.84	18.96	29.44	8.33
	Media	39.65	63.80	37.63	32.65	46.92	17.25
	Desviación Estándar	10.92	8.46	11.14	16.24	13.59	5.18

TABLA 2

Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares +
Nuevo León	14	Durango	13
Campeche	11	Querétaro	13
Colima	11	Guerrero	12
Distrito Federal	8	Guanajuato	9
Baja California Sur	7	Oaxaca	8
Coahuila	5	Tabasco	8
Michoacán	5	Nayarit	5
Zacatecas	5	Sinaloa	5
Veracruz	4	Estado de México	4
Aguascalientes	3	Sonora	3
Baja California	3	Chihuahua	2
Chiapas	2	Hidalgo	1
Morelos	2	Jalisco	1
Puebla	2	San Luis Potosí	1
Yucatán	2		
Tamaulipas	1		



Currículos autores

Luis Felipe Luna Reyes



Profesor en la Escuela de Negocios y Economía de la Universidad de las Américas Puebla. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Su trabajo de investigación y consultoría durante los últimos años ha estado relacionado con el estudio del uso de los sistemas y tecnologías de información en el sector público. Ha realizado proyectos financiados por la National Science Foundation en Estados Unidos, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Conacyt e Infotec en México.

Rodrigo Sandoval Almazán



Profesor en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel 1. Licenciatura en ciencias políticas y administración pública. Maestro en administración con especialidad en mercadotecnia (ITESM). Doctor en administración con especialidad en sistemas de información (ITESM). Sus intereses de investigación son redes sociales y el gobierno, la brecha digital y la aplicación del gobierno electrónico en la administración pública, así como la medición del impacto de internet en el gobierno a través de sus sitios web y de la implementación de la transparencia y rendición de cuentas en los gobiernos municipales y estatales.

J. Ramón Gil-García



Director de Investigación del “Center for Technology in Government” en la Universidad Estatal de Nueva York en Albany, Nueva York, y profesor investigador de la División de Administración Pública en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), joseramon.gil@cide.edu

Dolores E. Luna



Profesora investigadora en la Escuela de Ingeniería de la Universidad de las Américas Puebla, dolorese.luna@udlap.mx

Gabriel Purón Cid



Profesor Investigador de la División de Administración Pública en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), gabriel.puron@cide.edu

LA REVISTA  CONVOCA
Tecnología en Gobierno

PREMIOS AL GOBIERNO DIGITAL U-GOB 2015

Esta convocatoria está abierta a proyectos de innovación gubernamental habilitados por las tecnologías de la información, que se encuentren en fase productiva en la administración pública federal, poderes Legislativo y Judicial, tanto Federal como estatales.

Las categorías de esta premiación serán:

- Proyecto de e-Gobierno del año
- Seguridad de datos
- *Big Data*
- Aplicaciones en la nube
- Datos abiertos



Los detalles de la convocatoria están disponibles en:

www.u-gob.com/premios2015