



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**“EVALUACIÓN DEL NIVEL DE FUNCIONALIDAD DE LOS PORTALES  
ELECTRÓNICOS CASO: ESTADO DE MÉXICO Y DISTRITO FEDERAL  
PERIODO 2012-2014”**

**T E S I S**

**QUE PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PRESENTAN**

**MARIANA LÓPEZ VELÁZQUEZ**

**MARIELA REYES HERNÁNDEZ**

**DIRECTOR**

**DR. JUAN MIGUEL MORALES Y GÓMEZ**

**TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, NOVIEMBRE, 2014.**

## **DEDICATORIAS**

Este Trabajo Está Dedicado **A Mis Padres**

Quienes Con Su Esfuerzo Y Trabajo

Me Apoyaron Para Salir Adelante;

Por La Confianza Que Han Depositado En Mí,

**Gracias.**

**A Mis Hermanas,**

Por Su Apoyo Incondicional En Todas Las Formas Posibles;

Por Su Comprensión En Cada Etapa De Mi Vida,

**Gracias.**

**A Mis Amigas De La Universidad**

A Quienes Tuve La Fortuna De Encontrar

Y Conservar Su Amistad.

A **Mariela** Por Ser Compañera, Cómplice y Amiga

Con Quien Construí Este Trabajo Con Desvelos, Risas y Peleas.

**A Todos Mis Amigos (As)**

Que En Distintas Etapas De Mi Vida Me Han Acompañado,

Con Los Cuales Compartí Risas, Fracasos, Alegrías, Tristezas Y Sueños;

Que Con Sus Palabras De Aliento

Me Apoyaron Para Continuar Cada Día.

A Mis Profesores Quienes Por Su Valiosa Labor

Este Trabajo Es Una Muestra De Todos

Los Años De Estudio.

Mi Sincero Agradecimiento Al **Dr. Juan Miguel Morales Y Gómez** Por Guiar Este Trabajo,

A La **Dra. Martha Estela Gómez Collado**

Al **Mtro. Leobardo Ruíz Alanís**

A La **Dra. Leticia Contreras Orozco**

Quienes Con Su Conocimiento, Experiencia, Tiempo Y Consejos

Colaboraron Para Que Este Trabajo Fuese Posible.

***A Dios Permitirme Vivir Este Momento.***

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	5
CAPÍTULO I. REFORMA DE ESTADO, REFORMA ADMINISTRATIVA Y NUEVA GERENCIA PÚBLICA..	7
1.1. Reforma de Estado.....	7
1.2. Reforma Administrativa .....	10
1.3. Enfoques de la Reforma Administrativa.....	12
1.3.1. Enfoque Neoinstitucionalista.....	12
1.3.2. Enfoque Neoliberal .....	13
1.3.3. Enfoque Neointervencionista .....	14
1.4. Reforma Administrativa en México.....	15
1.4.1. Antecedentes .....	15
1.4.2. Periodo Miguel de la Madrid (1982) - Vicente Fox Quezada (2006).....	17
1.5. Enfoque de la Nueva Gerencia Pública .....	19
1.5.1. Antecedentes .....	19
1.5.2. Conceptualización de la Nueva Gerencia Pública .....	20
CAPÍTULO II. SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	27
2.1. La Sociedad del Conocimiento .....	27
2.2. Tecnologías de la Información y Comunicación .....	31
2.3. Antecedentes del Gobierno Electrónico.....	33
2.3.1. Gobierno Electrónico .....	37
2.3.2. Gobierno y Administración Electrónica .....	39
2.4. Gobierno Electrónico en México: Antecedentes .....	42
2.5. Portales Electrónicos.....	44
2.6. Instrumentos de Medición: Una Reflexión Internacional y Nacional .....	46

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA Y ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA FUNCIONALIDAD DE LOS PORTALES ELECTRÓNICOS, CASO ESTADO DE MÉXICO Y DISTRITO FEDERAL.....	50
3.1. Selección de muestra .....	52
3.2. Instrumento de medición: Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE).....	54
3.2.1. Información.....	56
3.2.2. Interacción .....	57
3.2.3. Transacción.....	57
3.2.4. Integración.....	58
3.2.5. Participación.....	59
3.2.6. Información Complementaria.....	59
3.3. Análisis General: Evaluación 2012.....	62
3.3.1. Resultados por Componente .....	67
3.4. Análisis General: Evaluación 2014.....	77
3.4.1. Resultados por Componente .....	81
3.5. Análisis Comparativo De La Funcionalidad De Los Portales Electrónicos, Caso Estado De México Y Distrito Federal Periodo 2012 – 2014 .....	93
DESAFIOS DE LA EVALUACION .....	99
RECOMENDACIONES DE LA EVALUACION .....	103
CONCLUSIONES.....	108
BIBLIOGRAFÍA.....	114
ANEXO .....	121

## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad explorar y comparar la funcionalidad de las páginas oficiales tanto del Distrito Federal como del Estado de México, ya que, actualmente, ambos servirán como un referente en medición de la Administración Electrónica, y del desarrollo de la misma en el gobierno. Los sitios web a través de la administración electrónica son un medio por el cual es posible obtener y aprovechar la tecnología disponible y, de esta forma, incrementar la eficiencia de la Administración, así como disminuir costos y mejorar la calidad del servicio público.

Ahora bien, cabe mencionar que, tanto la Reforma de Estado como la correspondiente a la Administración, son un parteaguas fundamental para la modernización del Gobierno, pues éste se basa en el uso de las nuevas tecnologías digitales, las cuales darán pie al aprovechamiento y mejora de los procesos internos, la promoción de rendición de cuentas, la transparencia y el uso competente de nuevas vías de comunicación.

Ante este panorama, es necesario puntualizar que toda Administración Pública, debe mantener una relación estrecha con los procesos de Reforma y aprovechamiento de las actuales tecnologías; esto con la finalidad de disminuir costos, sin dejar de lado la prestación del servicio público; puesto que hoy por hoy los Portales Electrónicos, principalmente los de Gobierno, se han convertido en una de las principales herramientas de comunicación, interacción y participación entre el Gobierno y los ciudadanos.

Por ende, ante dicha premisa, parece clara la importancia de su fortalecimiento pues, a partir de esto, será posible establecer, en los sitios web, estándares de calidad y contenido que cubran las necesidades de los usuarios.

En relación con lo anterior, se pretende que al finalizar la lectura del presente trabajo se respondan las siguientes interrogantes: ¿Cómo logra, la Administración Electrónica, propiciar la funcionalidad de los Portales Electrónicos en las entidades? ¿Cuál es la funcionalidad de dichos sitios? Y ¿Qué elementos determinan su funcionalidad? Bajo la hipótesis: A mayor presencia de la Administración Electrónica

en las entidades, mayor funcionalidad de los Portales Electrónicos. Lo anterior surge a partir de que este documento presenta el resultado de la evaluación de la funcionalidad de los Portales Electrónicos tanto del Gobierno del Distrito Federal y como del Estado de México. Mediante la visita a los sitios web con la aplicación “Índice de Gobierno Electrónico Estatal” (IGEE) de los Doctores J. Ramón Gil – García, Luis F. Luna y Rodrigo Sandoval. Cabe aclarar que existen varios antecedentes referentes a esta materia; sin embargo, en este caso se realizará a partir de la experiencia de los usuarios al interactuar con los portales antes mencionados.

Por su parte, el primer capítulo contiene una descripción del contexto en el cual surge la Reforma de Estado, en el ámbito global; así como de los elementos que la impulsaron, sus enfoques y, para concluir, se expone una aproximación de la Reforma Administrativa en México y la introducción de la Nueva Gerencia Pública, ésta última se aborda a manera de sustento teórico donde se retoman premisas como la eficiencia, eficacia, entorno, e ideas generales que se plasman en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación; fundamentales según los objetivos de la investigación. Es preciso acotar que el trabajo no defiende en su totalidad las ideas gerencialistas, conscientes de que se trata de un "tendencia" que ha quedado en el pasado para algunos estudiosos de la administración pública y para otros resulta un paradigma en la administración pública de México. En cuanto al segundo capítulo, éste hace referencia a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) las cuales fundamentan e impulsan a la Reforma Administrativa, por medio de la idea: *Gobierno Electrónico*, entendida como la creación de Portales Electrónicos para mejorar el quehacer de la Administración Pública. Finalmente, el tercer capítulo esclarece tres partes medulares: a) la descripción de los criterios de selección de la muestra; b) la exposición de los componentes del IGEE y; c) un análisis general de la evaluación de los Portales Electrónicos. De esta forma, se pretende apoyar la investigación en materia de Gobierno Electrónico, en México, y proporcionar un estudio enfocado a la percepción ciudadana.

## **CAPÍTULO I. REFORMA DE ESTADO, REFORMA ADMINISTRATIVA Y NUEVA GERENCIA PÚBLICA**

El presente capítulo aborda la Reforma de Estado en un contexto global bajo el tenor del fracaso en el Estado benefactor en algunos países, el cual generó un cúmulo de propuestas y discusiones a nivel internacional que se fueron fortaleciendo a través de varias décadas para responder a los cambios de la Reforma de Estado y, posteriormente, a la Reforma Administrativa, Fiscal y Económica de diversos países.

En la tarea de reformar las estructuras administrativas y económicas, de países como Nueva Zelanda, Australia, Suecia, Noruega ( Medina, 1998) , surgieron diversas propuestas clasificadas en tres tipos de generación y que se abordan en el presente apartado, las cuales se caracterizaron por contrarrestar problemas diferentes: la primera, se originó a inicios de los 80 la cual tenía la finalidad de lograr un balance fiscal macroeconómico; la segunda, se originó en los 90, la cual propicio Reformas bajo las premisas de la efectividad, eficiencia, equidad y entorno y: la tercera, fue la constitución de las dos generaciones anteriores de Reformas en lo que se conoce como Nueva Gerencia Pública (NGP); en este sentido se abordan los enfoques de la Reforma Administrativa que antecedieron y permitieron la constitución del enfoque de la NGP, así como la conceptualización de la misma, en la idea de fortalecer el marco teórico del presente trabajo.

### **1.1. Reforma de Estado**

La realidad sobre el fracaso del Estado benefactor en varios países como un ente todo poderoso originó el cuestionamiento, por parte de la sociedad, sobre la capacidad de los gobiernos para responder ante las crisis que se estaban originando (Medina, 1998). La Administración Pública, brazo ejecutor del Estado, fue cuestionada sobre su ineficiencia para responder a las demandas políticas y sociales que se hacían cada vez más presentes y la repercusión que éstas tenían en la economía, por lo que surgieron iniciativas para crear mecanismos y propuestas sobre la Reforma Administrativa, Fiscal y Económica de los países involucrados,

aunado a ello, se trató de dar respuesta a las crisis de legitimidad, democratización política y problemas presupuestarios, que presionaban cada vez más a las estructuras de Gobierno, ya que muchos países percibieron el fracaso de su estado benefactor y la falta de confianza por parte de la sociedad (Castelo, 2007). El debilitamiento del estado benefactor es una consecuencia de la falta de capacidad del estado multifuncional que "pretendía" responder no sólo a las demandas sociales como servicios, sino también abarcar la regulación del mercado y la economía en general. (Medina, 1998).

A principios de 1980, la crisis de legitimidad del Estado comenzó a desarrollarse en todo su esplendor, lo cual originó la creación de diversas propuestas en la tarea de reformar las estructuras administrativas y económicas con la finalidad de solucionar los problemas existentes; inicialmente, se trató de comprender la génesis de las crisis mediante la clasificación de las Reformas en tres tipos de generación que se caracterizan por contrarrestar problemas distintos.

La primera, se suscitó a inicios de los 80 con la finalidad de lograr un balance fiscal macroeconómico y reducir el déficit fiscal de los países. La segunda generación de Reformas, creó procesos, en los 90, incorporando en su actuar cuatro premisas que se implementaron en las estructuras gubernamentales; es decir, "Las cuatro E"

- Efectividad
- Eficiencia
- Equidad
- Entorno

La efectividad debe relacionarse, intrínsecamente, con la intervención que tiene el Sector Público respecto a la cobertura y calidad de los servicios, la eficiencia se relaciona con la economía pues ésta debe responder en conjunto con la equidad a la provisión de los servicios y, finalmente, con la idea de crear un espacio propio para el desarrollo del sector privado (Nickson, 2002).

Sin embargo, "Las cuatro E" no trascendieron en un primer momento, debido a que el sistema de Administración Pública responsable de lograr la aplicación, de



estas premisas, se mantuvo como un área ajena a los reformadores de Estado, la carencia de ésta relación evitó su crecimiento.

En este sentido, la tercera y última generación constituyen dos décadas de importantes reformas que emprendieron países integrantes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), con la finalidad de mejorar el desempeño de “Las cuatro E”, las cuales se formaron en lo que ahora conocemos como *New Public Management* (Nickson, 2002).

Otros estudios como los realizados por Bresser-Pereira, menciona que el neoliberalismo considera a la crisis económica como consecuencia directa de la del Estado, por lo que las disposiciones que surgieron se emplearon para contrarrestar los problemas del Estado acotando los aspectos económicos de una nación o país, por tanto; el autor hace una división de la crisis económica en tres diferentes tipos:

La primera, fiscal, la cual implica que el Estado no podía responder ante la magnitud del gasto público, el cual puede estar dirigido al sistema de seguridad social, políticas sociales y producción de bienes y servicios; la segunda, crisis, es el modo de intervención del Estado y; la tercera, está relacionada con la forma burocrática de la administración, por lo que en este proceso de Reforma de Estado, se incorpora el concepto de gerencia en la institucionalidad pública social que produce procesos por el *management* privado en el ámbito público (Guendel, 2011).

En este sentido, la Nueva Gerencia Pública surge como respuesta a las problemáticas que el Estado enfrenta ante la presión de organizaciones internacionales para eficientar y consolidar una serie de mecanismos que son fundamentales en el quehacer de la Administración Pública, en un ámbito político, económico y social, constituyendo un proceso de transición.

La NGP surgió entonces como una solución que está orientada hacia la eficiencia, la ciudadanía y lo público, pues intenta “superar las deficiencias de la Administración Pública tradicional, las cuales ocasionaron el abandono de las necesidades sociales de grandes grupos de la población” (Ramírez, 1998).

## 1.2. Reforma Administrativa

Para reinventar los procesos administrativos es necesario implementar mecanismos que logren el objetivo de la Administración Pública, un ejemplo de ello y uno de los primeros intentos y mecanismos implementados fue el modelo elaborado por Max Weber denominado “Modelo ideal burocrático”, donde se demanda un apego normativo y procedimental de los servidores públicos respecto a su desempeño, con un carácter meritocrático en sus procesos de profesionalización (Guerrero, 2002), posteriormente, las ciencias gerenciales se presentan con el objetivo de priorizar la eficiencia y efectividad en los procesos administrativos así como la labor de la evaluación como un valor que los fortalece en la idea de reformar el Estado.

A partir de este proceso, surgieron cinco documentos de gran importancia e influencia en el diseño y ejecución de políticas orientadas a la transformación del papel del Estado y de la misma Reforma Administrativa en países particularmente desarrollados:

1. “Gobernabilidad de la democracia”, Informe a la Comisión Trilateral, 1975.
2. El Consenso de Washington, 1990.
3. Informe sobre el Desarrollo Mundial, del Banco Mundial de 1989.
4. Informe sobre el Desarrollo Mundial, del Banco Mundial de 1993.
5. Informe del Banco Mundial de 1997, “El Estado en un mundo en transformación”.

Por tanto, se parte de la existencia de tres perspectivas que redireccionan a la Administración Pública; el neoliberal, neoinstitucionalista y el neointervencionista, enfoques gerenciales que implican reformas coyunturales en la Administración Pública debido a que las administraciones se debían adecuar a los constantes cambios y procesos originados por la globalización, apertura comercial, liberalización económica, cambios tecnológicos y procesos políticos de consolidación democrática.

En este sentido, existe una gran variedad de Reformas Administrativas que se encuentran clasificadas por categorías y que guardan relación con las premisas, anteriormente mencionadas, con la finalidad de combatir problemas parecidos:

1. Privatización y desregulación. Remoción de funciones del Sector Público o la eliminación de una serie de regulaciones públicas.

2. Administración de personal. Recientemente tiende a ser dominada por los principios de la Nueva Gerencia Pública.
3. Administración financiera. Reformas dirigidas a la minimización de costos del Gobierno e incremento de su eficiencia, particularmente a través del desarrollo y ejecución de técnicas específicas para mejorar la administración financiera en el Sector Público como las aplicadas en el Reino Unido y Australia.
4. Orientación al cliente. Las organizaciones de Gobierno y sus empleados podrían concebir sus relaciones con el público como si estuvieran operando en un mercado que proporciona servicios a clientes con elección de alternativas para recibir esos servicios. Esto está estrechamente vinculado con 'la Nueva Gerencia Pública'.
5. Empoderamiento. Es una reacción contra la tradición administrativa basada en el modelo Weberiano, muy jerárquico, en el cual los empleados del nivel más bajo, solo actúan bajo instrucciones de sus superiores. El empoderamiento de los escalones más bajos del aparato público permite a los gobiernos reducir la cantidad de mandos y, a su vez, los costos totales del Gobierno.
6. Desconcentración y descentralización. La descentralización política se refiere a la transferencia del poder de toma de decisiones desde el Gobierno central a los niveles más bajos de Gobierno. La desconcentración administrativa implica la transferencia de ciertas tareas a niveles más bajos de Gobierno, pero sin la correspondiente transferencia del poder político de la toma de decisiones (Scheider, 2001).

Es necesario entender que la variedad de componentes en este proceso responden a tradiciones administrativas distintas, en cada país se implementan mecanismos que responden a estructuras estatales y valores que se encuentran consolidados; todo proyecto de Reforma se encuentra marcado por un modelo Estatal y una tradición Administrativa, por ello Guy Peters señala que “por tradición nos referimos a los agrupamientos de instituciones y prácticas culturales que constituyen una serie de expectativas en torno al funcionamiento del gobierno” (Peters, s.f.).

La forma en que cada país respondió a las situaciones generadas en este proceso, generó un cúmulo de reformas y propuestas que fortalecieron las ciencias gerenciales y, posteriormente, constituyeron los enfoques de la gerencia pública, por lo cual José Juan Sánchez nos permite apreciar de manera más explícita lo anteriormente mencionado analizando los enfoques que permitieron éste proceso de Reforma de Estado y Reforma Administrativa, contrastando los elementos característicos de cada uno de ellos (1998).

### **1.3. Enfoques de la Reforma Administrativa**

Los enfoques de la Reforma Administrativa se constituyeron como un cúmulo de ideas y discusiones que se consolidaron a través de documentos importantes y premisas como la privatización, desregulación, administración financiera, orientación al cliente, la desconcentración y descentralización, así como la forma en cómo cada país respondió a las situaciones que se fueron generando en la idea de fortalecer el aparato administrativo.

#### **1.3.1. Enfoque Neoinstitucionalista**

Combina las teorías económicas y de las instituciones para analizar las interrelaciones que existen entre éstas. En esta teoría las instituciones desempeñan un papel central, positivo o negativo, en la dinámica del funcionamiento económico. Las instituciones generan incentivos para los agentes económicos y los grupos sociales, creando tanto certidumbre y estabilidad económica, como política y social.

El neoinstitucionalismo critica a la teoría económica convencional por atender solamente los aspectos productivos, sin incluir aspectos centrales como los costos de los derechos de propiedad, la propiedad es una institución, entre los dueños de los recursos, los trabajadores, las mercancías y los consumidores en general.

El Estado es una institución central para la sociedad, su organización económica e institucional produce reglas para todos los individuos, los agentes económicos, actores sociales y políticos. El papel del Estado, como institución, es diferente a otras instituciones, ya que éste tiene el derecho exclusivo de fijar y modificar las reglas que rigen el sistema, o los subsistemas, que lo integran“. El Estado es la única organización con capacidad para secularizar y universalizar las reglas que genera, y los individuos y grupos están obligados a acatarlas” (Sánchez, 1998), es la única organización que articula las múltiples instituciones estatales, paraestatales y sociales.

El mercado es un institución compleja, pues en el existen reglas y normas que ordenan su funcionamiento para que las transacciones se realicen

eficientemente; es decir, éste se desarrolla en un marco institucional en el cual se realizan todo tipo de intercambios.

Por su parte, el Estado crea y refuerza las instituciones del mercado para influir en la conducta de los agentes; por ende, es indispensable para el Estado contar tanto con un Sector Público bien desarrollado, como con un grupo gobernante con la capacidad para impulsar una gestión pública eficiente y, a su vez, crear consensos en todas sus acciones, especialmente, si se embarca en proceso de reforma. Además para el desarrollo del Sector Público es esencial la implantación de tecnologías enfocadas a la informática, avances en procedimientos administrativos adecuados al entorno institucional, promover la especialización de alto nivel para las múltiples tareas que desarrolla, mecanismos de vinculación con grupos de la población y el sector privado.

### **1.3.2. Enfoque Neoliberal**

En este caso, la globalización impone cambios en el papel del Estado y la apertura comercial. Tiene como principales objetivos reducir la intervención gubernamental mediante la privatización y la desregulación, medidas que redundan en el fortalecimiento de las finanzas públicas; ejecución de la apertura comercial. El crecimiento económico es el resultado del grado de libertad del funcionamiento de los mercados, por lo que, su óptimo desempeño, debe promoverse con diversas medidas.

La propuesta neoliberal solo puede ser exitosa si cuenta con un aparato gubernamental bien organizado, eficiente y eficaz, ya que esto permitirá generar, coordinar y promover las condiciones de los mercados. Desde esta perspectiva, el Estado tiene un papel regulador y político; pues suprime las funciones de intervención directa en la economía y reduce sustancialmente las redistributivas. Asimismo considera que la intervención estatal obstaculiza el desempeño del mercado, por lo que su propuesta de reforma se centra en realizar reducciones en cuanto a su tamaño y cambios sustanciales en las funciones del Estado.

Las transformaciones de Estado, entre las que se ejecuta la modernización del Sector Público, incluyen la privatización o liquidación de empresas públicas, la transferencia de ciertos servicios a empresas privadas y los cambios que se requieran para lograr y mantener las finanzas públicas sanas. Es decir, el enfoque neoliberal, parte de la cultura administrativa anglosajona y tiene la idea de que el Estado altera el funcionamiento del mercado y, por ello, apoya la idea del proceso de desincorporación de las empresas públicas orientadas a la privatización. (Sánchez, 1998)

Finalmente, Sánchez menciona que el enfoque neoliberal, por tanto, “asigna al Estado un papel de actor político, no de potencia económica con fines de distribución social [...]”. (Sánchez, 1998)

### **1.3.3. Enfoque Neointervencionista**

Este enfoque resulta del balance de los resultados de los dos anteriores. La Reforma del Estado no es vista como mera reducción de dimensiones de entidades, personal y funciones. Se preocupa porque éstas medidas se justifiquen con la reestructuración y asignación eficientes, defienden la privatización selectiva de empresas públicas para que el Estado concentre recursos en áreas estratégicas. La liberalización comercial debe ser regulada y gradual conforme al comportamiento de la economía nacional y de los socios comerciales, dado que la apertura comercial y el mercado son insuficientes para lograr la reestructuración económica.

Su propuesta apunta a fortalecer la capacidad productiva interna, la élite burocrática debe coordinar ese esfuerzo corrigiendo fallas tanto en el excesivo intervencionismo como de la apertura indiscriminada y la acelerada desregulación. El Estado debe transformarse para responder a la nueva racionalidad pública, apoya el saneamiento financiero de las empresas públicas pero no a costa de la desaparición de áreas operativas importantes, ni del recorte indiscriminado del gasto, ni con despidos de personal que incluyen trabajadores especializados. Sino que reconsidera el rol empresarial del Estado para aceptarlo en empresas muy

específicas, si las necesidades sociales y de la economía así lo justifican. (Sánchez, 1998).

#### **1.4. Reforma Administrativa en México**

Una Reforma de Estado presupone una reforma estructural, lo cual involucra cambios en el orden político, social y económico. Un régimen democrático implica la participación de todos o, por lo menos, de los sectores políticos más organizados para contrarrestar los problemas administrativos y políticos y; de esta forma, lograr la satisfacción de las demandas de los ciudadanos. Por ello es imprescindible analizar la reforma administrativa en México con la finalidad de comprender cómo percibió la Administración Pública mexicana las reformas implementadas.

##### **1.4.1. Antecedentes**

Los primeros documentos que reconocían la reforma y la necesidad de realizar mejoras del Gobierno y de las Instituciones fue el documento titulado *Reflejo de las ideologías políticas y sociales* a inicios de la vida independiente del país, en el cual la principal premisa era ordenar el Estado.

Posteriormente en 1821, el *Reglamento Provisional de Gobierno*, documento expedido por la Regencia del Imperio estableció:

Proponer las reformas y mejoras que [creyesen] conducentes en los cuerpos y ramos dependientes de su ministerio, combinando con los demás [...] lo que pudiera convenir al bien general del estado en todos los ramos de la administración (Carillo, 1998),

en este sentido se adoptó a la *aptitud e idoneidad* como criterios para la adquisición de personal. Por tanto, comenzaron a establecerse los principios de un servicio profesional de carrera y de rendición de cuentas con cuatro premisas que la Constitución de Cádiz establecía;

- a) Aptitud e idoneidad
- b) La Suficiencia y el talento
- c) Ocupación para la cual se tuviera más aptitud, y se debería cuidar el cumplimiento exacto y escrupuloso de las obligaciones.
- d) Buen Gobierno y la recta Administración del Estado. (Carillo, 1998)

Posteriormente, en 1861, la previsión, organización, orden, método, economía, moralidad y una administración con base en la efectividad de las leyes, fueron los principales rectores de la administración Juarista, donde la Reforma Administrativa era la forma “de coronar lo conquistado en los terrenos político y social”. (Carillo, 1998)

Al finalizar la Revolución Mexicana en el proceso de mejora de la Administración Pública, se crea, en 1917, una dependencia del Ejecutivo Federal llamada Departamento de Contraloría; posteriormente, se crearon Comisiones de Eficiencia Interna (1913,1939) y una Intersecretarial (1943) donde los principales objetivos eran la supresión de servicios no indispensables, mejorar el rendimiento del personal y hacer los trámites más expeditos con el menor costo.

La responsabilidad del mejoramiento administrativo fue ejercida por distintas dependencias de la estructura orgánica de la Administración Pública Federal, por lo que fue necesario que, en 1958, la Secretaría de la Presidencia asumiera la responsabilidad del órgano central de la Reforma Administrativa.

Sin embargo, la reformas anteriores no tuvieron el éxito esperado, por ende, en 1965, se crea la Comisión de Administración Pública (CAP), adscrita a la Secretaría de la Presidencia como la mayoría de los órganos relacionados con la Reforma Administrativa, dicha Comisión, tiene como finalidad implementar un programa de Reforma Administrativa que se extendería por tres lustros.

Específicamente la tarea de la CAP era el siguiente:

Determinar la más adecuada estructura de la Administración Pública y las modificaciones que deberían hacerse en su actual organización para: a) coordinar la acción y acelerar el proceso de desarrollo económico y social con justicia social; b) introducir técnicas de organización administrativa que resultaren convenientes para alcanzar el objetivo anterior; y c) lograr la mejor preparación del personal gubernamental. (Carillo, 1998)



#### **1.4.2. Periodo Miguel de la Madrid (1982) - Vicente Fox Quezada (2006)**

##### **Miguel de la Madrid**

En este sexenio, básicamente, las estrategias que se plantean son reformas en materia económica para restaurar con el tiempo y de forma estructural la economía devastada en la que se vivía en aquella época. Se implementa un programa llamado Reordenación Económica, el cual consiste en disminuir el crecimiento del gasto público; reforzar las normas de disciplina, programación, eficiencia y honradez en su ejercicio; proteger y estimular los programas de producción, importación y distribución de alimentos básicos; reordenar el mercado cambiario bajo la autoridad monetaria del estado; reestructurar la Administración Pública Federal y actuar bajo el principio de rectoría del estado dentro del régimen de economía mixta que establece la Constitución. (Aguilar Villanueva, 1992)

Hubo un reordenamiento administrativo que se basó en la reforma de la Ley de Orgánica de la Administración pública federal, en éste mismo tenor se creó la Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF) la cual tenía el objetivo de sistematizar y fortalecer el control del ejecutivo federal el cual tenía una crisis en sus diversas dependencias. (De la Madrid, 1995)

##### **Carlos Salinas de Gortari**

La eficacia y eficiencia de los servicios públicos, con estricto apego al desempeño de la Administración Pública, bajo el nombre de “Modernización del Estado” fue una de las principales medidas que se adoptaron en esta idea de Reforma Administrativa. Aunado a esto, se tuvo la intención de que la gobernanza formara parte de este proceso respecto a las funciones públicas, el desarrollo de mecanismos para propiciar la participación de la sociedad civil y la desregulación para alentar la actividad privada. (Carillo, 1998)

En este periodo hubo una reducción de “empresas públicas”; es decir, dependencias que se redujeron en la adopción de medidas provenientes de las medidas que se estaban implementando, (Carillo, 1998) de 412 a 219 donde se

procuró que permanecieran bajo criterios de desempeño, competencia en el mercado y convenios de desempeño y calidad.

### **Ernesto Zedillo Ponce de León**

Fue un impulsor de reformas decisivas en el sistema político, ya que trataban de abarcar los distintos rubros, tanto en la economía, en lo político y respectivamente en lo social. Se creó el pacto “Compromisos para el acuerdo Político Nacional” entre los diferentes partidos, con el fin de promover un diálogo político y conducir a una reforma electoral. En 1996 se lleva a cabo la consagración más grande de los partidos y del pacto creado, reformándose 19 artículos de la Constitución con el fin de plantearse cambios coyunturales en el modelo neoliberal.

Respecto a la Reforma Administrativa en este periodo y a través del Programa para Superar la Situación de Emergencia Económica, establecidos por el titular del Ejecutivo Federal, a partir de las crisis existentes, se establecieron los lineamientos de gasto, los cuales debieron ajustarse a tres principios fundamentales conocidos como racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por lo que, posteriormente, el presupuesto se reestructuró considerablemente.

En 1995 se crea el Comité Interno de Gasto-financiamiento como un órgano técnico que tiene como objetivo la asesoría en materia de financiamiento, ejercicio, control y evaluación del Gasto Público en virtud de que los recursos deberían ser asignados con base en la eficiencia, eficacia y honradez. (León, 2013)

### **Vicente Fox Quezada**

Las aportaciones en la evolución y consolidación de la Administración Pública mexicana consistieron, básicamente, en el impulso de Reformas Administrativas que esperaban su turno desde hace varios años, además de las presiones sociales, de los gobiernos y organismos internacionales, propios de las políticas neoliberales y globalizadoras que caracterizaron la entrada del nuevo milenio, se podría decir que algunos elementos de la conocida Nueva Gerencia Pública se trataban de implementar.

Este sexenio se caracterizó porque la estructura gubernamental federal no tuvo cambios de fondo, en sus inicios se creó la Comisión Intersecretarial Anticorrupción y, a mediados del mandato, se aprobaron reformas relacionadas con el combate a la corrupción, destacan la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental Federal, así como la Ley del Servicio Profesional de Carrera. (Magar, 2008)

La primera Ley de Transparencia se aprobó en Sinaloa y, posteriormente, en el ámbito federal, ésta importante legislación también representa la voluntad y el trabajo del denominado “Grupo Oaxaca”, integrado por ciudadanos, intelectuales y periodistas que propusieron y defendieron el proyecto hasta su aprobación. Respecto a la Ley del Servicio Profesional de Carrera aprobada en el 2003, tuvo un periodo de aplicación gradual de tres años. El sexenio de Fox fue criticado por la falta de oficio político e incapacidad para cabildear con las diversas fuerzas políticas.

### **1.5. Enfoque de la Nueva Gerencia Pública**

El presente apartado tiene como finalidad pormenorizar sobre el enfoque de la NGP como aquel que a través de las premisas de eficiencia, efectividad, entorno y equidad respondió a la práctica de nuevas herramientas como el Gobierno Electrónico, de forma general, y en particular, de la Administración Electrónica a través del uso de las TIC; es preciso acotar que se realiza un análisis general con el fin de fortalecer la parte teórica del presente trabajo, más allá de realizar una crítica y/o un estudio mucho más profundo del enfoque.

#### **1.5.1. Antecedentes**

El núcleo de la NGP se constituye para algunos como algo inaceptable y para otros resulta inaplicable, ésta antipatía existe a través de los fundamentos teóricos de éste enfoque que es principalmente el neoliberalismo, el cual a través del tiempo se constituyó como una fuente que impactó de manera negativa a la sociedad y a la política.

La NGP tuvo importantes discusiones que impactaron de fondo y de forma en su constitución a través del tiempo, desde el nombre antes aplicado como Nueva Gestión Pública y, posteriormente, cambiando el término *gestión* por *gerencia*, lo cual varía de acuerdo con perspectivas de estudiosos e investigadores en materia de la Gestión Pública.

La primera perspectiva sugiere que, a principios de la década de los 60, el antecedente de la NGP era la Nueva Gestión Pública que hacía presencia en importantes escritos, los cuales no trascendieron debido a que eran considerados irrealizables y extravagantes, por aquellos especialistas acostumbrados a realizar estudio sobre la burocracia, la jerarquía y la autoridad, lo que originó que tras algunas décadas, su estudio no fuera relevante y, con el tiempo, a través de la aplicación de doctrinas liberales, en 1980, surgiera renombrada como NGP; es decir, *New Public Management*. (Guerrero, 2009)

Los textos que marcaron el cambio en los ámbitos antes descritos fue el texto: *Le Secret de Structures Competitives* (Guerrero, 2009) el cual propone la orientación de la Administración Pública hacia el mercado bajo la perspectiva de ciudadano-usuario, donde se sugiere que la gestión pública estaba sustentada bajo la eficiencia y la noción de costo-eficiencia, en éste sentido se conformó la idea de renovar la teoría del servicio público y, posteriormente, con el libro *La Nouvelle Gestion Publique; Pour un Etat sans Burocratie; 1975*, (Guerrero, 2002) se acota lo “nuevo” a la gestión pública y unos años después el mismo autor sería el pionero que renombraría a la Nueva Gestión Pública como NGP, introduciendo modelos del ámbito privado a la Administración Pública y redefiniendo los procesos administrativos con preciso énfasis en la descentralización. (Guerrero, 2002)

### **1.5.2. Conceptualización de la Nueva Gerencia Pública**

Una vez analizado el apartado anterior, debemos comprender que la Nueva Gerencia Pública debe concebirse, primeramente, como una discusión; ya que es el resultado de cuestionamientos determinados de estudiosos, organizaciones internacionales y expertos en la materia; los cuales se relacionan en cómo se

estructura, administra y supervisa una oficina gubernamental y el Sector Público en un todo. Como lo mencionaba Barzelay (2000) “La implementación de la NGP es en realidad una decisión donde los actores gubernamentales y políticos toman una decisión de política pública, con razones estructurales y coyunturales de por medio”. (Arellano, 2002)

Una primera aproximación del concepto de la NGP, la describe como una idea que proviene del sector privado que alude a obtener resultados para el mercado, así como la incorporación de las técnicas y métodos del sector privado al público, con el fin de hacer más eficientes y más eficaces a las organizaciones públicas (Oliás de Lima Gete, 2001)

En esta premisa, la NGP actuaría como un conjunto sistemático de métodos, técnicas y procedimientos utilizados en el *management* privado que se insertan en el accionar público con el fin de eficientar sus estructuras gubernamentales.

Así, la Nueva Gerencia Pública busca direccionar los programas y políticas conjuntando las herramientas para la coordinación, regulación y monitoreo; funcionando como un catalizador para toda labor administrativa y, de ésta manera, dicho conjunto de doctrinas debe ser visto como un instrumento para dejar de lado la idea del Estado benefactor, proponiendo herramientas en la implementación de tareas administrativas. (Cabrera, 1997)

Bozeman (1998) expone que “la gerencia pública es en realidad una teoría de las organizaciones públicas, donde se desprende entonces que dichas organizaciones son el objeto de estudio de la gerencia pública”. (Ramírez, 1998) En este entendido, las organizaciones públicas constituyen, para la gerencia pública, estructuras flexibles que se puedan adaptar a procesos y cambios organizacionales en un aspecto político, económico y social; por lo cual, gerencia y las organizaciones públicas son términos que generalmente se encuentran asociados. La importancia del enfoque es de fondo más que de forma; por lo tanto, indica que la Administración Pública debía redefinir su objeto de estudio.

La NGP posee como eje rector el cambio en la estructura, constituyéndose como una “acción ejecutiva de alto nivel que se desarrolla en el gobierno”, diversos autores indican que la gerencia pública es aquella actividad que se orienta más por

la estrategia que por el proceso, que se ocupa de lo inter-organizacional más que por lo intra-organizacional y que busca combinar la gerencia con la política pública. (Ramírez, 1998)

Existen ejemplos exitosos en la implementación de la Nueva Gerencia Pública y otros tantos que no lograron incorporar algunas de las herramientas y procesos que propone la misma. Este fracaso se debe, en gran medida, a la idea errónea de mecanizar los procesos creyendo que para todos los países la implementación puede ser la misma; sin embargo, no se toman en cuenta aspectos determinantes en el éxito de la implementación de esta tendencia, como la cultura, instituciones fuertes, economías más o menos estables, alto nivel en calidad de vida y diversos aspectos de fondo y forma.

Por ejemplo, en América Latina se llevan importantes reformas administrativas incitadas por drásticos cambios económicos que traen consigo la adhesión a la globalización, el desempeño económico que se exige en los países, por parte de los organismos internacionales como un fin de competitividad, pero que responden a otros factores. En este sentido se debe comprender que la globalización significa un factor determinante dentro de la llamada “ola de reformas administrativas” implementadas en los países de primer mundo. (Nickson, 2002)

Arellano Gault menciona que la Nueva Gerencia Pública es:

[...] es una combinación intrincada, pragmática (por lo tanto muchas veces contradictoria en términos de argumentos), entre el nuevo institucionalismo y el gerencialismo. El primero, recuperando doctrinas clave para el Sector Público y su reforma como: competencia en vez de monopolio, transparencia en vez de subsidios escondidos, estructura de incentivos más que modernización administrativa perene. El segundo, incorporando más bien la dimensión organizacional, traduciendo las estructuras de incentivos en sistemas de comportamiento gerencial. (Arellano, 2002)

Por tanto, comprendemos que la Nueva Gerencia Pública es la incorporación de dos prácticas que pretenden generar una reforma integral, fortaleciendo primero, las instituciones como aquellas figuras de ejecución y; segundo, incorporando ideas gerencialistas desde la perspectiva privada, para así eficientar de manera íntegra el Estado, como un todo.

Cabrero Mendoza (2009); por su parte, menciona que la NGP busca direccionar los programas y políticas conjuntando las herramientas para la coordinación, regulación, monitoreo, siendo un catalizador para toda labor administrativa, lo cual permitirá abandonar los viejos esquemas que posee el Estado benefactor quien todo lo provee. El nuevo Estado busca ser regulador y coordinador en las nuevas prácticas gerenciales e institucionales para lograr obtener el bienestar de la sociedad. La aplicación de estas reformas con perspectiva de Nueva Gerencia Pública, denotan extremada eficiencia en utilización de los recursos humanos, materiales y financieros disponibles (Torres, 2008).

Otra definición interesante es la propuesta realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), organismo internacional que comprende a la Nueva Gerencia Pública como un cúmulo de herramientas y doctrinas que en su proceso reforma estructuras gubernamentales. La OCDE es un organismo internacional que no solo construye una descripción, sino que agrega elementos necesarios para la implementación de Nueva Gerencia Pública. Se encarga, desde hace 25 años, de implementar estrategias en sus países miembros y en algunos otros que se encuentran en vías de desarrollo. (Cabrero, 2009)

En 1995, la OCDE realiza su clasificación;

➤ Devolver autoridad y otorgar flexibilidad.

El cual es posible a través de la descentralización, creando mecanismos que puedan devolver las facultades gerenciales y permitiendo que se transforme el modelo burocrático que se basa en fragmentación de tareas y niveles jerárquicos estrictos por un nuevo enfoque donde se desarrolle una cultura de cooperación, lo que implicaría que la estructura jerárquica sea más horizontal.

- o Asegurar el desempeño, control y rendición de cuentas. A través Indicadores de desempeño, evaluación y seguimiento de programas, la evaluación se transformaría en algo intrínseco para asegurar que los tres elementos de desempeño, control y rendición de cuentas cumplan su fin.

- o Desarrollar la competencia y la elección. Se deben crear mecanismos que incentiven la competencia interna, por ejemplo; a través de concesiones y/o asociaciones público-privadas.
- o Proveer servicios responsivos a los ciudadanos. Los servicios que se proporcionen deben estar orientados al cliente con técnicas de calidad total, las cuales estén en constante mejora, a través de certificaciones de procesos, así como la participación del cliente, con estricto apego a la Transparencia y Acceso a la información y a los estándares de calidad, cartas compromiso con el cliente.
- o Mejorar la gerencia de los recursos humanos. La capacitación es un elemento clave dentro del enfoque de la Nueva Gerencia Pública, ya que implica redimensionar el significado de la capacitación en el proceso administrativo puesto que se trata de adoptar nuevas prácticas y procesos para obtener una gerencia de los recursos humanos capacitada.
- o Optimizar la tecnología de la información. La tecnología de la Información debe ser optimizada con la aplicación de tecnologías de la Información y Comunicación a los procesos internos y a los servicios públicos.
- o Mejorar la calidad de la regulación. La simplificación administrativa es básica en el enfoque de la Nueva Gerencia Pública, pues implica que los procesos para mejorar la calidad de la regulación evite los trámites engorrosos y tardados, característicos de la burocracia tradicional y se regule a través de sistemas como el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE); el cual busca que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), que no impliquen ningún riesgo a la salud o al medio ambiente, que puedan constituirse y abrirse rápidamente. (Centro de Investigación y Docencia Económicas, s.f.)

Ma. Del Carmen (Pardo, 2009), menciona que la Nueva Gerencia Pública busca identificar las “buenas prácticas” con las cuales se podrá dar respuesta a las ineficiencias, pero sobretodo reducir la brecha en la aplicación de políticas públicas, que se identifica con la discordancia entre los objetivos de dichas políticas y los resultados que se alcanzan realmente.

Por tanto, la Nueva Gerencia Pública es un medio, más que un fin en sí mismo, que se construye como un enfoque que busca, a través de algunas herramientas, innovar en el Sector Público y cambiar la visión tradicional principalmente de la Administración Pública.

Finalmente, se considera que la Nueva Gerencia Pública es un enfoque que tiene como premisas la eficiencia, el cambio del paradigma tradicional de la Administración Pública y el uso de formas innovadoras de organización y dirección,



con las cuales se pueden superar los problemas a los que se ha enfrentado la Administración Pública en muchos años.

Si bien es cierto, a través de los antecedentes y la conceptualización de la NGP, expuestos anteriormente, podemos comprender que la evidencia de la implementación de este enfoque, en algunos países como Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Estados Unidos, (Bresser, 1997) ha resultado de manera exitosa y la introducción de iniciativas retomadas de la NGP dentro del Sistema de la Administración Pública en América Latina, (Nickson, 2002) ha sido precaria, pero ha avanzado a través de los años con altas y bajas; esto sugiere que su implementación organizacional y cultural, debe ser específico para el contexto en el que se desarrolla la Administración Pública. En México, su ejecución podría ser funcional para la búsqueda de premisas como la eficiencia, eficacia y legitimidad que actualmente son más necesarias. (Arellano, 2002)

Barzelay (2000) enfatiza, de manera acertada, que es preciso realizar dos preguntas al hablar de la implementación de la NGP en un país; la primera es ¿Cuáles son las razones que conducen a los encargados de tomar decisiones gubernamentales de un país a implementar reformas administrativas? ¿Qué objetivos de política se persiguen en el proceso y cómo se adaptan a la realidad institucional?

Aunado a lo anterior, ha sido evidente percatarse de que han surgido distintos enfoques relacionados con la Reforma; puesto que existen discusiones sobre paradigmas y dicotomías conceptuales en cuanto al empleo de las expresiones: “Nueva gestión” y “Nueva gerencia”, ya que esto, detiene cualquier posibilidad para la implementación de los principios de la NGP. Por lo tanto, la atención de científicos sociales y estudiosos de la Administración Pública no debería centrarse en discusiones como: la viabilidad de la aplicación de este enfoque, limitantes como la cultura, los aspectos tecnológicos como el acceso a internet o la inmersión de la sociedad de la información, por mencionar algunos ejemplos; sino en preguntarse ¿Porqué es necesario reformar el aparato gubernamental y cuáles son los

principales objetivos ante las actuales condiciones políticas y sociales? (Arellano, 2002)

Si bien es cierto que la mayor parte de las políticas públicas aplicadas en nuestro país, han resultado contraproducentes en aspectos culturales, económicos y políticos; sin embargo, ante dichos casos, debe tomarse en cuenta que la Administración Pública tiene la posibilidad de cambiar de forma paulatina, no se puede negar el uso de los principios de la NGP en otros contextos.

En el caso de México, la aplicación de la NGP, resulta ser un reto, pues implica que la Administración Pública se proponga distintos objetivos como: la separación de la carrera política de la administrativa, lo cual siempre ha influido de manera negativa en el desarrollo del servicio público; asegurar un nivel alto de vigilancia política y social sobre las acciones del aparato administrativo que se ve impactado en la idea de

[...] transformar la visión del aparato público como un cuerpo profesional y ético de la función pública por una donde el aparato es un cuerpo flojamente acoplado de grupos e individuos con intereses en un marco institucional que define las reglas del juego, nuevas posibilidades de cambio y reforma se abren. (Arellano, 2002).

En este tenor, debemos comprender que la Reforma Administrativa en México, implica más que una reforma técnica, pues las voluntades políticas también se ven inmersas en la transformación de marcos políticos y/o juegos institucionales, ya que la idea principal, en éste proceso de reforma, no es la posibilidad de implementar la NGP, en nuestro país, tampoco lo es un cambio de paradigmas en el ideal burocrático hacia una nueva estructura administrativa o sí la Administración Pública debe abandonar las formas en las cuales se forjó un estado de bienestar; más bien, el punto culminante en este aspecto, es poseer la inteligencia adecuada para enfrentar problemas específicos y, al mismo tiempo, valerse de herramientas que produzcan una evolución; (Arellano, 2002) como el Gobierno Electrónico, el cual, través de tecnologías de información y comunicación, permitirán transformar los aparatos administrativos en contextos como el nuestro.

## **CAPÍTULO II. SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y GOBIERNO ELECTRÓNICO**

A finales del siglo XX, principalmente, es visible un avance tecnológico que abarca el ámbito social, privado y público; siendo una tendencia la introducción y uso de tecnología en todas las actividades. Es así como surgen nuevos mecanismos para difundir, intercambiar y ampliar el conocimiento e información; en medios como computadoras, programas de cómputo, digitalización de documentos y tareas, uso de telefonía, por mencionar algunos; por lo que simultáneamente se generaron las condiciones necesarias para que expresiones como Reforma, Innovación y Modernización, describieran el momento de crisis que enfrentaba en ese momento el Estado y sus instituciones y a su vez hacer referencia a propuestas de transformación para adaptarlas a las condiciones sociales y económicas que se manifestaban y denotaban un malestar social en relación al gobierno.

Una propuesta de gran relevancia es el Gobierno Electrónico que promueve el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para aumentar la eficiencia, transparencia, disminuir costos, tiempo y espacio de atención con medios como internet, para que no existan barreras de tiempo y espacio en la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. Por lo cual en este capítulo se aborda este enfoque en el marco de la Reforma de Estado y uso de TIC.

### **2.1. La Sociedad del Conocimiento**

Actualmente, existen temas recurrentes tanto en el Gobierno, como en la Administración Pública; es decir: Reforma y Modernización; esta tendencia ha sido resultado de la demanda de sectores de la sociedad por la falta de cumplimiento en tareas del Gobierno, estancamiento económico, rezago educativo y la preponderancia del enriquecimiento de algunos sectores; por lo que surge un impulso por reformar el Gobierno, con la finalidad de que éste sea más eficiente; los servicios públicos sean de calidad y accesibles para todos, una participación activa en la toma de decisiones, promoción del desarrollo económico, creación de empleos y una interacción más directa entre el Gobierno y los ciudadanos.

Demandas que involucran al Gobierno y, más aún, a la Administración Pública. Por lo que antes de abordar una de las propuestas de Reforma, es importante repasar los objetivos de las organizaciones que conforman el Estado y entender cómo contribuyen al desarrollo de la sociedad; es decir, el objeto principal de la Reforma de Estado es salvaguardar sus Instituciones y mantenerlas vigentes conforme al contexto.

Ahora bien, el Estado es

Caracterizado esencialmente por la ordenación jurídica y política de la sociedad, el Estado constituye el régimen de asociación humana más amplio y complejo [...] representa la primera forma propiamente política de asociación, puesto que tiene un poder institucionalizado. (Borja, 2012)

Siendo su principal instrumento el Gobierno, que se define como

La expresión institucional de la autoridad del Estado. Su función consiste en la elaboración, ejecución y sanción de normas jurídicas a través de órganos legítimamente constituidos, en un sentido amplio, cumplen todos aquellos sistemas de gobierno que organizan y estructuran el poder político bajo principios democráticos. (Martínez ,2009)

Mientras que Omar Guerrero lo define como

La concreción del estado, la realización de las relaciones de poder [...] la línea divisoria entre clases dominantes y clases dominadas, gobierno significa conducir, dirigir. Así un gobernador o regulador, es una persona encargada del control administrativo de una unidad política. (Villaruel Tordoya, 2011)

Por su parte, José Castelazo define a la Administración Pública como:

[una] organización gubernamental [...], es la estructura del gobierno y el conjunto de recursos humanos, materiales y financieros, es decir, el conjunto de instituciones ,personas y recursos que conforman la administración gubernamental. Cumple la función de ejercer, ejecutar el programa político a través de los procesos de planeación, programación, coordinación, ejecución, evaluación y control administrativo.

Este esbozo conceptual, resalta que el Estado es la forma de organización social, por excelencia, sobre el cual yacen las funciones de autoridad, normatividad, representatividad, desarrollo y bienestar para las personas que lo conforman.

Por lo que, el Estado materializa estas funciones a través de instituciones como el Gobierno y la Administración, las cuales no tendrían razón de ser sin una sociedad delimitada, con un poder soberano que la dirija y provea de seguridad y bienestar.

Por ende, la sociedad es el principal motor de cambio a lo largo de la historia, conforme a los descubrimientos que han marcado el paso de una época a otra. En este contexto nos centramos en la sociedad de la información y del conocimiento que aunado a acontecimientos como el capitalismo, la globalización y la liberación económica conllevan a una etapa de cambios en que los gobiernos enfrentan crisis, por estos modelos, por lo que comienzan a adaptarse mediante una reforma, entre las que podemos citar una reforma constitucional, política y administrativa.

Si bien en los últimos años, el cambio ha sido una constante con transformaciones económicas, políticas, culturales y tecnológicas, las cuales, modifican las relaciones entre los miembros de una sociedad y su entorno, correspondiendo a la parte tecnológica un valioso papel pues su persistente desarrollo ha fomentado la comunicación y la divulgación de información a la sociedad, mediante diversos medios electrónicos con los cuales los ciudadanos acceden a esta información; tal es el caso del uso de computadoras, tabletas, celulares, reproductores de música, cajeros automáticos, internet y diversas herramientas tecnológicas que forman parte de la vida y actividades cotidianas.

Ante este esquema, es posible deducir que estamos inmersos en una era en la que los avances tecnológicos representan la posibilidad de aprovechar las bondades que ofrece el uso de estas herramientas para mejorar la calidad de vida de las personas; siendo la sociedad la conductora y promotora de estos cambios.

En relación al progreso que ha tenido la sociedad gracias a los avances tecnológicos, se ha recurrido al término “era de la información” para describirlo; es decir,

la sociedad, las personas, tienen un acceso ilimitado a la información generada por otros y caracterizada por considerar al conocimiento como un valor agregado de la economía. En esta sociedad, el conocimiento se multiplica debido a los procesos de aceleración histórica y herramientas tecnológicas disponibles. (Suárez, 2008)  
O sea, se tiene acceso a la información; sin embargo, para su mayor aprovechamiento, se precisa su difusión y aplicación en la vida diaria, requiriendo

herramientas, como la tecnología, para su desarrollo y utilización y, de esta forma, tener un impacto positivo en la vida de las personas.

En relación con el auge de este cambio, la sociedad se transformó en la “Sociedad del conocimiento”, ya que

abarca una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional [...] este término expresa de mejor manera la complejidad y el dinamismo de los cambios que se están dando, el conocimiento en cuestión no solo es importante para el crecimiento económico sino también para ponderar y desarrollar todos los sectores de la sociedad. (Suárez, 2008)

Es decir, la información recibe un valor agregado cuando se aplica el conocimiento obtenido a través de la práctica, pues se adquiere y produce conocimiento llevando a la sociedad a una explotación de las herramientas y recursos disponibles. Así la

sociedad del conocimiento es la que permite informarse y conocer, agregando conciencia a la información, en un entorno científico – tecnológico posmoderno donde la investigación más la tecnología suman una ecuación igual al progreso, al beneficio colectivo y al poder. (Suárez, 2008)

En este sentido, se propone formar una persona capaz de integrarse en toda su plenitud a esta sociedad, para que

personas y organizaciones aquellas que se relacionan con su capacidad de desarrollo los primeros y con su capital humano los segundos y ambos con los medios para acceder, procesar y generar información y conocimiento (Suárez, 2008)

impulsen el progreso de la sociedad.

Con el esplendor de la era del conocimiento, la información en conjunto con las herramientas tecnológicas disponibles y los descubrimientos realizados, inicia una reforma a la estructura que conforma el entorno cotidiano, como es la interacción de los individuos, relaciones económicas, instituciones y en el propio Estado; con el propósito de adaptarlos a las nuevas condiciones económicas, políticas y sociales.

En este sentido, nos enfocamos en las propuestas de reforma, dirigidas al gobierno y la administración pública, ya que son los promotores de desarrollo y mejora de la calidad de vida de la sociedad, los cuales se encontraban centralizados

y estancados ante cualquier posibilidad de cambio. Así, se presentan reformas con nuevos modelos de gestión y organización para optimizar el quehacer del Estado, pues nos encontramos frente a una sociedad demandante de mejores servicios, rendición de cuentas, transparencia y, a su vez, de un Gobierno y una Administración más abierta y menos burocrática.

## **2.2. Tecnologías de la Información y Comunicación**

La consolidación de una sociedad informada y con la exigencia de mejorar las condiciones de vida, en general, el avance tecnológico y una reforma de Estado que inician los gobiernos y de la cual son parte tanto empresas, como organizaciones sociales y ciudadanos, se manifiestan a partir de propuestas innovadoras para adaptar al Estado a las nuevas condiciones; es así como el gobierno y la administración pública inician reformas para mejorar su gestión, racionalizar su jerarquía, presupuesto y procedimientos conforme a criterios de eficacia y eficiencia; por ello, nuevas corrientes teóricas hacen referencia a esta reforma, teniendo como propuesta un cambio al interior de dicha institución para mejorar el quehacer del estado siendo la administración la que materializa y coadyuva los propósitos, o bien, las políticas de gobierno.

En este tenor, las TIC adquieren un papel primordial en este proceso de reforma, pues son aprovechadas e integradas para disminuir costos, sistematizar procedimientos, vincular al gobierno con la sociedad; pero, principalmente, ser una herramienta de innovación.

Ahora bien, las TIC son definidas por la Asociación Americana de las Tecnologías de la Información (ITAA) como:

el estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos, no solo la computadora, este es solo un medio más, el más versátil, pero no el único; también celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales, etc. (Parlamento Social Andino, 2014)

Por su parte, el Banco Mundial lo define como “el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno”, mientras que la Organización

de Naciones Unidas (ONU) las entiende como “la utilización de internet y el world wide web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”. (Naser & Concha, 2011)

Por lo anterior, la integración de estas herramientas tienen como propósito disminuir costos, espacio y tiempo de comunicación entre una organización y otra y; a su vez, crear un vínculo con los ciudadanos brindando atención en el menor tiempo posible, permitiendo mejorar visiblemente el desempeño de la administración. No obstante, es necesario contar con recursos económicos, tecnológicos y humanos que apoyen la Reforma, para fortalecer la ruptura del paradigma de una administración hermética y obsoleta, debido a las condiciones generadas a causa de la globalización y el avance de las TIC.

Conviene precisar entonces ¿En qué consisten las TIC para la Administración? Pichardo Pagaza lo esboza de la siguiente forma:

- Computación y cálculo a muy alta velocidad.
- Registro y procesamiento electrónico de datos.
- Telecomunicaciones (radiotelefonía, telefonía digital, telefonía satelital, transmisión telefónica de grandes volúmenes de datos a muy alta velocidad (3G), internet, televisión digital, transmisión telefónica de fotografía digital, etc).
- Información geográfica y fotográfica satelital, fotografía digital, sistemas de posicionamiento geográfico.
- Avances en la reducción del tamaño de los circuitos electrónicos y por tanto de los equipos de computación, de televisión, telefonía, radio y fotografía.
- Acceso a una gran variedad de programas de cómputo y de multimedia para la administración.
- Combinación de dos o más medios electrónicos de información y comunicación para un solo fin. (Pichardo, 2004)

En otras palabras

las Tecnologías de la Información y Comunicación tratan sobre el empleo de computadoras y aplicaciones informáticas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios para cualquier actividad humana. En el contexto de las organizaciones públicas las TIC son incorporadas en los sistemas de información. [...] Por lo tanto el uso de TIC en los sistemas de información modifica los procesos de la siguiente manera:

- Reducir el número de niveles de las organizaciones proveyendo a los gerentes información para supervisar un gran número de empleados.



- Independizarse del lugar físico a través de internet, el correo electrónico, la video conferencia, etc.
- Reorganizar flujos de trabajo reemplazando procesos manuales y reestructurando las empresas.
- Incrementar la flexibilidad de las organizaciones y su habilidad para responder a los cambios y tomar ventaja de las oportunidades.
- Redefinir las fronteras organizacionales creando nuevas relaciones con proveedores y clientes a partir de las tecnologías para la publicación y distribución de información.
- Cambiar el proceso de gerenciamiento proveyendo nuevas capacidades para planear, organizar y controlar. (Farabollini, 2011)

Con ello, la Reforma Administrativa se auxilia de las TIC, para ser utilizadas ahora en mayor medida, para organizar, difundir y resguardar información, también usadas como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas. En consecuencia, el espectro a abarcar es muy amplio, debido a que la introducción de computadoras o alguna otra herramienta tecnológica darán en efecto un cambio; sin embargo, requiere una planeación estratégica para diseñar un proyecto que innove los procesos establecidos en la administración.

Dicha planeación debe contemplar una adaptación de normas, procedimientos, servicios, instituciones que permitan su implementación, además de requerir una capacitación del personal para optimizar su funcionamiento y éxito. Tarea en la cual los gobiernos y desarrolladores tecnológicos han diseñado modelos para su puesta en marcha, por medio de nuevos enfoques con estas características tecnológicas como lo es el gobierno electrónico.

### **2.3. Antecedentes del Gobierno Electrónico**

Durante la década de los 80, en el Gobierno y, notablemente en la Administración, la Reforma de Estado está asociada con los cambios económicos, culturales, sociales y políticos vinculados a la globalización, liberación económica y modelo de producción; que se manifiestan en la sociedad del conocimiento.

Con base en esto, las instituciones son un pilar que rige la sociedad y son creadas para

responder a las exigencias de condiciones objetivas y específicas de vida y su funcionamiento [pero con el transcurso del tiempo dichos objetivos planteados

anteriormente se ven rebasados por los acontecimientos mencionados inicialmente], por lo cual las instituciones con el transcurso del tiempo denotan un desgaste histórico, político y económico. [Siendo] una alternativa para rehabilitar la vida de las instituciones, el utilizar las reformas para depurar inercias, conductas, procesos, estructuras y órganos [...] que no tienen oportunidad de sobrevivir con eficacia creciente, las reformas se inscriben en la lógica de alterar, modificar y fortalecer lo que existe. (Uvalle , 2007)

Con ello se promueven nuevos enfoques referentes a mejorar el funcionamiento de las instituciones, en este caso la administración pública, con términos asociados a la innovación como “el diseño, rediseño, reestructuración, cambio estructural y reforma para situar el estado que guardan las instituciones” (Uvalle, 2007) pues lo que fue planteado en una época determinada ya no es tan factible en las nuevas condiciones. Conforme a esta Reforma Administrativa inicia un nuevo enfoque que surge para modernizar la Administración denominado Gobierno Electrónico.

Siendo el término de Gobierno Electrónico, de reciente uso, para nombrar a una parte de la reforma iniciada a principios de los años 80, la cual hace énfasis en el aprovechamiento y uso de las tecnologías disponibles en el sector público para mejorar su eficacia y eficiencia, modificando la administración tradicional caracterizada por una marcada jerarquía, un apego a la burocracia, poco transparente, escasos servicios y limitada información.

En este contexto el gobierno electrónico adquirió un papel relevante en la reforma en la administración pues promueve un uso intensivo de la tecnología en el manejo, almacenamiento y difusión de la información y cambios en la gestión. De esta manera E-Gob es un parteaguas en la administración ya que modifica el quehacer público

orientado a una optimización de la prestación de los servicios gubernamentales, de la participación ciudadana y de la gobernabilidad, mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología, el internet y medios de comunicación. (Pichardo, 2004)

De esta manera podemos identificar la tendencia del uso de TIC en la Administración Pública conforme a lo planteado por Gil- Luna –Reyes (2008) lo cual está desarrollado en cuatro etapas hasta llegar al Gobierno Electrónico.

- La primera etapa tuvo lugar durante los 50 y los primeros años de los 60, caracterizada por la introducción de nuevas computadoras (...) como resultado de esta innovación se inició un proceso de automatización de tareas grandes y repetitivas como el pago de nóminas o el procesamiento de impuestos.
- Con el crecimiento de la industria de la computación se dio paso a la segunda etapa; en la que la mayor parte de las organizaciones gubernamentales obtuvieron computadoras o adquirieron la capacidad de cómputo de proveedores externos para satisfacer sus necesidades de procesamiento de información. Etapa que tuvo lugar durante la mitad de los 60 y 70.
- Las décadas de los 80 y 90 estuvieron marcadas por el desarrollo de la tecnología computacional que daría origen a las computadoras personales, dando paso a un incremento de la capacidad de procesamiento, acompañados de la reducción de costos del equipo, lo que favoreció ampliar y desarrollar el recurso humano para poder obtener provecho de las inversiones tecnológicas y sistemas de información (Gil-García & Reyes, 2008)
- Con el internet y el desarrollo de las redes computacionales se dio paso a la creación de una serie de aplicaciones y sistemas en el Gobierno, dando lugar a la cuarta etapa que se denomina “Gobierno Electrónico”.

Asimismo, con el auge de las TIC, comienza una nueva forma de integración y procesamiento de la información a través de diversas y nuevas prácticas en el Sector Público con aplicaciones que se desarrollan dentro de la red y el internet, iniciando una nueva modalidad de interacción, prestación de servicios, así como reducción de costos.

Resultado de esta dinámica de avance y uso de TIC, para el caso de México, nos referirnos al Gobierno Electrónico, al uso progresivo de TIC en las administraciones desde finales de los 60 hasta la actualidad, lo cual es descrito por Valenti (2003) de la siguiente manera :

A mediados de los 70, surge una etapa de informatización de la Administración Pública que ha consistido en la aplicación de TIC para automatizar la gestión de los procesos internos. Esta fase se dio origen al uso de TIC en el Sector Público.

La segunda etapa inicia a finales de los 90, fase de desarrollo de los portales web como modelo de presencia en internet, principalmente con oferta de contenidos, no tanto de servicios [...] ya que eso requiere muchas veces de reingeniería de procesos internos que son complejos, de elevada intervención manual y modificaciones del marco legal. Es en esta etapa donde nace el concepto de Gobierno Electrónico.

A inicios del 2000, la etapa de participación activa del Gobierno en el desarrollo de la sociedad de la información; los gobiernos empiezan a planificar su estrategia del Gobierno Electrónico, crece la oferta de servicios y surgen los portales en forma de ventanilla única, dirigidos a ciudadanos o empresas. (Valenti, 2003)

En concreto, encontramos iniciativas que impulsan el uso de TIC y dan pie a la creación de una agenda de gobierno electrónico, en sistemas usados en la administración pública mexicana; por ello los antecedentes del Gobierno Electrónico en México datan de la década de los 90, con la puesta en marcha de diversas iniciativas que hacen uso de las TIC y permiten el acceso al público por medio de internet entre las que destacan:

COMPRANET: Sistema que inicia en 1996 y permite observar, por medio de internet el proceso de compras gubernamentales y la contratación de obra pública, particularmente en lo relativo a licitaciones públicas.

DECLARANET: En 1998 entra en vigor la primera legislación sobre declaraciones electrónicas.

TRAMITANET: Sistema que ordena, clasifica y permite la consulta de los requisitos, oficinas y horarios de atención y costos, entre otros datos de todos los trámites de las dependencias y entidades federales.

NORMATECA: Sistema que registra, clasifica y difunde todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que regulan la operación y funcionamiento de las dependencias y entidades federales. (OCDE, 2006)

Estas iniciativas son el comienzo de la integración de las TIC en la administración de México, las cuales están orientadas a mostrar la información por medio de sistemas de internet, siendo los primeros pasos para consolidar una agenda y el compromiso formal para establecer un proyecto de Gobierno Electrónico con base en la rendición de cuentas, transparencia, participación ciudadana, prestación de servicios por medio de internet, reducción de costos en la realización de trámites y mantener una comunicación más cercana y eficaz con el ciudadano por medio de la creación de portales electrónicos.

Con estas iniciativas surge el término Gobierno Electrónico que da cuenta de las reformas gubernamentales iniciadas para rediseñar las relaciones entre gobierno, ciudadanos, empresarios, organizaciones civiles y dependencias. Cabe mencionar que es un término que sirve para distinguir la etapa de innovación en la Administración Pública, principalmente, pues con ello se da cuenta del empeño por mejorar la gestión en términos de eficacia y eficiencia; por ello es necesario delimitar los alcances y límites que contempla el concepto para entender las reformas puestas en marcha.

### 2.3.1. Gobierno Electrónico

Es un enfoque que, por medio de las TIC, conforma un ambiente virtual en el cual los ciudadanos y el Gobierno pueden interactuar vía internet. “Este tipo de tecnología tiene su antecedente en la empresa privada la cual desarrollo sistemas electrónicos en aras de mejorar la eficiencia tanto en sus procesos productivos como en sus ventas; dichos sistemas se denominaron *E-business* y *E-commerce*.” (Sour Vargas, 2012) Derivado de estas prácticas surge la posibilidad de poder sistematizar algunos procesos gubernamentales para el beneficio de la sociedad. Las posibilidades que presenta el Gobierno Electrónico son diversas y complejas, por ello su implantación requiere de un esfuerzo mayor.

Ante este contexto, el cambio tecnológico que se adopta en la Administración Pública está orientado al uso de las telecomunicaciones, tecnologías de la información y nuevas teorías de gestión para ejecutarlas y conseguir la modernización.

Por ello, es importante realizar una definición de Gobierno Electrónico, pues esto nos permite conocer los rasgos que lo identifican, el alcance que tiene dentro de la Administración Pública y los problemas estratégicos que representa su uso.

Si bien, la evolución y uso de TIC en la Administración Pública, es una parte importante en la construcción del Gobierno Electrónico, esta tendencia también

implica la transformación de los procesos, procedimientos y estructuras organizacionales de las entidades [además de una] colaboración entre el Sector Público y privado dan el contexto de la transformación del estado y la modernización de la gestión aunado a ello el Gobierno Electrónico abre la posibilidad de incrementar y mejorar la participación ciudadana y democracia. (Rivera, 2006)

Por ende, al referirnos al Gobierno Electrónico abarcamos un campo muy amplio y es importante definirlo para distinguir los actores y dimensiones que lo conforman.

Una primera definición es la utilizada por el Banco Mundial, la cual sostiene que:

el concepto de E-Gobierno se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las Tecnologías de la Información (TI), las cuales posibilitan la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno. (Rivera, 2006)

definición que destaca apuntala al uso de medios de comunicación e información como computadoras o telefonía para mejorar la relación de gobierno, ciudadanos y empresas.

Otra definición es la utilizada por el Centro de Excelencia para el E-Gobierno la cual detalla que

Gobierno Electrónico es una forma de organización que integra las interacciones y las interrelaciones entre gobierno y ciudadanos, compañías, clientes y organizaciones públicas a través de la aplicación de TIC modernas (Rivera, 2006).

O bien donde el Gobierno Electrónico

conjuga nuevas tecnologías de la información y comunicación, reingenierías de estructuras y cambios de culturas organizacionales para facilitar a los ciudadanos el acceso en línea a la información y a los servicios. (Rivera, 2006)

Otras definiciones puntualizan que

el Gobierno Electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, la transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicación, tanto en la gestión interna del Sector Público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos. (Rivera, 2006)

Las definiciones citadas exponen la gran dimensión que abarca el Gobierno Electrónico las cuales van desde el uso de TIC, mejora en las relaciones con los miembros de una sociedad hasta la creación de Portales Electrónicos, con el propósito de hacer más eficiente la administración mediante el uso de TIC, es por ello que las características principales que abordan estas definiciones son: a) Proveer servicios en línea; b) Mejorar la eficiencia de la Administración Pública; y, c) El uso de las TIC significa un cambio en la forma de organización y/o relación entre el Gobierno, los ciudadanos y el sector privado.

Estos tres aspectos identifican al Gobierno Electrónico con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, generando una nueva forma de interacción entre el Gobierno, los ciudadanos y el sector privado, con el propósito de proveer servicios públicos en línea para mejorar la eficiencia de la administración.

Sin embargo, el Gobierno Electrónico no solo está limitado a los servicios gubernamentales en línea a través de un Portal Electrónico, sino que éste abarca un concepto más amplio, pues es el resultado del uso masivo de TIC, en la administración, con el objetivo de generar un cambio organizacional, en donde los procesos se reformulan, las formas de atender los problemas y solicitudes de los ciudadanos cambian y en consecuencia las rutinas de la organización se ven modificadas, (Naser & Concha, 2011) lo cual conlleva a la adecuación del marco regulatorio, capacitación del personal y financiamiento para cumplir con el propósito que plantea el Gobierno Electrónico.

Derivado de la Reforma de la Administración, el Gobierno Electrónico, como tendencia, promueve una relación en línea con los ciudadanos, empresarios, dependencias y organizaciones civiles, la cual se debe fortalecer con políticas públicas que la sustenten, pues no solo basta con el uso de TIC, en el Gobierno, sino también la formulación de un proyecto de digital que aborde temas de alcance y acceso de los ciudadanos, sin los cuales no tendría sentido el E-Gobierno.

Por lo tanto, se requiere que la sociedad aproveche las bondades de la tecnología, además del capital humano y económico con el que cuenta para utilizar el conocimiento y aplicarlo en sus actividades diarias para mejorar su calidad de vida, instituciones y aumentar canales que le permitan una participación democrática.

### **2.3.2. Gobierno y Administración Electrónica**

El Gobierno Electrónico es un enfoque utilizado para describir el uso masivo de Tecnologías de la Información y Comunicación en el Gobierno ,además, es un término que no se limita al uso de estas tecnologías, sino a la diversidad de aplicaciones de éstas, en la Administración Pública; es decir, para analizar al Gobierno Electrónico hay que estudiarlo conforme a las aplicaciones que tiene en la administración; por ejemplo, servicios, participación y procedimientos internos o bien el uso de TIC dirigido a generar un nuevo y eficaz canal de comunicación con los ciudadanos por medios electrónicos.

Dado que las TIC son un referente para conocer y medir el avance que se tiene en cuanto al Gobierno Electrónico; por ejemplo, en la mejora de servicios, operación interna de la administración, incrementar la participación con la promoción del voto electrónico, impulso a la transparencia y paulatinamente una participación en línea.

En este sentido nos limitamos a hablar del Gobierno Electrónico y su aplicación en la Administración, en este caso se identifica a la Administración Electrónica, para motivos de esta investigación con la provisión de servicios en línea y la creación de un Portal Electrónico como instrumento para brindar servicios, además de ser un nuevo canal de comunicación entre los ciudadanos, organizaciones civiles, empresarios y sociedad en general. Cabe mencionar que los servicios ofrecidos en línea no necesariamente son servicios públicos básicos como obras, agua o alumbrado ya que estos requieren una gestión presencial en las dependencias y en línea se otorgan formatos para agilizar el mismo o bien información asociada; más bien los sitios web son usados para ofrecer trámites administrativos de gran demanda ciudadana. Por lo que el portal es una pieza importante en la implementación del Gobierno Electrónico con su puesta en línea, es la plataforma donde se presentan servicios, trámites, información y una forma de comunicación más cercana a toda la sociedad y que merece una mejora continua para ser una herramienta integral y funcional.

En principio se define

a la Administración Electrónica como el ofrecimiento de información y la entrega de servicios gubernamentales en línea basados en internet, desde esta perspectiva surgen nuevas formas de operación gubernamental de las agencias públicas con los usuarios, recurriendo para ello al uso de tecnologías de información y comunicación. (Ruiz, 2012)

Entre las TIC utilizadas para este fin encontramos medios de comunicación como telefonía, televisión, radio, internet, videoconferencias, satélites, fax, computadoras, tabletas electrónicas, medios que cumplen con la función de informar y comunicar; adicionalmente es necesario contar con el recurso humano que desarrollen



sistemas informáticos que se adapten a las necesidades de las administraciones; “esta integración está dirigida a mejorar el acceso a la información, a mejorar los procesos administrativos [internos y de cara al ciudadano]” (Mariñez, 2005)

El objetivo de la Administración Electrónica es que los servicios puestos en marcha sean adoptados por las personas a las que van dirigidos. De tal forma que Galván y García (2007) presentan una clasificación en la cual se identifica los tipos de usuarios a los que se orientan los servicios, así como las características y diferentes servicios que se prestan.

El primer grupo de usuarios son los funcionarios y el tipo de servicio está dado entre el Gobierno a empleados; los servicios se caracterizan porque se dirigen a la gestión de recursos humanos, al mantenimiento de la eficiencia y productividad interna, automatización de procesos administrativos y a la divulgación de información.

El segundo grupo son los ciudadanos y se caracteriza por la interacción e información con ellos.

Un tercer grupo se encuentra tanto con las agencias, como con departamentos de la misma administración, es un servicio interno del Gobierno, caracterizado por mejorar la comunicación entre unidades administrativas del mismo o distinto nivel; es decir, simplificación de trámites con otros organismos.

El cuarto grupo está relacionado con el Gobierno y las empresas; se identifica por mejorar la interacción e información para empresas, reducción de la carga administrativa y eliminación de duplicación en la gestión de empresas.

Por último se localiza el grupo de organizaciones no gubernamentales y las características de este tipo de servicio es para mantener un control, proporcionar información e interactuar con solicitudes y convocatorias.

Con base en lo anterior es evidente que existen tendencias para atender las necesidades de los usuarios, pues esto permite brindar la información adecuada, ya que conforme a los grupos se orientan los servicios, de acuerdo con lo planteado por Galván y García (2007); si bien la Administración Electrónica tiene un enfoque de servicio al ciudadano con la entrega de servicios públicos, también persigue alcanzar la eficiencia, productividad y competitividad, al atender asuntos organizacionales y administrativos, combinando aptitudes y prácticas que configuran una nueva vinculación con los ciudadanos.

La orientación de la presente investigación está enfocada en el primero y el segundo grupo; ya que se caracterizan por la interacción de ciudadanos con

funcionarios, divulgación de información para mantener una comunicación constante e integrar a ambos grupos con el fin de mejorar el servicio público y mejorar la eficiencia de la administración.

Ante este contexto, la Administración Electrónica es la apuesta principal de los Gobiernos para integrarse en la modernización y uso de TIC, aprovechando las bondades que ofrecen; pues con la automatización y digitalización de sus procesos; alcanzará una Administración Electrónica que ayude a disminuir costos y mejorar la operación técnica; sin embargo, un Portal Electrónico es solo una parte del Gobierno Electrónico. Por ende, es necesario contar con la colaboración política y de administradores públicos, especializados en esta materia, esto con la finalidad de generar un proyecto de desarrollo que establezca el camino del Gobierno Electrónico.

#### **2.4. Gobierno Electrónico en México: Antecedentes**

En secciones anteriores se abordó el tema del Gobierno Electrónico, iniciando con la transición de una sociedad dispuesta a generar, difundir y usar la información disponible para la producción de conocimiento útil para el desarrollo y, con ello, generar un valor público a ese conocimiento consolidando un progreso de la sociedad en todos los ámbitos.

Ante esta situación, en el contexto mundial, se suscitan diversos hechos que modifican el panorama social, cultural, político y económico, iniciando procesos de reforma en los estados con el propósito, no solo de adaptarse a las nuevas condiciones, sino también de mejorar la gestión pública y crear un nuevo canal de comunicación con la sociedad en general.

De esta forma, los modelos como la Nueva Gestión Pública, se hacen presentes para impulsar ese cambio y adaptación, pues es una tendencia orientada a la mejora y realización de tareas con eficacia y eficiencia.

En este tenor, para el caso de México, la Reforma de Estado y el Gobierno Electrónico, en sus inicios fueron sucesos paulatinos y esporádicos, pues son pocos los casos en donde se observó estas iniciativas claramente. Cabe destacar que en

la Administración siempre han existido tendencias hacia la modernización; por ejemplo, la conformación del número de dependencias y sus funciones. En el contexto de Gobierno Electrónico; nos limitaremos en la experiencia reciente.

Durante la administración de Fox, se contempla consolidar el Gobierno digital. Se inicia con “nuevas funciones y servicios en línea orientadas hacia el fomento de la participación, la rendición de cuentas y la transparencia” con lo cual se sientan las bases para fomentar el gobierno digital; teniendo como antecedentes sitios de dependencias que habían hecho uso del espacio digital como es:

el Declaranet (de 1998) que es una nueva forma de capturar las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos básicamente enfocado hacia el combate a la corrupción.

En la misma línea se ubica el sistema Compranet (de 1996), el cual presenta una nueva forma de realizar adquisiciones públicas. El sistema Tramitanet, por su parte, permite que ciudadanos particulares o empresas puedan consultar o realizar trámites gubernamentales, mientras que en el portal del Servicio de Administración Tributaria (SAT) se pueden realizar determinadas declaraciones de impuestos.

Además de estos servicios, desde el año 2000 se ha conformado una vasta red de sitios web de distintas dependencias del Gobierno Federal que han avanzado a ritmos distintos y con logros diferenciados. (Bonina, 2005)

En este contexto, hablar de Gobierno Electrónico en México, denota que nos encontramos en la etapa de la implementación y de construcción de una base que lo sustente, no solo con recursos materiales, técnicos, humanos y económicos sino con una normatividad que lo respalde.

En consecuencia, la implementación del E-Gob requiere de voluntad política, recursos económicos, humanos, un seguimiento y una evaluación que permita su desarrollo y mejora; pues sin estos esfuerzos los avances logrados no conseguirían el objetivo, pues solo se realizarían proyectos o mejoras conforme a la administración en turno y no se conformaría una plataforma que los sustente e impulse, debido a que las principales prácticas de E-Gob las encontramos solo en algunas dependencias y se enfocan a la creación de un Portal Electrónico y escasamente a la digitalización de sus tareas.

## 2.5. Portales Electrónicos

La Administración Electrónica es usada para denominar la dimensión en la cual se proveen servicios e información en línea, esto es posible con la creación de una plataforma para poderla transmitir, dando paso a la creación de la Ventanilla Única de Acceso al Gobierno, la cual, no solo es para proporcionar información sino que ahora la tendencia también contempla aspectos como la participación, el voto electrónico, la transparencia, el comercio y la democracia, con objetivo de mejorar la relación e interacción entre el Gobierno y la sociedad en general.

Materializándose la Administración Electrónica, principalmente, en Portales Electrónicos, que proporcionan información sobre la actividad estatal, administrativa y sobre los servicios gubernamentales que se prestan. Con la aplicación de TIC y la E-Administración se persigue mejorar los servicios públicos, las políticas públicas, así como incidir de manera positiva en los procesos democráticos.

De forma que, con la demanda de información, atención, consulta de y mejores servicios, con miras hacia la transparencia, rendición de cuentas y un Gobierno abierto, se crean los Portales Electrónicos como herramientas que servirán para cumplir estos propósitos. En un inicio son incluidos por algunas dependencias como requisitos de presencia en la red, sin tomar en cuenta algún estándar de un portal al servicio de la sociedad, por lo que, al principio solo muestran bloques de información sin contar con una estructura que permita conocer ampliamente la dependencia en cuestión.

Por consiguiente resulta de gran importancia definir qué es un Portal Electrónico, para, posteriormente, describir la función que debe realizar y/o los elementos, características que debe contener.

Para algunos autores como Justo Sierra, un Portal Electrónico es definido como:

un espacio de información e interacción en internet, con acceso a múltiples fuentes de información y servicios estructurados de forma inteligente para ser encontrados fácilmente por el usuario común desde la primera página. También se define como sitio web, es un conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada *home page*, con un nombre de dominio y dirección en internet

específicos. Son empleados por instituciones públicas y privadas, organizaciones e individuos para comunicarse con el mundo entero. En el caso particular de las empresas, este mensaje tiene que ver con la oferta de sus bienes y servicios a través de internet y en general para eficientar sus funciones. (Sierra, 2012)

Conforme a las definiciones mencionadas, estas, describen y comparten los siguientes elementos para describir los portales; es un

- Espacio de información e interacción.
- Es una nueva plataforma de comunicación.
- Presenta un tema en particular.
- Tiene un contenido estructurado: Información, servicios, noticias.

De manera tal manera que los portales son una puerta de acceso al gobierno, empresas, organizaciones y dependencias, con una tendencia a la consolidación de este espacio virtual para mostrar y acercar a los usuarios a la diversidad de información, servicios, aplicaciones, dependencias y sitios de interés con la integración de vínculos que hagan más fácil su búsqueda y sean de utilidad para los usuarios. Por esta razón se requiere de un conocimiento especializado y una constante mejora para aprovechar las bondades que ofrece tanto a la Administración, como al Gobierno para lograr su digitalización; pero principalmente, tener mayor presencia en la sociedad y atender los requerimientos de atención, consultas, servicios, trámites y rendición de cuentas. Lo cual permite que se consolide una plataforma integral de servicio al ciudadano que sea accesible a cualquier hora y con un costo mucho menor. Si bien es una herramienta que aspira a reducir costos, brindar trámites en línea, proporcionar certeza legal en todas las transacciones y, a la postre, impulsar un proceso democrático; para el caso de México el Gobierno Electrónico y el uso de sitios web de Gobierno es un camino reciente, pues requiere de una agenda gubernamental que lo sustente legal, económica y técnicamente con la capacitación del personal en la materia y así poner en línea portales con los requerimientos establecidos por organismos internacionales como la ONU y no sean solo plataformas con información sin una continua actualización y mejora.

Sin embargo, en México, los Portales Electrónicos son de reciente creación, lo cual, implica que es de suma importancia combatir la brecha digital que existe en los países pues aunado a las carencias de la población también existe falta de acceso a la tecnología.

## **2.6. Instrumentos de Medición: Una Reflexión Internacional y Nacional**

El avance y empeño que las administraciones han empleado en el uso de las TIC, surge con el propósito de modificar la forma de trabajo dentro de las organizaciones en la forma de operar, estructurarse, proporcionar información y prestar servicios; esto implica que los esfuerzos sean tendientes a mejorar y proveer los elementos necesarios para crear una plataforma de difusión, como es un Portal Electrónico, el cual no solo es una nueva forma de tener presencia en internet; sino ser una nueva vía de comunicación.

Derivado de ello, se inició con el uso de las TIC, como herramientas de mejora en el Gobierno contribuyendo a la creación de nuevos mecanismos y/o canales de comunicación e información; convirtiendo a internet en el principal instrumento para avanzar en la consolidación del Gobierno digital, a través de Portales Electrónicos; sobre los cuales, autores y organizaciones consideran que son un objeto de estudio, pues con su perfeccionamiento será posible observar un gran el progreso en el manejo de la información y los servicios en línea.

En este sentido, organismos como la ONU han propuesto modelos y/o metodologías para describir y medir el desarrollo del Gobierno Electrónico; para este caso, con el desarrollo de los portales; su desarrollo es considerado como un proceso evolutivo:

la ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno electrónico, según su nivel de madurez principalmente en internet con la creación de sitios web, en este marco, han clasificado en cinco niveles evolutivos el grado de desarrollo en el que se encuentra enmarcado el GE, destacando la creación de sitios web de las dependencias y continuar con la integración de transacciones y servicios, siendo su propuesta la siguiente:

- a) Presencia emergente: El país asume el compromiso de desarrollar el Gobierno Electrónico, pero solo información básica se brinda a través de internet.
- b) Presencia ampliada: La presencia en línea del país se expande. Crece la cantidad de sitios web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados.
- c) Presencia interactiva: Existe una presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada, por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos.
- d) Presencia transaccional: El estado ofrece transacciones completas y seguras tales como: obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de multas e impuestos, etc.
- e) Integración total: Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios. (Rivera, 2006)

O bien “el enfoque de la OCDE en su libro *The e-Government Imperative* (2003) no solo reconoce la relación entre Gobierno Electrónico y Reforma de Estado, sino que transforma [...] la forma de evaluar los sitios web, al relacionar su evolución [...] con las transformaciones internas del estado y la Administración Pública”. (Rivera, 2006) Sobre esta base la OCDE identifica cuatro etapas; que se sintetizan de la siguiente forma:

- 1. Publicación de información ya disponible.
- 2. Búsqueda de documentos, mecanismos de ayuda, como mapas del sitio, requiere de inversión adicional para su operación.
- 3. Etapa transaccional, alude a que su existencia exige a las agencias gubernamentales capacidad de respuesta en tiempo real.
- 4. Las entidades públicas están facultadas por la ley o por los usuarios para compartir bases de datos e información para prestar servicios, rompiendo con las fronteras entre instituciones. (Rivera, 2006)

Actualmente, en nuestro país, existen estudios basados en el enfoque evolutivo; el cual parte del supuesto de que tanto el Gobierno Electrónico como sus portales han evolucionado, paulatinamente, agregando sofisticación tecnológica y organizacional. Autores como Gil-García & Luna-Reyes describen este enfoque de la siguiente manera:

- a) Presencia. Esta primera etapa se enfoca fundamentalmente en clasificar y organizar información a través de páginas web, así como garantizar la presencia de la dependencia gubernamental en internet.
- b) Información. En esta etapa, los sitios gubernamentales ofrecen mayor cantidad de información, ya que muchas veces un portal sirve como página inicial para

tener acceso a otros sitios web. Así, los usuarios pueden encontrar información más actualizada y especializada. Algunos sitios cuentan con motores de búsqueda internos y/o externos.

- c) Interacción. Hay mucha interacción entre los ciudadanos y los departamentos gubernamentales en esta etapa. Esto se debe a que el portal ofrece motores de búsqueda y suscripciones a noticias relacionadas con el sitio gubernamental. También brinda los correos electrónicos de funcionarios y servidores públicos.
- d) Transacción. Al llegar a este punto, las páginas gubernamentales utilizan el potencial de Internet para proveer servicios públicos y no únicamente brindar información. Los ciudadanos pueden realizar transacciones seguras, confiables y rápidas a través de Internet. Se pueden obtener actas de nacimiento o de defunción; se renuevan permisos y licencias; también es posible pagar impuestos o consultar saldos, entre otros ejemplos.
- e) Integración. Esta es una de las etapas más avanzadas: el portal gubernamental brinda múltiples servicios mediante una ventanilla única integral. Los ciudadanos pueden tener acceso a todos los servicios de diferentes dependencias gubernamentales o niveles de gobierno, sin preocuparse con qué departamento u organismo interactúan. En esta atmósfera virtual, las fronteras entre dependencias no son visibles a los ojos de los ciudadanos. El Gobierno les ofrece servicios en línea de manera rápida y eficaz.
- f) Participación Política. Esta es la última etapa y probablemente la más avanzada del enfoque evolutivo, ya que supone que el ciudadano no sólo interactúa con el Gobierno, sino que participa activamente en la toma de decisiones. Aquí ya es posible que los ciudadanos opinen sobre proyectos de ley o políticas públicas. De igual forma, puede existir el voto electrónico u otras formas de participar políticamente a través de los sitios gubernamentales. (Sandoval, 2006).

Ahora bien, las metodologías detalladas han sido introducidas con el propósito de medir el nivel de desarrollo de los portales, respecto a la provisión de información, comunicación e interacción con la sociedad y; a su vez, con las diferentes dependencias, siendo el portal el punto de partida. Por su parte, además de integrar transacciones completas como el pago de un servicio en línea o bien la expedición de un documento oficial como actas de nacimiento. Todo esto con el propósito de medir la calidad y el contenido del portal, sin dejar de lado la usabilidad que debe tener para que sea accesible y de fácil comprensión para los usuarios; así como que contenga información organizada y de fácil localización.



Siendo, la funcionalidad del Portal Electrónico, un aspecto importante sujeto a evaluación, es necesario agregar que ésta se refiere; en primera instancia, a poseer un portal en internet, elemento con el cual se cuenta; sin embargo, cabe destacar que es necesario validar el funcionamiento de las aplicaciones del sitio; es decir, correos, chats, foros, buzones, enlaces relacionados con otras dependencias, descarga de documentos, compatibilidad con diversos programas, hasta alcanzar transacciones en línea como pagos y, por supuesto, la promoción y práctica de la participación.

Bajo este tenor, la metodología de Gil-García & Luna-Reyes expone un enfoque evolutivo orientado a medir la funcionalidad de un portal con la clasificación del contenido del sitio web; por ende, es una metodología adecuada para acercarnos a la evaluación, pues permite clasificar la información de éste, en cada una de las cinco etapas que la conforman y así detectar el nivel y/o etapa en la que se encuentra y con el que es permisible analizar el estado actual de un portal; por otro lado, también existe la posibilidad de realizar un análisis FODA, el cual permitirá detectar sus áreas de oportunidad y reconocer los avances que servirán como guía para futuros proyectos en distintos ámbitos de Gobierno.

### **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA Y ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA FUNCIONALIDAD DE LOS PORTALES ELECTRÓNICOS, CASO ESTADO DE MÉXICO Y DISTRITO FEDERAL**

En años recientes hemos sido testigos de una Reforma de Estado, principalmente, de una modernización en la administración, aspectos que han surgido con el propósito de innovar sus procedimientos, atender a los ciudadanos haciendo uso de canales alternos de comunicación, con la intención de mejorar la prestación del servicio público; por ello la modernización administrativa se ha valido de las TIC, incluyéndolas en sus procedimientos, pues son herramientas valiosas para la simplificación y mejora de tareas administrativas.

De forma que, por motivos de funcionalidad para esta investigación, el enfoque está dirigido hacia el uso de las TIC y su impacto tanto en el Gobierno como en la Administración, ya que su empleo ha permitido un cambio progresivo en cuanto al desempeño de las tareas en materia de Administración, logrando así, alcanzar una etapa digital en este ámbito.

Es así como la presente investigación realiza un estudio cualitativo mediante un análisis descriptivo y comparativo de los Portales Electrónicos, clasificando el contenido presentado para determinar la funcionalidad del sitio web. Los principales referentes para su realización es el *Enfoque Teórico Evolutivo* propuesto por Gil-García & Luna-Reyes, Shelin; el cual parte del supuesto “de que el Gobierno Electrónico en general y, consecuentemente los portales de Gobierno Electrónico, en particular, ha evolucionado, mejorando paulatinamente y agregando sofisticación tecnológica y organizacional”. Bajo esta premisa los sitios web tienden a ser renovados para poseer un funcionamiento óptimo; derivado de esto, se conforman cinco etapas para medir los Portales Electrónicos, las cuales son: información, interacción, transacción, integración y participación política.

Por su parte, los componentes que agrupan el contenido del Portal Electrónico para evaluar su funcionalidad, la cual es determinada por la aplicación del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), herramienta que consiste en un cuestionario organizado en cinco secciones que contienen preguntas cerradas para identificar y clasificar el contenido del Portal Electrónico; es decir, el Gobierno

Electrónico, en particular la aplicación de TIC en la Administración con la creación del Portal Electrónico, tiende a una sofisticación y evolución con el uso de nueva tecnología o bien técnicas y formatos que mejoren su funcionamiento. Por ello, una forma de medir esta evolución es con la creación de categorías que engloben el contenido del portal, derivando de esto, los componentes del IGEE, el cual establece los componentes del portal para un análisis objetivo.

Cabe destacar que tanto el enfoque teórico utilizado, como la herramienta de evaluación, son retomados de los estudios realizados por José Ramón Gil- García, Luna-Reyes y Shelin, presentados en artículos de divulgación quienes han realizado estudios y evaluaciones referentes a la funcionalidad de los Portales Electrónicos, desde 2006, con el objetivo de explorar, mediante la herramienta, los sitios web y, de esta forma, generar parámetros de medición sobre contenido en los sitios y determinar el nivel de Gobierno Electrónico.

Si bien los estudios realizados proporcionan una base teórica para acercarnos al estudio y funcionamiento de los Portales Electrónicos, se considera pertinente realizar una evaluación por parte de los usuarios, pues serán quienes harán uso de estas herramientas. Por esta razón, se retomó el IGEE; ya que, por medio de éste, se obtiene una visión y experiencia directa de los usuarios sobre la funcionalidad del portal, cuestiones que hasta ahora solo han sido analizadas por la comunidad académica.

Por lo tanto, la medición de funcionalidad de un Portal Electrónico permite determinar si la ubicación y el contenido son comprensibles, accesibles y útiles para los usuarios, visualizando si estos sitios brindan información clara, oportuna y necesaria para funcionar como medios de comunicación e interacción entre el Gobierno y los ciudadanos.

### 3.1. Selección de muestra

Para el análisis correspondiente, la muestra se delimitó al estudio de los casos Estado de México y el Distrito Federal; una de las principales razones para considerarlos es tomar en cuenta los resultados obtenidos en los estudios elaborados anteriormente, qué si bien, en un inicio, no se situaron en los primeros lugares; en los últimos años se visualiza una movilidad del sitio web en el *ranking*, ubicándose en las primeras diez posiciones, esto indica una mejora significativa en el sitio; como se describe a continuación:

<b>Tabla 1. Ubicación de los Portales Electrónicos del Estado de México y Distrito Federal Conforme al Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)<sup>1</sup> Comparativo 2006 – 2012</b>				
AÑO	ESTADO DE MÉXICO Ranking (lugar)	ÍNDICE	DISTRITO FEDERAL Ranking (lugar)	ÍNDICE
2006	9°	43.24	22°	*
2007	6	47.96	12	42.96
2008	19	**	25	**
2009	4	45.47	5	44.12
2010	1	52.80	9	40.88
2011	6	50.19	5	52.15
2012	2	67.47	3	65.59

<sup>1</sup>El Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) es la herramienta de evaluación que consiste en un cuestionario organizado en cinco secciones conformado por determinadas preguntas para identificar y clasificar el contenido del Portal Electrónico.

El puntaje obtenido en el ranking es resultado de la sumatoria del puntaje obtenido del componente de información, interacción, transacción, integración y participación, y a su vez dividido en los cinco componentes.

\*En el estudio correspondiente el Distrito Federal se encuentra por debajo del puntaje promedio que es 32.76 por lo cual no hay información disponible acerca del puntaje obtenido, menciona el artículo.

\*\* El estudio de 2008 no proporciona el puntaje obtenido en los sitios web, solamente hace referencia a la posición ocupada.

---

Fuente: Realización propia con información de los reportes anuales de los *rankings* Estatales de 2006 a 2012, disponibles en línea: [www.políticadigital.com](http://www.políticadigital.com)

La movilidad de los sitios conforme a los trabajos realizados anteriormente es conforme a la integración gradual de elementos de información e interacción, principalmente, ya que anteriormente los sitios solo se presentaban como un requisito pero sin mostrar un contenido útil.

Conjuntamente, otros criterios para su elección son:

<b>TABLA 2, DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</b>		
	<b>Estado de México</b>	<b>Distrito Federal</b>
<b>Población</b>	15 175 862 habitantes	8 851 080 habitantes
<b>Población urbana y rural</b>	87% urbana 13% rural	99.5% urbana 0.5% rural
<b>Escolaridad (población de 15 años y+)</b>	El grado promedio de escolaridad es de 9.1 años, lo que equivale a poco más la secundaria concluida.	El grado promedio de escolaridad es de 10.5, lo que equivale a poco más del primer año de educación media superior.

\*Fuente: elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en: <http://cuentame.inegi.org.mx/#> Consulta 2012.

En la tabla se observa que tanto el Estado de México, como el Distrito Federal ocupan el 1° y 2° lugar, respectivamente; en cuanto a los habitantes totales de la población nacional, conformándose en su mayoría por áreas urbanas; conduciendo a un buen nivel de escolaridad equivalente a la secundaria concluida y una educación media superior en ascenso datos que los sitúan como entidades en desarrollo y con una gran demanda de servicios por su alta población.

Además, su ubicación geográfica los posiciona como entidades de inversión y desarrollo socioeconómico; con una gran presencia política al residir los poderes en el Distrito Federal y, ambos, con un fuerte impulso a la democracia, participación y una mejora constante de las instituciones públicas. De manera que dichas entidades se identifican con nuevas prácticas; por ejemplo, en la Administración con el uso de enfoques como la Nueva Gerencia Pública.

Ligado a los elementos descritos destacamos que estas entidades cuentan con un creciente número de usuarios con acceso internet, esto conforme a la publicación de la Asociación Mexicana de Internet en su “8° Estudio sobre los

hábitos de los internautas en México”, con la finalidad de realizar un censo nacional sobre acceso y uso a internet.

Conforme a los resultados presentados, el Estado de México cuenta con 6, 049,400 de personas con acceso a internet, mientras que el Distrito Federal posee 4, 479,080 de usuarios de los 40.6 millones existentes en el país en 2011. (Asociación Mexicana de Internet, recuperado 20 de Mayo 2012)

Lo anterior permite distinguir que en el caso de las dos entidades la mitad de su población es usuaria de internet; si bien el estudio revela que el principal uso es el acceso a redes sociales y entretenimiento, el Gobierno también ha incrementado su presencia en estos aspectos, vinculándolas con los sitios oficiales de Gobierno; por lo tanto, los usuarios podrán interactuar en estos sitios, sin necesidad de acudir al lugar físico, con el objetivo de aumentar y mejorar la comunicación, además de realizar trámites en línea.

Partiendo de lo anterior, la presente investigación propone brindar un estudio exploratorio que nos acerque al uso de portales de Gobierno, interacción con el sitio y su contenido y; por lo tanto, medir y conocer la funcionalidad del mismo para presentar sugerencias de los propios usuarios.

### **3.2. Instrumento de medición: Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)**

Respecto al instrumento de medición utilizado en el estudio, se retoma el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) elaborado por los investigadores Sandoval, Gil y Luna, con el objetivo de enmarcar el panorama en que se encuentran los sitios web del país.

Así, se espera que los resultados adquiridos sirvan de apoyo para la creación, diseño y actualización de los Portales Electrónicos; además de contribuir con quienes toman las decisiones sobre la creación de estándares y políticas que sustenten, este medio, legal y tecnológicamente para su desarrollo y aprovechamiento.

Bajo este esquema, el presente estudio propone dar continuidad a las mediciones realizadas; pero a partir de la perspectiva ciudadana; pues son quienes utilizan el sitio y, por lo tanto, son ellos quienes permitirán determinar si los portales son funcionales para ellos. Con base en esto, se efectuaron dos evaluaciones individuales, como se mencionó anteriormente la muestra seleccionada no se limita a ello depende de los resultados a obtener, la evaluación consiste en observaciones y/o visitas al portal por quienes realizaron la presente investigación; durante el segundo semestre; es decir, de julio a diciembre, de 2012.

Las consideraciones tomadas para la aplicación de la herramienta utilizada en los *Rankings* son las siguientes:

- Para poder hacer este estudio comparativo y longitudinal no se deben cambiar las variables (reactivos) originales, pero se han agregado algunas preguntas en el aspecto cualitativo, y se seguirán agregando, para aquellos rubros que así lo requieran.
- La visita a cada portal estatal debe durar un máximo de 90 minutos. En este rubro la duración de la visita al sitio se vio modificada pues cambio a 150 minutos es decir dos horas y media, resultado de que no existe una familiarización con estas herramientas por lo que requiere de mayor tiempo para localizar los elementos.
- De preferencia se debe contar con conexión a Internet de banda ancha y evitar ser interrumpido.
- Se sugiere imprimir los cuestionarios y luego capturar los resultados, aunque también se pueden capturar directamente en el formato de Excel.
- Agregar al final del cuestionario o en un archivo separado otras consideraciones, dudas o recomendaciones, particulares o generales.
- Para asignar la calificación sobre algún ítem, se podrá buscar hasta 5 veces. Si en alguna búsqueda aparece se asignará 1, a menos que la pregunta especifique un número de búsquedas diferente.(Gil García, 2010)

### **Componentes del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)**

El diseño y la estructura de la herramienta, tiene como finalidad medir que los elementos puedan ser localizados por el ciudadano, pues la funcionalidad se determina en la facilidad que tiene el ciudadano para encontrar la información.

El índice utilizado es retomado de la medición realizada por Gil–García, Luis F. Luna y Rodrigo Sandoval que se construye a partir de 143 preguntas divididas en los cinco componentes con preguntas agrupadas que abarcan la siguiente temática:

### 3.2.1. Información

Este indicador permite la medición de la información que se despliega en una página web de la Administración Pública, en este sentido, algunos de los elementos que se consideran son anuncios, trámites, eventos, estadísticas, información multimedia, etc., que constituyen información general de las dependencias que componen a la Administración Pública de la entidad que se está midiendo.

En esta etapa, los sitios gubernamentales ofrecen mayor cantidad de información, puesto que, en muchas ocasiones el portal sirve como página inicial para tener acceso a otros sitios. Así, los usuarios pueden encontrar información más actualizada y especializada.

Los reactivos que son considerados para la medición de esta etapa se encuentran especificados de la siguiente manera:

- Información completa y detallada. Tiene como objetivo buscar información detallada del portal.
- Información multimedia. Consiste en la integración de soportes y/o procedimientos que emplean sonidos, imágenes, textos para la difusión de información, especialmente de forma interactiva.
- Organización de la información. Es la forma en la que está organizada la información dentro del Portal. Debe contar con un orden lógico, a simple vista, como una unidad independiente. Asimismo, la información debe estar estructurada de acuerdo con los servicios específicos, perfiles, temas, dependencias o necesidades ciudadanas, etc.
- Actualización de la información. La información del portal debe estar actualizada con el objetivo de modernizarla y renovarla. Es necesario que en la página web aparezca la fecha y hora de la última actualización de la página principal o en su caso de todas las páginas.
- Accesibilidad de la información. La información del portal debe ser de fácil acceso. La organización de la página web puede estar constituida mediante un catálogo en línea de trámites y servicios que ofrece el Gobierno Estatal y cumplir con los estándares del W3C, el cual consiste en un consorcio internacional que produce estándares de accesibilidad.
- Transparencia. El portal debe contener información específica acerca del Gobierno Estatal respecto al: marco normativo, estructura orgánica, dependencias, directorio, datos contables de la administración y de los funcionarios públicos. En este reactivo debe quedar claro que la información, antes mencionada, no debe ser proporcionada por el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI) pues lo que se evalúa es, que dentro del portal exista una sección específica llamada "Transparencia" donde se publique la información de ésta. (Gil García, 2011)



### 3.2.2. Interacción

La interacción consiste en la comunicación que hay entre el Gobierno y el ciudadano y, como en este proceso de comunicación, el ciudadano puede elegir el medio por el cual realizará tal acción; en este sentido, este reactivo evalúa la comunicación que se puede tener con el Gobierno Estatal, específicamente con funcionarios públicos y el *webmaster*, es decir, la persona encargada de la realización de la página, mediante ligas, chats, asistentes virtuales para atención ciudadana, correos, etc.

- Contacto *webmaster* y atención ciudadana. Es un reactivo que busca encontrar información dentro del portal de Gobierno acerca del *Webmaster*, persona encargada del diseño y mantenimiento de la página web, para mantener comunicación con él a través de formatos en línea, chat, asistente virtual, etc
- Obtención de formatos en línea. Se busca obtener formatos que puedan descargarse y guardar en nuestro equipo con la finalidad de usarlo en la realización de un trámite. También se buscan formatos que se puedan llenar en línea.
- Existen formas de comunicarse con funcionarios del Gobierno Estatal. Se busca ver si existe dentro del portal formas alternas de comunicarse con Funcionarios de Gobierno a través de la tecnología. Pueden existir ligas que abran directamente el correo del funcionario en cuestión, o chats programados.
- Búsquedas de información. Busca ver si existen dentro del Portal formas de encontrar información de importancia para el usuario a través de motor de búsqueda, *Search* interno-externo, buscador de datos de funcionarios, teléfono, correo electrónico.
- Personalización. Busca ver que tanto se puede adaptar un portal conforme a gustos o preferencias del usuario, por ejemplo; cambios en los formatos de la página web, color, sonidos, imágenes o tableros de texto.
- Información dinámica; ej., nuevos servicios, noticias, eventos, etc.. Buscar evaluar la interactividad que se tiene en el sitio web de Gobierno, a través de filtros dinámicos, tipo ajax, lectores *ReallySimple Syndication* (RSS) que permiten el fácil manejo de contenidos desde cualquier sitio en la red. Asimismo, busca la existencia de boletines electrónicos que distribuyen información periódica de interés. (Gil García, 2011)

### 3.2.3. Transacción

El proceso de comunicación entre Gobierno-ciudadano, se lleva a cabo, mediante servicios y procesos que se encuentran definidos. Este reactivo busca evaluar si en el portal se pueden realizar transacciones o pagos en línea.

- Se pueden realizar pagos en línea; ej., tarjetas de crédito, CLABE, etc. Se busca evaluar si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea mediante tarjetas de crédito u otras alternativas electrónicas de pago como; *PayPal*, que consiste en una aplicación para garantizar el pago seguro por internet y la Clave

Bancaria Estandarizada (CLABE) que se utiliza en la realización de transferencias y operaciones interbancarias.

- Seguridad. Se busca evaluar si el portal cuenta con seguridad para llevar a cabo las transacciones en línea. Se observa si existe el logotipo de una empresa de pago seguro al inicio del trámite, así como políticas de seguridad y privacidad, de igual forma, en la parte superior donde se encuentra el navegador se puede buscar un candado http, como letra o símbolo antes de iniciar el proceso de transacción.
- Licencia de manejo. Busca evaluar si existe el servicio de licencia de manejo y si se puede obtener mediante internet, a través del pago en línea. Asimismo, buscar si se puede realizar la solicitud y pago de la licencia sin asistir a la dependencia que lo expide en forma física.
- Multas. Evalúa si el servicio de pago de multas se puede realizar en línea y si se puede obtener comprobantes de pago sin asistir de forma presencial a la dependencia correspondiente.
- Impuesto 2% sobre nómina. Evalúa si existe el servicio de pago de impuesto sobre la nómina y si se puede realizar en línea a través de la obtención de comprobantes de pago sin asistir de forma presencial a la dependencia correspondiente.
- Impuesto al turismo. Evalúa si existe el servicio de pago de impuesto al turismo y si es posible realizarlo en línea a través de la obtención de comprobantes de pago sin asistir de forma presencial a la dependencia correspondiente.
- Actas de nacimiento. Evalúa si existe el servicio de obtención de actas de nacimiento por internet, así como la obtención de copias de actas sin asistir a la dependencia.
- Licitaciones. Evalúa si existe el servicio de licitaciones por internet y si es posible administrar el proceso de licitaciones en línea, así como contar con una sección dentro del portal de Gobierno que sea específica del Gobierno Federal y Municipal. (Gil García, 2011)

### **3.2.4. Integración**

La integración es la capacidad que tienen los portales de presentarse como una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano haciendo visible y transparente a las agencias que se encuentran a cargo de entregar servicios e información. En esta etapa el proceso de comunicación se desarrolla de distintas formas; Gobierno-ciudadano, Gobierno-ciudadano-dependencias, ciudadano-Gobierno, Gobierno-dependencias. En este sentido, entendemos que una agencia para llevar a cabo la prestación de un servicio necesita de otra agencia, que en coordinación ofrecen una mejor respuesta a un servicio en específico.

- Integración vertical. Evalúa si dentro del portal existe información o una sección específica del Gobierno Federal y Municipal, así como la posibilidad de realizar trámites municipales: predial, pago de agua, permisos municipales y federales: CURP, pago de IVA, pago de ISR.

- Integración horizontal. Evalúa si el portal del Gobierno Estatal es el punto de entrada a otras dependencias o agencias, así como encontrar trámites y servicios del Gobierno Estatal en específico.
- Integración transaccional o carrito de compras. Evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea mediante un punto único de pago de servicios, no importando de la dependencia y el nivel de gobierno al que pertenezcan. Asimismo, permite evaluar si es posible realizarlos mediante dispositivos móviles. (Gil García, 2011)

### **3.2.5. Participación**

Consiste en la posibilidad que tienen los portales de Gobierno para ofrecer al ciudadano la oportunidad de interactuar con éste. El proceso de comunicación alcanza un nivel más amplio porque vincula al ciudadano, al Gobierno y a las dependencias permitiendo su retroalimentación. Se trata de un proceso que va más allá de la participación política.

- En línea sobre asuntos públicos, funcionarios-ciudadanos. Evalúa si dentro del portal se llevarán a cabo discusiones o debates con funcionarios de gobierno, mediante la existencia de bitácoras, blogs, foros, chats.
- Voto electrónico. Evalúa si dentro del portal se puede llevar a cabo algún tipo de votación electrónica o a través de sms, vía teléfono móvil.
- Refrendos sobre políticas públicas o iniciativas. Evalúa si dentro del Portal de Gobierno se consulta a los ciudadanos acerca de iniciativas de ley, políticas públicas mediante un referéndum.
- Tiene otras formas de participar. Busca evaluar la posibilidad de crear blogs, foros, existencia de marcadores sociales que promuevan la participación. (Gil García, 2011).

Dentro de los componentes del IGEE y siguiendo con las prescripciones que indica la metodología utilizada, se agregan dos componentes más que permiten una medición más integral. El objetivo de estas herramientas es la validación de aplicaciones que se utilizan para la medición de portales.

### **3.2.6. Información Complementaria**

#### **a) Desempeño del portal**

Se busca evaluar en el portal el desempeño mediante dos herramientas principales: los cuales pretenden, 1) indicar la velocidad con la que se despliega la información del portal mediante el uso de la herramienta *Tools Pingdom*,

<http://www.tools.pongdom.com/> y; 2) Ver el tráfico que tiene el portal a nivel nacional, <http://www.alexa.com/>. (Gil García, 2011)

### **b) Estilo y diseño**

Busca evaluar el diseño y estilo con los que cuenta el portal, mediante la ubicación o árbol jerárquico de páginas que integran la página web, *Breadcrumbs*. Así como títulos específicos por página, buena relación entre la figura y el fondo, organización espacial de los elementos de diseño y controles de navegación en relación con la distribución espacial que conforman la página web. (Gil García, 2011)

Tras haber citado el índice, es necesario precisar que ha sido conveniente retomarlo ya que los términos utilizados y los elementos a identificar en el Portal Electrónico son comprensibles y no requiere de un conocimiento especializado, por tanto, es aplicable a los usuarios. Además los elementos a calificar en cada componente son claros y se enfocan en las principales necesidades de los usuarios.

Profundizando en el tema, los componentes presentados abarcan elementos básicos y de interés para el ciudadano, por lo que a continuación se realizan consideraciones sobre cada uno.

### **c) Información**

Es el primer rubro y su función es trascendente, pues su objetivo es orientar a los usuarios mediante la presentación de información referente al Gobierno Estatal, o ámbito de gobierno en cuestión, para guiarlo en su búsqueda. Dicho contenido está enfocado al marco legal del Gobierno, Administración, funcionarios, trámites y servicios, etc. Adicional a la información mencionada debe cumplir requisitos como claridad, relevancia y veracidad. Conforme a los elementos a evaluar la mayoría de los sitios cumplen con esta información para el estudio de caso de esta investigación ambos Portales Electrónicos cuentan con esta información.

### **d) Interacción**

Componente enfocado a la comunicación entre el Gobierno y el ciudadano que se efectúa mediante el sitio web, por medio de herramientas como chats, asistentes

virtuales, correos, etc., principales instrumentos para comunicarse. Para este caso se considera la interacción del ciudadano con los funcionarios y el *webmaster*, (encargado del sitio y su diseño); se retoma la comunicación con los funcionarios pues los ciudadanos solicitan información sobre las acciones que llevan a cabo, giras o bien el debate de temas de interés; en lo referente al *webmaster* los usuarios pueden realizar sugerencias sobre el diseño del portal, incluir determinado tipo de contenido, actualización de información. Es un componente importante que permite una retroalimentación constante y en tiempo real.

#### **e) Transacción**

Tercer componente ligado a la interacción de los ciudadanos con el Gobierno, puntualizando en la presentación de trámites y servicios en línea; por lo que son operaciones que demandan un marco legal que certifique y proporcione seguridad en la realización de transacciones. Este componente evalúa se efectúen pagos en línea sin necesidad de acudir a la dependencia, en servicios como impuesto de 2% sobre nómina, al turismo y multas, cobros que corresponden al estado, adicional la obtención de documentos como actas de nacimiento, licencias de manejo.

Cabe mencionar que los trámites y servicios, a evaluar, contemplados por el índice son escasos, consideramos que es resultado de una falta de interés por integrarlos; no obstante, algunos servicios y trámites requieren acudir a la dependencia, por lo que si se necesita asistir a ésta, es una buena opción para agilizar la atención, pues en los portales se brinda información sobre los pasos a seguir y la documentación que se solicita, ambos sitios cuentan con un catálogo de trámites y servicios amplio y accesible.

#### **f) Integración**

Componente que sitúa al Portal Electrónico como ventanilla única de comunicación con diversos ámbitos de Gobierno y dependencias. Por lo que, el índice contempla que, para evaluación, existan dentro del sitio secciones o enlaces dedicadas al Gobierno, Federal, Estatal, Municipal, dependencias y transparencia.

Es un contenido adicional y conveniente, pues el ciudadano puede encontrar variedad de servicios e información sin necesidad de salir del sitio.

#### **g) Participación**

Es la posibilidad que ofrecen los portales para interactuar con el Gobierno. El objetivo es vincular a los ciudadanos mediante una participación efectiva en la toma de decisiones mediante mecanismos como el voto electrónico, refrendos sobre políticas públicas o iniciativas, otros medios son chats, foros y blogs con funcionarios.

Es un aspecto que requiere una base jurídica, en la materia, que lo sustente, además de una voluntad política que lo promueva, pues en las evaluaciones realizadas no se encuentra alguno de los elementos mencionados sin duda es un componente difícil de construir por lo que se espera se incorpore para aprovechar los diversos medios y promover la participación.

Para concluir, el índice de evaluación incluye dos módulos con información complementaria sobre el desempeño del portal, estilo y diseño, con el objetivo de dar a conocer el tráfico que existe en el sitio; es decir, el lugar que ocupa el sitio en el ámbito nacional conforme al número de visitantes, el tiempo que tarda en desplegarse el sitio web, continuando con evaluar si el diseño, iconos, letras, imágenes, es adecuado para el usuario.

De igual forma, componentes que permiten hacer sugerencias como mejorar la relación entre imagen y texto y; el poder cambiar el tamaño de fuente para que la visita al sitio sea más amigable. En este caso los sitios evaluados solo permiten aumentar y disminuir el tamaño de letra e imágenes manteniendo una buena relación entre imagen y texto.

### **3.3. Análisis General: Evaluación 2012**

Tras haber realizado una evaluación a los sitios web en el segundo semestre de 2012, esta sección presenta el resultado general de los portales conforme al promedio obtenido en los componentes evaluados, esto, bajo el método comparativo de los resultados obtenidos. Para realizar la medición en cada etapa

“se consideran variables que se miden bajo el concepto de suma cero, existe o no existe la característica, en todos los órdenes del portal”. (Gil García, 2011)

Esto, conforme al criterio de que todos los elementos a evaluar requieren de su presencia en el sitio y, por ello, no se debe restar importancia a alguna de las variables ya que son complementarias; no obstante, cabe destacar que contar con actividades de transacción como pagos en línea u obtención de documentos oficiales ocupan un lugar preponderante sobre información del Gobierno Estatal, noticias relevantes y actividades de los poderes legislativo y judicial, sin menoscabar que ambas requieren de su presencia en internet para avanzar en la agenda de Gobierno Electrónico. Sin embargo la herramienta retomada nos permite valorar e identificar si el portal cuenta con el contenido esencial y solicitado por los ciudadanos; con lo cual se propone determinar si el portal contiene el componente, este es visible y fácil de utilizar por el usuario, ya que ello permite comprobar si el portal es funcional para el usuario.

Así, el índice fue diseñado de forma tal, que cada componente o etapa sea ponderado de la misma forma para que ningún elemento tenga mayor peso y eso le reste importancia a algún otro componente, como lo mencionan Gil, Luna y Almazán “cada elemento tiene la misma importancia pues no es menos útil encontrar la información acerca de multas que realizar un pago”. (Gil García, 2011)

El Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), es un cuestionario que está integrado de cinco secciones que hacen referencia a los componentes a evaluar, conformándose de la siguiente manera

<b>Tabla 3. PREGUNTAS POR COMPONENTE</b>	
<b>Componente</b>	<b>N. de preguntas del componente</b>
<b>Información</b>	43 preguntas
<b>Interacción</b>	38 preguntas
<b>Transacción</b>	20 preguntas
<b>Integración</b>	17 preguntas
<b>Participación</b>	25 preguntas

Fuente : Elaboración propia, conforme a la información encontrada en Gil García, 2011.

Y para la obtención del puntaje del portal se utiliza la siguiente ecuación:

<b>Tabla 4. PUNTAJE POR COMPONENTE</b>	
INFORMACIÓN	
INF: N. de reactivos sobre información encontrada en el portal estatal de observación/ N. total de reactivos de información * 100	
INFORMACIÓN: XXXX	

Fuente: (Gil García, 2011)

Para la obtención del puntaje total se utiliza la siguiente ecuación:

<b>TABLA 5. PUNTAJE TOTAL</b>	
$PT = ( INF + INTE + TRAN + INTG + PART ) / 5$	
PT= XXXX	

Fuente: (Gil García, 2011)

<b>TABLA 6. COMPONENTES DE MEDICIÓN</b>	
INF: información	PART: participación
INTE: interacción	INTG: integración
TRAN: transacción	PT: puntaje total

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados generales son obtenidos con ayuda de la evaluación realizada por los usuarios, en este caso dos evaluadores, lo cual no está limitado a ello, sino que existe la posibilidad que puedan ser más evaluadores o solo uno, pues ello dependerá de los resultados a obtener. Para los fines de esta investigación, se limita a dos, pues es un estudio exploratorio enfocado a conocer la percepción de los usuarios y la funcionalidad de los portales de ambas entidades; conforme a un cuestionario que consta de 143 preguntas divididas en cinco componentes que son información, interacción, transacción, integración y participación, con el cual se realiza una evaluación de los sitios y así constatar su funcionamiento.

Para ahondar en el estudio tenemos como referencia la evaluación realizada durante el primer semestre de 2012, con el siguiente puntaje por cada entidad:



<b>TABLA 7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD EN LOS PORTALES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, PRIMER SEMESTRE DE 2012.</b>							
<b>ÍNDICE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ESTATAL 2012</b>							
<b>Ranking</b>	<b>Estado</b>	<b>Puntaje Total</b>	<b>Información</b>	<b>Interacción</b>	<b>Transacción</b>	<b>Integración</b>	<b>Participación</b>
<b>1</b>	Jalisco	71.67	89.62	76.94	68.96	76.39	46.43
<b>2</b>	Estado de México	67.47	96.23	65.39	58.75	81.94	35.03
<b>3</b>	Distrito Federal	65.59	86.58	54.59	75.63	76.39	34.79
<b>4</b>	Baja California	61.80	86.57	69.22	62.50	65.28	25.42

Fuente: (Gil, 2012).

En la primera evaluación, correspondiente al primer semestre de 2012, el Estado de México y el Distrito Federal ocupan el segundo y tercer lugar, respectivamente, destacando de los 32 sitios evaluados en total; sin embargo, los principales hallazgos encontrados son los siguientes: el componente con menor puntaje es participación resaltando que existen pocos mecanismos de participación como chats, foros, consultas en línea, pero para el caso del contenido en integración encontramos un puntaje mayor que denota suficiente y práctico contenido.

Cabe destacar que conforme a los resultados de la primera evaluación el puntaje general obtenido es 67.47 en el Estado de México y 65.59 para Distrito Federal; mientras que para el segundo semestre presentan una baja de 22.06 y 22.14 puntos en la calificación total respectivamente, como resultado de la evaluación realizada por usuarios los componentes que disminuyen drásticamente son: interacción, transacción e integración, a causa de la falta de los elementos calificados o bien dificultad para ubicarlos.

Continuando con esta idea, los componentes de interacción, transacción y participación son los que presentan el mayor descenso, en temas como atención ciudadana mediante chats en línea con funcionarios, pagos en línea, obtención de documentos y medios de participación democrática como voto electrónico, consultas ciudadanas o referéndums. (Véase siguiente tabla).

**Tabla 8. RANKING DEL IGEE 2012\***

Entidad federativa	Ranking	Índice	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación
Estado de México	1	45.41	74.41	36.84	25	58.82	32
Distrito Federal	2	43.45	76.74	28.94	25	70.58	16

**\*Puntaje obtenido por cada entidad en cada uno de los componentes evaluados.**

Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación a los portales, 2012 durante el segundo semestre.

Como se observa en la tabla, se evalúan los cinco componentes de acuerdo con el enfoque teórico evolutivo, los resultados obtenidos, de forma general, muestran que en cuanto al Índice General el Estado de México y Distrito Federal se ubican en primer y segundo lugar respectivamente con una diferencia de 1.96 puntos; sin embargo, en cuanto a la calificación obtenida en cada componente ambos sitios en transacción obtienen solo 25 puntos, una de sus puntuaciones más bajas, seguida de la calificación obtenida en participación de 32 y 16 puntos, cabe mencionar que, en ambos casos no se cuentan con los elementos disponibles para mantener una comunicación en línea entre Gobierno y ciudadanos, además que referéndums y voto electrónico, son mecanismos que aún no se encuentran integrados; por ejemplo, en el Portal Electrónico del Distrito Federal no existe la figura de un chat en tiempo real, interacciones programadas o la votación de políticas públicas y referéndums, y solo es una fuente de información para los usuarios, más allá de atender preguntas, dudas o temas de interés.

En cuanto al tema de transacción, aún no se materializa el pago de impuestos como el de nómina, turismo o, bien, la obtención de actas de nacimiento. En la segunda evaluación existen cambios significativos conforme al índice presentado por el estudio anterior, pues al evaluar el portal surgieron dificultades para encontrar algún elemento o bien durante la búsqueda de información. Esta es una aproximación general de la evaluación; no obstante, a continuación se realiza un

análisis de cada componente valorado para conocer los elementos de cada sitio web.

### **3.3.1. Resultados por Componente**

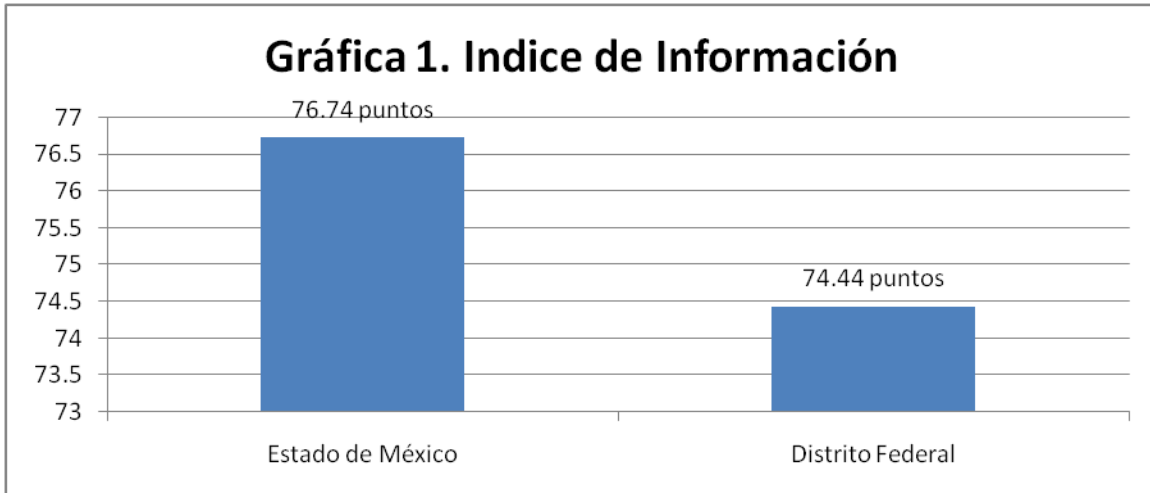
#### **a) Información**

El componente inicial de la evaluación es el referente al contenido del portal, el cual está enfocado a identificar en el sitio web información sobre el Gobierno en cuestión como es normatividad, transparencia, un mapa del sitio que permita ubicar los elementos y secciones con que cuenta, además de que la información debe contar con los siguientes criterios para que sea útil a los usuarios.

- a) Información multimedia
- b) Organización de la información
- c) Actualización de la información
- d) Accesibilidad de la información

Cabe destacar que, el Estado de México cuenta con una amplia gama de información; por ejemplo, contenido adicional acerca de noticias de última hora, trámites relacionados, información multimedia como videos, audios y contenido referente a los Poderes Legislativo y Ejecutivo Estatal. Sin embargo, el portal del Distrito Federal cuenta con información actualizada periódicamente; no obstante, posee contenido multimedia sobre noticias, adicionalmente cuenta con buena organización y acceso a la información.

Aunque la información más relevante la encontramos en los indicadores de desempeño del Gobierno; por ejemplo, en cuanto a programas sociales y de gestión el Distrito federal cuenta con el PROMEVA que se encarga de dar un seguimiento a los avances del Gobierno.



Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2012 a los portales electrónicos.

#### b) **Interacción**

El componente de interacción es el que registra la comunicación mediante el portal y el usuario, además de tener contacto con el *webmaster* sobre dudas o comentarios del sitio web, este bloque se encuentra integrado por:

- Contacto con *webmaster*.
- Atención ciudadana: chat, asistente virtual, contacto con funcionarios.
- Motores de búsqueda.
- Personalización del sitio web.
- Obtención de formatos en línea.

En un inicio se detectó que los portales carecen de elementos básicos como: correo, chat, foros en tiempo real o bien con una calendarización, que permitan interactuar a los ciudadanos. En este aspecto el portal del Distrito Federal no cuenta con foros, chats y asistente virtual que permita interactuar en tiempo real con las autoridades, respecto a blogs e información se encuentra desactualizada y sin uso.

En el caso del contacto con el *webmaster*, esta figura no se encuentra en el sitio, lo más cercano es la opción de un buzón de sugerencias donde se coloca el comentario. Continuando, existen motores de búsqueda que facilitan encontrar de manera más rápida información, en lo que se refiere a personalización el sitio se encuentra en una etapa elemental ya que solo se puede adaptar el tamaño de letra y los sonidos que se reproducen, sin contemplar un cambio de colores, tamaño de

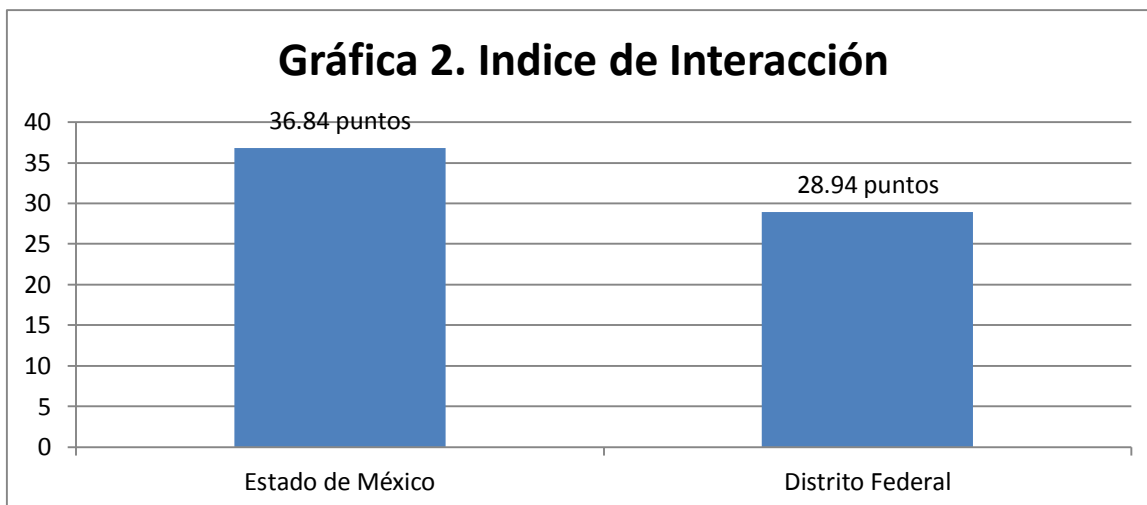
imágenes o preferencias en información; por otra parte, en la obtención de formatos en línea, existe un listado de trámites y detalles de este, por lo que se permite la descarga de información en formato PDF o WORD, pero no necesariamente se pueden llenar.

Para el caso del Estado de México sobre a atención ciudadana, es un sitio que cuenta con chats, foros, correos programados sobre temas de interés y una asistente virtual que se mantiene en línea para atender dudas y sugerencias. A su vez cuenta con un correo de contacto con el *webmaster* que es el encargado del soporte del portal.

Del mismo modo, en la personalización del portal para una navegación más accesible, solo permiten modificar el tamaño de la fuente y ZOOM para una mejor visualización; sin embargo, imágenes, sonido o estructura, no pueden ser modificados, ya que se encuentra protegido.

A su vez, los motores de búsqueda se encuentran activados para facilitar la exploración en el portal y disminuir los pasos haciendo más efectiva la búsqueda, aunque en ocasiones los resultados arrojados no se encuentran relacionados con el tema de interés o bien es información desactualizada. Finalmente para la obtención de formatos en línea se cuenta con ligas e instrucciones sobre formatos a descargar y útiles en la realización de algún trámite en la dependencia.

Por tanto, el componente de interacción se encuentra en construcción ya que los sitios necesitan reforzar elementos como asistente virtual y contacto con funcionarios mediante chats o correo, ya sea actualizándolos o manteniéndolos en línea además permitir la descarga de información y hacer más accesibles los sitios conforme a las necesidades de los usuarios; por lo que, el puntaje obtenido por el Distrito Federal es de 28.94 y en el Estado de México 36.84.



Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2012 a los portales electrónicos.

#### c) **Transacción**

Es uno de los elementos más difíciles de medir, pues requiere que los portales integren en su totalidad los trámites, servicios e interacción en línea; para mantener una comunicación entre Gobierno y ciudadanos, asimismo es una etapa compleja que requiere contar con mecanismos de seguridad que resguarden información bancaria y confidencial de los usuarios.

Iniciamos con indicar que ambos sitios cuentan con un catálogo de trámites y servicios ofrecidos en línea, facilitando su búsqueda y variedad; sin embargo, los trámites no se concluyen en su totalidad y requieren la presencia física en la dependencia, aunque el proceso realizado en el portal permite agilizar la atención en ventanilla y un ahorro de tiempo.

La ponderación obtenida por los portales es semejante, el Distrito Federal cuenta con 25 puntos, es un sitio web que integra servicios en línea pero estos no necesariamente se concluyen; no obstante, permite que se descarguen los formatos para su llenado, acelerando el trámite en la dependencia.

Se califican pagos en línea con tarjetas de crédito, en este aspecto en el trámite consultado aparece el icono de tarjeta señalando si se puede realizar este

tipo de pago, pero no se distingue con claridad servicios completos e incompletos en línea.

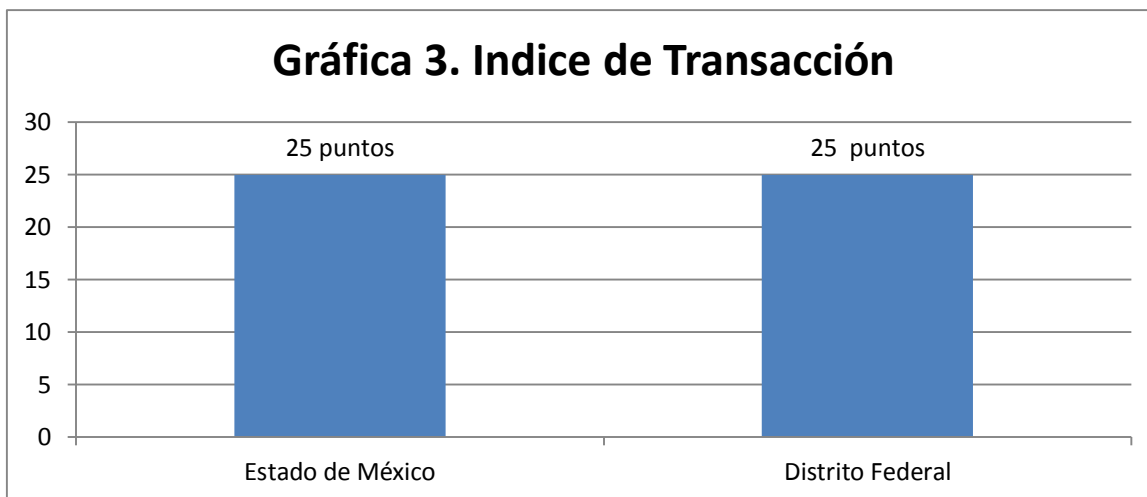
En la variable de seguridad, no se publican logos o políticas que den certeza a los usuarios de la transacción realizada; solo existe, en el navegador, el seguro o candado de *http*; para el pago de impuestos como 2% sobre nómina o al turismo, no existe siquiera la mención de estos impuestos.

Para concluir la obtención de documentos oficiales como licencia de manejo, actas de nacimiento se puede iniciar con la solicitud del mismo pero no su obtención física ya que es necesario acudir a la dependencia correspondiente.

El panorama en el caso del Estado de México es similar con 25 puntos, existe una clasificación de trámites y servicios que indica los que pueden efectuarse en línea, distinguiendo con claridad servicios completos e incompletos en línea; por lo que cuenta con un resumen de las características del servicio o trámite que guían al usuario en su búsqueda.

Se califican las mismas variables; por ejemplo: pagos en línea con tarjetas de crédito, en este aspecto, en el trámite consultado aparece el icono de tarjeta señalando si se puede realizar el pago en línea. En la variable de seguridad no se publican logos o políticas de seguridad que den certeza a los usuarios de las transacciones realizadas solo en el navegador existe el seguro o candado de *http*, para el pago de impuestos como 2% sobre nómina o al turismo no existe siquiera la mención de estos impuestos.

Por tanto, conforme a las variables evaluadas es una etapa que requiere un esfuerzo técnico que integre los trámites en su totalidad, pues solo se hace mención de algunos que se efectúan. Sin embargo consideramos que es una etapa excluyente y restrictiva, ya que por una parte se promueve la prestación de trámites y servicios en línea para facilitar su consulta, solicitud y agilizar la atención en la dependencia, sin embargo no se contempla a usuarios que no cuentan con una tarjeta de crédito por lo cual se ven obligados acudir a la dependencia.



Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2012 a los portales electrónicos.

#### d) Integración

El componente de integración se refiere a la capacidad de los portales de presentarse como una ventanilla única de acceso a sitios de otras dependencias, ámbitos de Gobierno, sin necesidad de salir de la página o introducir nuevos datos.

De acuerdo con Gil, Luna y Sandoval “en esta etapa el proceso de comunicación se desarrolla de distintas formas; Gobierno-ciudadano, Gobierno-ciudadano-dependencias, ciudadano-Gobierno, Gobierno-dependencias” (Gil García, 11). Es decir en esta etapa se identifica si en el portal existen vínculos con otras dependencias que apoyen a los ciudadanos en un trámite, servicio o solicitud de información, o sea, unificar en un sitio la información de diversas dependencias para que sean accesible a los ciudadanos.

Los rubros a evaluar abarcan una integración vertical referente a la presentación de información y vínculos de los tres órdenes de gobierno; seguida de una integración horizontal concerniente al Gobierno Estatal y los trámites que proporciona.

En los portales evaluados encontramos que ambos Gobiernos han integrado en sus sitios información acerca del Gobierno Federal, y de los municipios o



delegaciones; para el caso del Distrito Federal, además distinguen los servicios estatales y municipales que se pueden realizar en línea.

En el sitio del Estado de México hay vínculos que direccionan al portal del Gobierno Federal así como los de los municipios, cabe mencionar que, en una búsqueda aleatoria realizada, no todos los *links* presentados son funcionales, o bien, el municipio en cuestión aún no cuenta con un sitio en internet o se encuentra en construcción, por lo que consultar algún trámite como pago de predial, agua o permisos municipales no se presentan, solamente se encuentra en vínculo que direcciona al sitio del Ayuntamiento de interés, para que ahí sea buscado.

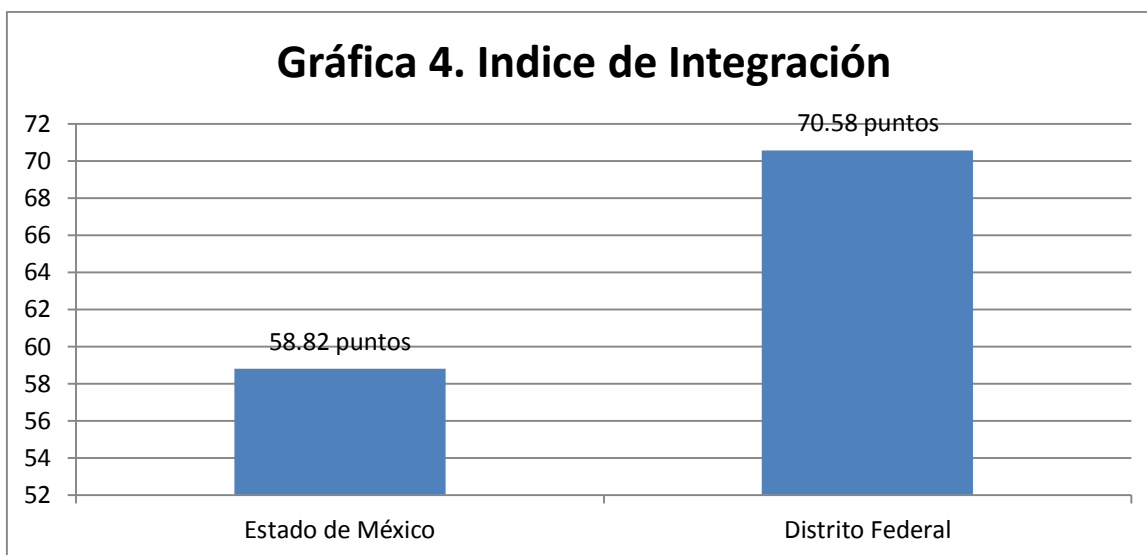
Asimismo hay una buena integración horizontal ya que el sitio del Estado de México, es el punto de entrada, donde se presenta un contenido organizado conforme a temas, perfiles, trámites, servicios, legislación, poderes, transparencia y otras dependencias que facilitan la búsqueda, proporcionando un listado de trámites y servicios estatales ofrecidos.

En el caso del Distrito Federal, éste cuenta con información de sus delegaciones en particular, direccionando al sitio correspondiente donde también existe contenido de acuerdo a trámites, programas sociales y sobre el Gobierno local, asimismo cuenta con una sección del Gobierno Federal donde se presentan notas del día, sitios de interés pero no se presenta algún vínculo para el pago de un impuesto federal.

En integración horizontal, relativo al Gobierno Estatal, es el punto de acceso y búsqueda de los ciudadanos, presentando información del Gobierno, estructura, contacto, temas, perfiles y, en específico, los trámites y servicios proporcionados, así como los más buscados, pero que en este caso destacan por contar con vínculos para acceder a diversas dependencias y poderes.

Es una etapa que se encuentra en desarrollo; por lo que, los estados están integrando cada vez más información sobre los demás ámbitos de Gobierno y dependencias para simplificar las búsquedas de información, pero requiere un esfuerzo técnico y político para conformar una plataforma que proporcione, no solo, información sino que también facilite la realización de trámites en línea de cualquier

tipo sea federal, estatal o local; es decir, un catálogo único de trámites y servicios o; se encuentren disponibles en aplicaciones para realizarlos; en este sentido una apuesta es proporcionar instrucciones y formatos para agilizar el trámite en la dependencia.



Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2012 a los portales electrónicos.

#### e) **Participación**

Este componente consiste en la opción de promover, por medio del sitio web, la participación política de los ciudadanos con expresiones como el voto electrónico; sin embargo, esto no se limita a ello, pues existen otras formas de participar y las encontramos en los foros, referéndums, votaciones sobre políticas públicas y programas de atención que involucran a la sociedad en la toma de decisiones, además de ofrecer retroalimentación entre ciudadanos y Gobierno y; viceversa.

Por ello los rubros a considerar son:

- Realización de debates con funcionarios en línea. Blogs, foros y chats.
- Voto electrónico.
- Consultas ciudadanas sobre iniciativas de ley o políticas públicas.
- Variedad de vías para participar u opinar sobre temas de gobierno. Blogs, foros, redes sociales, comunidades, compartir información del sitio.

En esta sección, el portal del Estado de México cuenta con una bitácora de los blogs, foros y chats realizados; sin embargo, al consultar un vínculo de los foros se encontró roto o bien no se observa actividad reciente. En cuanto a chats son grupales, se encuentran calendarizados y son recientes.

También se evalúa si se puede llevar a cabo algún tipo de votación por lo que en el sitio no existe mención de este mecanismo

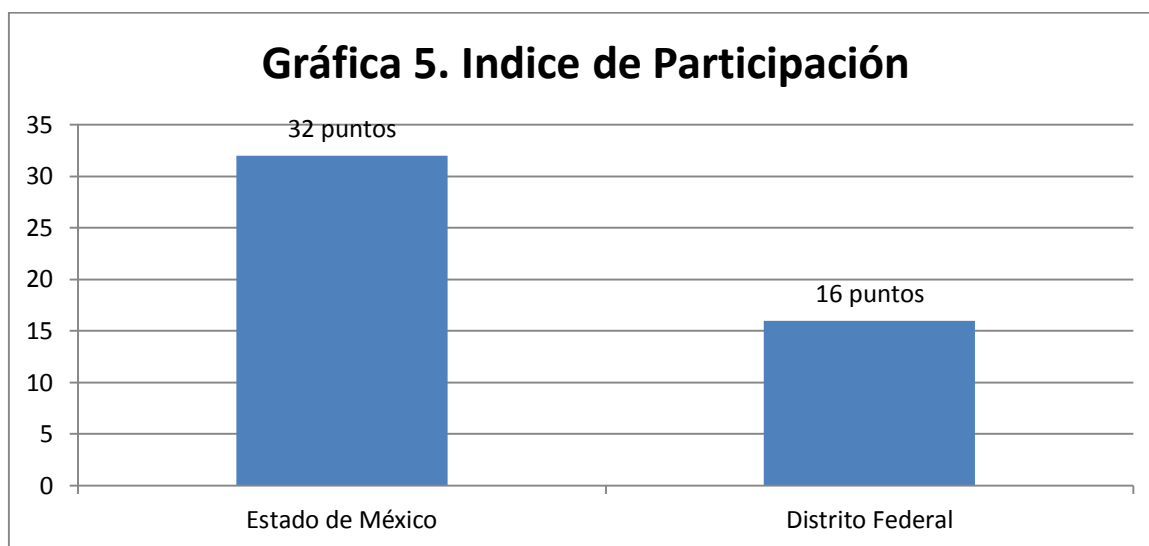
En el rubro de políticas públicas o iniciativas tampoco se presentan referéndums; a su vez, otras formas de participar que se muestran en el portal son las redes sociales, donde se puede compartir información y exponer una opinión, sin descuidar los foros, blogs o comunidades que son creados para que los ciudadanos participen. Finalmente el puntaje obtenido es de 32 puntos una calificación baja que alcanza apenas poco más de la cuarta parte de los elementos a evaluar.

Al respecto, el sitio del Distrito Federal en realización de debates con funcionarios en línea, solo cuenta con una bitácora con los blogs efectuados pero no se tiene actividades recientes o próximas en los foros y chats. En cuanto al voto electrónico, no existe algún tipo de votación; por otra parte, las consultas ciudadanas sobre iniciativas de ley o políticas públicas, no se cuenta aún con este mecanismo de participación en el sitio.

Es notorio que la posibilidad de participar, crear blogs, foros o comunidades no se permite en el sitio, solo existen redes sociales que son usadas como herramientas para promover la participación y compartir contenido, las cuales son medios que sirven para expresar opiniones, dista de ser un medio que oficial de participación, por lo que ante la falta espacios creados por el gobierno acerca de temas de interés social que incentive la participación o mejor aún una votación, en este rubro el sitio web solo obtiene 16 puntos.

En este contexto, durante la evaluación realizada, se observó que los sitios están en construcción; pues no cuentan con alguno de los elementos fundamentales para promover la participación, solamente se cuenta con atención ciudadana mediante el llenado de formatos para quejas, sugerencias o comentarios y; en este

componente, el portal disminuye su funcionalidad pues uno de los propósitos es establecer un vínculo con los ciudadanos con el uso del portal mediante foros, chats, blogs, dicha situación puede corresponder a la falta de presupuesto, interés del Gobierno o rediseño del portal para integrar estos elementos.



Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2012 a los portales electrónicos.

Si bien los componentes evaluados son pieza fundamental de un portal para su funcionamiento y accesibilidad, también nos permiten hacer sugerencias sobre el diseño o información que deseemos encontrar; por lo que, adicionalmente se consideran aspectos referentes al funcionamiento del portal como son:

- Desempeño del portal, velocidad en el despliegue de información y el tráfico en la red.
- Estilo y diseño, organización del contenido, letras, figuras legibles y acordes al fondo.

Esta es información asociada que proporciona un panorama más amplio sobre el funcionamiento y estructuración del sitio; se obtiene con aplicaciones diseñadas por empresas especializadas en ello, en este caso se consultó la aplicación: <http://www,tools.pingdom.com/>; por ejemplo, en lo referente a la velocidad en el tiempo de despliegue de información el Distrito Federal, el tiempo de carga es de 11.30 segundos y para el Estado de México es 2.045 segundos, lo cual depende

del tamaño del portal; en el primer caso el tamaño del sitio es de 6.1MB en cuanto al Estado de México su tamaño es de 1.0MB lo cual influye en el despliegue del sitio. Herramientas adicionales que proporciona el instrumento de evaluación para realizar la medición.

### **3.4. Análisis General: Evaluación 2014**

La primera evaluación realizada de los sitios web fue llevada a cabo en el segundo semestre del año 2012, la cual se presenta en éste trabajo de investigación con el título de *"Análisis General: Evaluación 2012"*. Posteriormente y de acuerdo a las modificaciones realizadas por el periodo que comprende ésta investigación, fue pertinente y de suma importancia realizar una segunda evaluación en el primer semestre del presente año, con la finalidad de darle continuidad a la evaluación y poder realizar un análisis más profundo.

De forma que el presente estudio realiza una investigación cualitativa mediante un análisis descriptivo de los Portales Electrónicos clasificando el contenido presentado para determinar su funcionalidad.

A continuación, se presenta el resultado general de los portales conforme al promedio obtenido bajo el método comparativo. Para cada etapa se consideran variables que se miden bajo el concepto de Suma cero, existe o no existe la característica, en todos los órdenes del portal.

Se ha mencionado con anterioridad la importancia de comprender el concepto bajo el cual se miden los portales, debido a que a través de la lectura de la investigación pueden surgir cuestionamientos referentes a la preponderancia de un elemento sobre el otro: ¿Por qué se le da más importancia a los pagos en línea antes que al chat?

Es simple, el método que se utiliza permite ponderar bajo el mismo criterio a todos los elementos a evaluar, ya que la finalidad de la evaluación no se sujeta solo a pagos o chat en línea, sino que el objetivo es evaluar que se encuentren presentes en el sitio los elementos para garantizar una herramienta integral.

Por tanto, el método de evaluación se retoma en su totalidad en éste segundo análisis, las fórmulas utilizadas para la obtención del puntaje total y del puntaje por componente son las ya mencionadas en el primer análisis del año 2012; sin embargo, es preciso mencionarlas, nuevamente, para su total comprensión.

Para el puntaje total, la fórmula es la siguiente

<b>TABLA 9. PUNTAJE TOTAL</b>	
<b>PT= ( INF + INTE + TRAN+ INTG + PART ) /5</b>	
<b>PT= XXXX</b>	

Fuente: (Gil García, 2011)

<b>TABLA 10. COMPONENTES DE MEDICIÓN</b>	
<b>INF: información</b>	<b>PART: participación</b>
<b>INTE: interacción</b>	<b>INTG: integración</b>
<b>TRAN: transacción</b>	<b>PT: puntaje total</b>

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizada la evaluación, se obtiene el puntaje por componente como es información, interacción, transacción, participación e integración, los cuales como indica la fórmula se suman (INF + INTE + TRAN+ INTG + PART) y dividen entre el total de componentes; es decir, cinco, dando como resultado el puntaje total, PT.

El resultado general 2014, fue obtenido por medio de la valoración realizada por los dos evaluadores, con un análisis exploratorio enfocado a conocer la percepción que tienen los usuarios de la funcionalidad de los Portales Electrónicos, tanto del Distrito Federal como del Estado de México, conforme a un cuestionario que consta de 143 preguntas divididas en cinco componentes que son información, interacción, transacción, integración y participación.

**TABLA 11. RANKING DEL IGEE 2014\***

Entidad Federativa	Ranking	Índice	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación
Distrito Federal	1	46.75	67.44	31.57	50	76.74	8
Estado de México	2	39.03	74.41	28.94	25	58.82	8

\*Puntaje obtenido por cada entidad en cada uno de los componentes evaluados.

Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación a los portales.

Para poder comprender el análisis 2014, se retomarán algunos datos de la evaluación 2012, con la finalidad de contrastar resultados.

En la evaluación realizada en el segundo semestre de 2012, o 2012 B, el PT es de 45.41 en el Estado de México y 43.45 para el Distrito Federal; en comparación con la evaluación 2014, el PT es de 39.03 para el Estado de México y 46.75 para el Distrito Federal. La tendencia en el sitio del Estado de México fue a la baja con una pérdida de 6.38 puntos; en el caso del Distrito Federal el Índice tiene un aumento de 3.3 puntos, las principales variaciones se ubican en interacción, transacción y participación; los elementos que presentan el mayor descenso es en temas de atención ciudadana mediante chats en línea con funcionarios, pagos en línea, obtención de documentos y medios de participación democrática como voto electrónico, consultas ciudadanas o referéndums. (Véase tabla 8)

En dicha tabla, se puede observar que se evalúan los cinco componentes de acuerdo con el Enfoque Teórico Evolutivo, obteniendo como resultados que en cuanto al Índice General, ambas entidades, se ubican en el primero y segundo lugar, respectivamente, con una diferencia de 7.72 puntos; sin embargo, en cuanto a la calificación obtenida en cada componente, existen bajas representativas para cada entidad considerando la última evaluación del segundo semestre del 2012.

En transacción el Distrito Federal cuenta con 50 puntos; a diferencia de la pasada evaluación, realizada en el periodo 2012 B, donde obtuvo 55 puntos. En el caso de transacción, el Estado de México se mantiene con 25 puntos en ambas evaluaciones lo cual refleja que éste componente no logra materializarse, ya que

mientras se realizaba la evaluación se podía observar que el pago de impuestos no se concretaba en línea, sino que sólo brindaba algunos mecanismos que facilitaban el trámite, mediante la obtención de información o fichas de pago pero para finalizarlo era necesario acudir a las oficinas gubernamentales, tal como pago de nómina o por medio de la obtención de actas de nacimiento.

Como caso contrario, existen pagos más simples como el de refrendo en automóviles, para el caso del Estado de México; donde la ficha de pago se obtiene en el portal y el depósito se realiza en el banco, concluyendo así el trámite.

Para el caso de participación, la calificación obtenida es de 8 puntos, respectivamente, siendo la ponderación más baja en ambos sitios. Al respecto, en el Distrito Federal los mecanismos que fomenta en este rubro son blogs y redes sociales que permiten a los usuarios compartir contenido e interactuar como Facebook, Myspace, Twitter, etc, para promover la participación; esto conforme a los elementos que indica evaluar el Índice de Gobierno.

Es preciso mencionar, que ambos cuentan con blogs y marcadores sociales; sin embargo, el Estado de México no posee redes sociales; esto tal vez indica su bajo puntaje. Para el caso de los referéndums y voto electrónico, que es otro de los elementos que se evalúan en éste componente, ninguna de las dos entidades los posee.

Cabe destacar que ambas herramientas son un mecanismo de suma importancia, pues no sólo fomentan la participación, sino que además se constituyen como un medio de interacción entre gobierno y ciudadano, pues la finalidad de los referéndums es someter a aprobación, de la comunidad, disposiciones importantes sobre las políticas públicas e iniciativas de ley que se encuentren en la agenda del Gobierno y; para el caso del voto electrónico, es una herramienta que se encuentra lejos de la realidad de nuestro país, debido a que requiere un sustento constitucional que respalde este medio, además de un proyecto a largo plazo que contemple la integración de esta herramienta o bien que el gobierno en turno esté interesado en aprovechar este espacio digital para



promover la participación, con lo cual también debe poner énfasis en disminuir la brecha digital que es

... la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como una parte de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas. (Peñaloza, 2008)

Además de promover y poner al alcance de los ciudadanos herramientas como los sitios web. Por lo que si bien las TIC , tienen el propósito de informarnos y comunicarnos no siempre son accesibles a toda la sociedad pues ello implica cuestiones económicas y de educación, que permitan a los ciudadanos hacer uso de estas herramientas, tenerlas a su alcance y no impliquen un costo elevado.

Así concluye una aproximación de manera general de la evaluación en el periodo 2014; sin embargo, consideramos pertinente analizar los resultados por componente como se realizó en la evaluación del 2012.

### 3.4.1. Resultados por Componente

Antes de comenzar el presente análisis es necesario explicar que se retoma información de la evaluación 2012; pues ambos están sujetos a las mismas características y metodología; sin embargo, fue preciso agregarla para su mayor comprensión.

Para la obtención del puntaje del portal por componente se utiliza la siguiente ecuación:

<b>TABLA 12. PUNTAJE POR COMPONENTE</b>
INFORMACIÓN
$X : N. \text{ de reactivos sobre información encontrada en el portal estatal de observación} / N. \text{ total de reactivos de información} * 100$
INFORMACIÓN: XXX

Fuente: (Gil García, 2011)

## a) **Información**

El componente inicial de los portales es la información, en el cual se encuentran todos los datos acerca del Gobierno, normatividad, mapa del sitio, transparencia, formatos, siendo requisito indispensable para que sea funcional la información contar con los siguientes criterios para ser útil a los usuarios.

- a) Información multimedia
- b) Organización de la información
- c) Actualización de la información
- d) Accesibilidad de la información

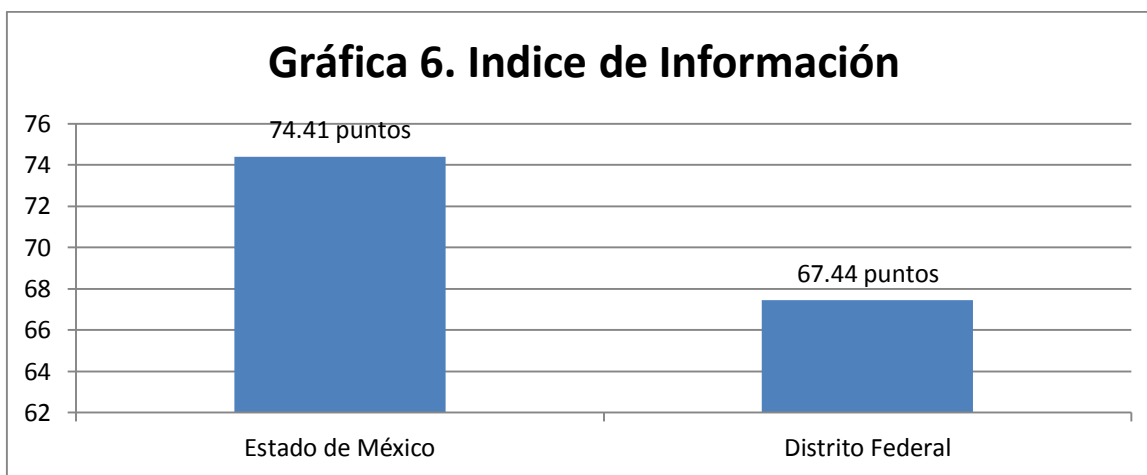
El Portal Electrónico del Estado de México cuenta con diversos elementos que lo posicionan como uno de los portales con amplia gama de información detallada, con la opción de acceder a ella con distintos formatos, como texto, audio o vídeo, así como transmisión de eventos del Poder Ejecutivo, o de la Legislatura Estatal.

Sin embargo, el hecho de que la información se encuentre en la página web, no es lo único que se evalúa de éste componente; también que exista una estructura de la misma y un orden lógico para que los usuarios tengan un mejor acceso a ella. Entre la evaluación del 2012 y la actual, no existe una variación en el puntaje obtenido en ésta entidad federativa, ya que se mantiene con un puntaje de 74.41.

Para el caso del Distrito Federal, en la presente evaluación se muestra un descenso de 9.33 puntos en comparación con la anterior evaluación; obteniendo, este año, 67.44, mientras que la obtenida en 2012 B, es de 76.74; esto se debe a que la entidad no cuenta con información actualizada; por ejemplo, al consultar noticias o programas, no cuenta con fecha de creación, o bien, de la última actualización, lo cual es importante para saber si los datos presentados son relevantes y vigentes; existen vínculos rotos como en el caso del Directorio para contactar a los funcionarios de las distintas dependencias, donde no se puede acceder a ningún teléfono, correo, percepciones, información pública que no se presenta.

Por otra parte, el sitio cuenta con buena organización de la información, pues se encuentra dividida según la edad; es decir, adultos mayores, jóvenes, niños,

también se toma en cuenta a la LBTGII, etc. De igual forma, se realiza una clasificación por tema; por ejemplo, educación, empleo, turismo, transporte, etc. O de forma más general, por interés del consultante sobre la información en ámbitos como: el Gobierno, Delegaciones, Transparencia, Mapa del portal, contacto, Teléfonos de emergencia y Atención Ciudadana, por mencionar algunos.



Fuente: elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2014 a portales electrónicos.

#### b) **Interacción**

El componente de interacción es el que registra la comunicación mediante el portal y el usuario, además de tener contacto con el *webmaster* sobre dudas o comentarios del sitio web, este bloque se encuentra integrado por:

- Contacto con *webmaster*.
- Atención ciudadana, chat, asistente virtual, contacto con funcionarios.
- Motores de búsqueda.
- Personalización del sitio web.
- Obtención de formatos en línea.

El *Webmaster* establece contacto con los usuarios para responder a sus comentarios y/o sugerencias a través del llenado en línea de un formato que requiere los datos personales del ciudadano, la redacción de un mensaje o comentario dirigido al responsable del portal. De forma que el portal del Estado de México se posiciona preponderante en éste elemento y en lo referente a atención ciudadana, pues cuenta con un sistema automático que responde las preguntas de

manera efectiva y emplea un chat de atención ciudadana, donde se puede conversar en línea con una o varias personas sobre asuntos de interés.

El portal del Gobierno del Estado de México, permite la consulta o descarga de información de interés para el usuario en dos formatos; es decir, los documentos están listos para descarga en formato Word o PDF; esto implica que no solo es posible llenar los campos del formato e imprimir; sino que se pueden guardar; de igual forma, cuenta con motor de búsqueda de alta funcionalidad (el cual podemos identificar en el sitio web como un recuadro en blanco ubicado en la parte superior derecha o bien en la parte superior del sitio web, espacio que nos solicita introducir una o unas palabras clave para facilitar nuestra búsqueda) que permite encontrar información por medio de palabras clave; para el caso del Estado de México cuenta con un buscador adicional el cual permite localizar por medio de datos nombre y apellido a funcionarios, así como calificar si la búsqueda fue exitosa.

Finalmente en el elemento de personalización vinculado a la adaptación del portal conforme a gustos y preferencias de diseño el portal del Estado de México permite solo cambiar la forma o tamaño de letra, no es posible cambiar el color, sonido, imágenes o tableros de texto; es decir, ningún elemento que esté relacionado directamente con cuestiones internas del sitio.

En el caso del Distrito Federal, la figura del *webmaster* no existe, lo más cercano para establecer contacto es un buzón de sugerencias donde se pueden realizar comentarios. En lo que respecta a atención ciudadana, el portal de la entidad no cuenta con chat, asistente virtual y el directorio de funcionarios no puede consultarse ya que los links se encuentran rotos.

Por otro lado, el sitio cuenta con un Formato de Atención Ciudadana, por medio del cual, se reciben las dudas, quejas, denuncias, demanda de servicios, sugerencias y comentarios para su canalización al área competente, darle seguimiento y pronta respuesta; se atienden temas como retiro de vehículos abandonados, rutas de transporte etc.

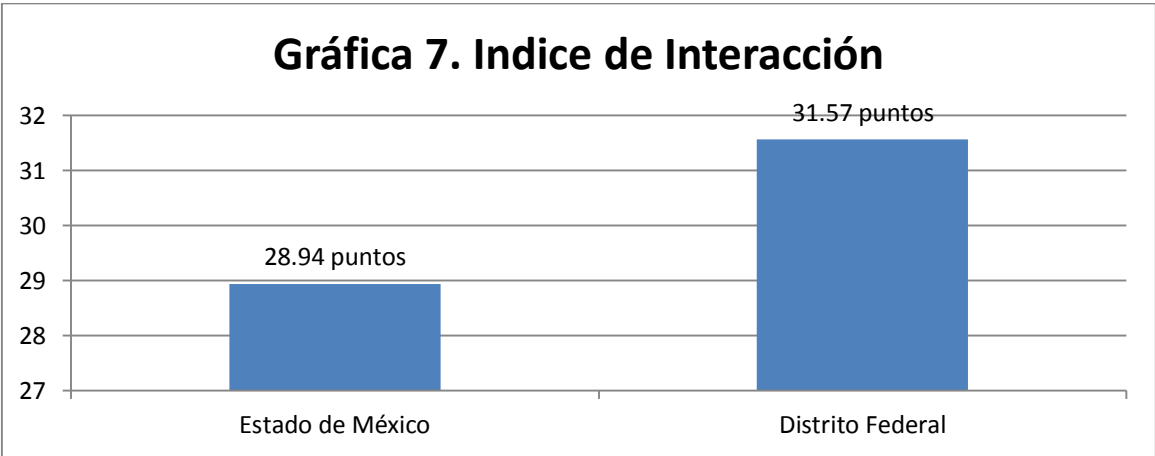
Referente a motores de búsqueda; es decir, *search engine*, ya sea interno o externo, la información se puede localizar por medio de palabras claves y el motor

de búsqueda funciona perfectamente, puesto que los resultados de la consulta se encuentran relacionados con la búsqueda inicial, en lo que se refiere a la personalización, el sitio solo permite adaptar el tamaño de la letra y los sonidos que la página reproduce.

Respecto a los formatos en línea, se permite la descarga de información a través de formato PDF o Word. Es preciso mencionar que el Distrito Federal, a diferencia del Estado de México, cuenta con un boletín electrónico de distribución periódica que permite publicaciones que son enviadas a las bandejas de correo electrónico y se encuentran ordenadas de la fecha más reciente a fechas pasadas.

En síntesis, el componente de interacción carece de elementos de contacto entre usuarios y funcionarios por medio de chats, foros, o bien, un Directorio funcional para el caso del Distrito Federal, así como la comunicación en general entre usuario y portal, para mejorar la información obtenida a través de elementos que fortalezcan los motores de búsqueda, la personalización del sitio web y poder establecer contacto con la persona encargada del soporte de la página.

De acuerdo con el análisis realizado, el Estado de México obtuvo 28.94 puntos y Distrito Federal se mantiene arriba con 31.57 puntos, como lo muestra la gráfica siguiente.



Fuente: elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2014 a portales electrónicos.

### c) **Transacción**

Es uno de los elementos más difíciles de medir pues requiere que los portales integren en su totalidad los trámites, servicios e interacción en línea; para mantener una comunicación entre Gobierno - ciudadano. Es una etapa compleja que requiere contar con mecanismos de seguridad que resguarden información bancaria y confidencial de los usuarios. Este bloque se encuentra integrado por:

- Pagos en línea. Tarjetas de crédito, CLABE.
- Seguridad
- Licencia de Manejo
- Multas
- Impuesto de 2% sobre nómina
- Impuesto al turismo
- Actas de nacimiento
- Licitaciones. Compranet u otro sistema.

Acorde con la metodología de Gil García & Luna-Reyes, Shelin y con el componente “se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo las transacciones en línea. En los casos que no sea posible verificar todo el proceso se buscarán los diferentes elementos específicos referentes a la transacción que proporcionen la información al respecto” (Gil García, 2011), por lo que se debe comprender que los trámites y servicios que ofrecen ambos portales no se concluyen en su totalidad por medio de la página web, puesto que la mayoría de ellos tan solo permiten descargar formatos que sirven para llenarlos y acudir a las dependencias físicamente, lo que nos indica que sí bien el trámite no se concreta sí nos permite que éste se agilice, ahorre costos y tiempo.

En el análisis por componente de la evaluación 2012, se mencionó con insistencia que ambos sitios cuentan con un catálogo de trámites y servicios ofrecidos en línea lo que facilita la búsqueda, la variedad que presentan los catálogos es basta; por ejemplo, en el portal del Estado de México se encuentran clasificados por orden alfabético, por tema, persona y área de Gobierno o, simplemente, aparecen los servicios más solicitados como son: licencia de

automovilista, certificado o Informe de no antecedentes penales, copias certificadas del registro civil y verificación vehicular.

En este caso el portal alcanza 25 puntos, pues se califica que los pagos de trámites y servicios se puedan realizar con tarjeta de crédito, también se encuentra especificado cuáles son totalmente en línea y cuáles se completan en la dependencia. Es preciso acotar que el único trámite que se concluye en línea es el pago de refrendo automovilístico, verificación vehicular, donde se ingresa a la página para acceder a las placas del automóvil y se obtiene la ficha de pago que no es necesario que el usuario entregue en alguna dependencia; por lo tanto, esto indica que todo depende del tipo de trámite y la dificultad del mismo. Aunado a esto, la seguridad con la que cuenta el portal cuenta con políticas de privacidad y con candados *http* los cuales permiten un pago seguro.

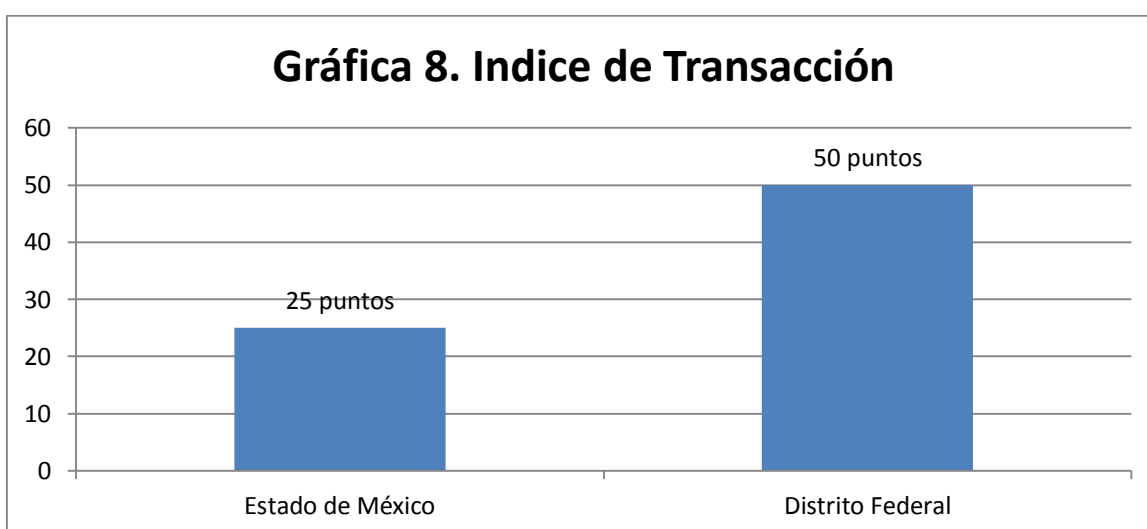
La ponderación del Distrito Federal es de 50 puntos; es decir, el doble que el del Estado de México; los elementos que lo posicionan en ventaja son: pago de trámites con tarjeta de crédito, especificando cuáles son los servicios completos e incompletos en línea; pago del impuesto predial, también en línea, así como adeudos de tenencia, agua, multas por verificación, infracciones de tránsito y actas de nacimiento.

En el rubro de Seguridad en las transacciones, se encontró que el navegador permitía un proceso de pago seguro indicado por un candado, aunque no cuenta con la variable de políticas de seguridad y privacidad, de forma general, en el sitio y/o concreta por cada movimiento que den certeza a los usuarios de las transacciones realizadas; otro punto a reforzar es la publicación de licitaciones y el pago del impuesto al turismo que contempla la herramienta de evaluación.

Sin embargo, el sitio muestra una forma muy novedosa de pago para algunos trámites y servicios como licencia, trámites vehiculares, tenencia, impuesto por la prestación de servicios de hospedaje, impuesto sobre espectáculos públicos, derechos de agua y predial, por mencionar algunos; ya que el pago se realiza mediante la obtención de un Formato Universal de Tesorería el cual es prellenado y obtenido de internet para que los ciudadanos acudan, posteriormente, a realizar

el pago a instituciones bancarias, ya sea en línea o de forma presencial y/o en las tiendas de conveniencia autorizadas.

Todos estos aspectos, colocan al sitio a la vanguardia, ya que con este formato se pone énfasis a cuestiones de rapidez, reducción de tiempo y espacio de atención. También proporciona información clara con preguntas frecuentes sobre los trámites más solicitados diferenciando los que se realizan en las dependencias y en línea. El Formato Universal de Tesorería es un *plus* con el que cuenta el sitio que si bien no lo contempla el Índice de Gobierno Electrónico Estatal, es una herramienta que puede servir de modelo.



Fuente: elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2014 a portales electrónicos.

#### d) Integración

El componente de integración se refiere a la capacidad de los portales de presentarse como una Ventanilla Única de Acceso a sitios de otras dependencias y ámbitos de gobierno sin necesidad de salir de la página o introducir nuevos datos.

Conforme a Gil, Luna y Sandoval “en esta etapa el proceso de comunicación se desarrolla de distintas formas; Gobierno-ciudadano, Gobierno-ciudadano-dependencias, ciudadano-Gobierno, Gobierno-dependencias”(Gil García, 2011); es decir, en esta etapa se identifica si en el portal existen vínculos con otras dependencias que apoyen a los ciudadanos en un trámite, servicio o solicitud de



información, o sea, unificar en un sitio la información de diversas dependencias para que sean accesible a los ciudadanos.

Los rubros a evaluar abarcan una integración vertical referente a la presentación de información y vínculos de las tres órdenes de Gobierno; seguida de una integración horizontal concerniente al Gobierno Estatal y los trámites que proporciona. Los elementos evaluados en éste componente son los siguientes:

- Integración vertical. Se evalúan elementos que indiquen la existencia de información Federal y Municipal.
- Integración horizontal. Se evalúan elementos que indiquen la existencia de información completa sobre Gobierno Estatal.
- Integración transaccional o carrito de compras. Se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea.

El Gobierno del Estado de México posee información del Gobierno Federal a través de vínculos que direccionan a las páginas web de cada una de las Secretarías que integran éste nivel; respecto a la información municipal en la sección *Gobierno* del portal del Estado de México se encuentra la viñeta "*Presidencias Municipales del Estado de México*" la cual contiene enlaces con los 132 municipios que conforman la entidad.

En lo que respecta al pago de predial, la entidad cuenta con un vínculo titulado *Portal de Contribuyentes*, donde se despliega una lista de los Municipios que han firmado Convenio de Colaboración Administrativa en materia Hacendaria, para la Recaudación y Fiscalización del Impuesto Predial permitiendo que al ingresar la clave catastral se pueda llevar a cabo dicho pago con cargo a tarjeta de crédito o a través de las distintas ventanillas de los Centros Autorizados de Pago, es preciso acotar que solo 28 municipios de los 124 poseen dicho convenio.

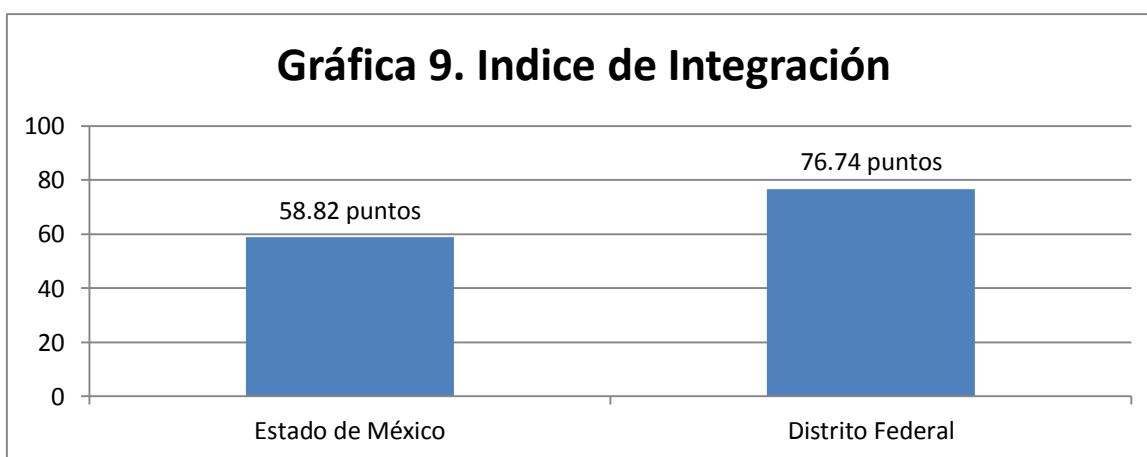
La integración horizontal que presenta el sitio del Estado de México se refleja en su contenido organizado en trámites y servicios, temas, perfiles, Estado, Gobierno, eventos y convocatorias, directorios y quejas, transparencia y otras dependencias que facilitan la búsqueda y el acceso a la información.

En el sitio del Distrito Federal se proporciona información sobre las 16 delegaciones; sin embargo, no cuenta con una sección del Gobierno Federal que nos proporcione información del mismo. Respecto a la integración horizontal, en la

página de inicio se puede observar información completa sobre el Gobierno como Delegaciones, Secretarías, Órganos Desconcentrados, Órganos Legislativos, Autónomos y Judiciales.

Se incluyen trámites y servicio como predial, agua y permisos municipales como los de mercados que corresponden al Municipio y, en este caso, a las delegaciones; sin embargo, trámites Federales como CURP o el pago de IVA e ISR no se contemplan.

En relación con lo anterior, existe una aplicación para celulares denominada “Tesorería GDF” la cual permite realizar el pago de contribuciones a través de un dispositivo móvil y; otra aplicación que permite enviar solicitudes de reparación de baches, fugas de agua, poda de árboles e informa al usuario de rutas alternas por tráfico. El sitio web presenta un formato homogéneo usando los mismos colores para cada una de las páginas a las que nos direcciona la página de inicio, asimismo existe una distribución estándar (*layout*). En esta etapa de integración, el portal del Distrito Federal obtuvo un puntaje de 76.74 y el del Estado de México un 58.82, lo que indica que se trata de un componente que se encuentra en desarrollo en los sitios web de las entidades, pues implica que los tres niveles de Gobierno; Federal, Estatal y local conformen una plataforma como medio de colaboración que proporcione información y facilite los trámites en línea accediendo desde un portal web local, Estatal y/o Federal.



Fuente: elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2014 a portales electrónicos.

### e) **Participación**

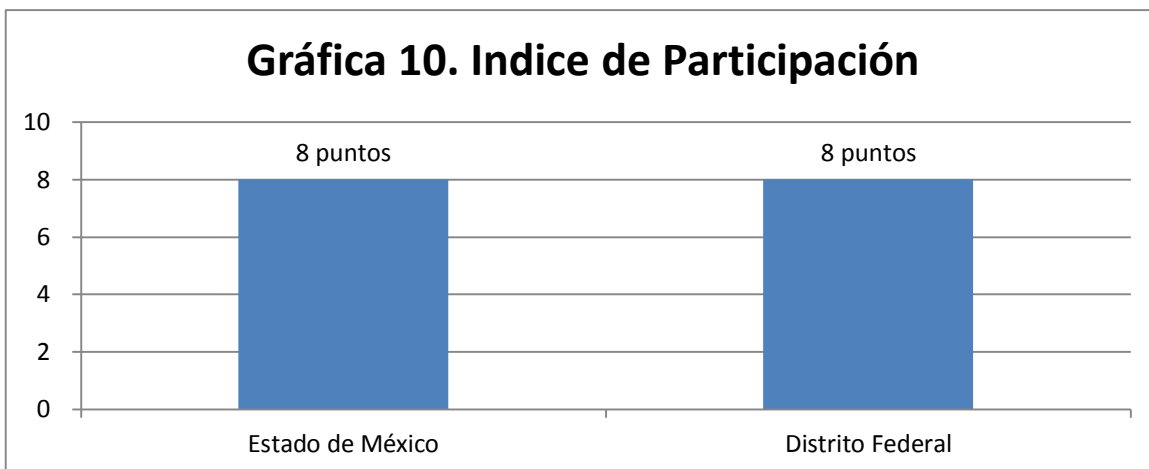
Este componente evalúa si el sitio web promueve la participación política de los ciudadanos, a través de distintos elementos como; discusiones y/o debates con funcionarios por medio de foros, referéndums, chats y fórums grupales, encuestas en línea sobre asuntos gubernamentales o políticas públicas, así como si se puede llevar a cabo, dentro del portal, algún tipo de votación y si el sitio web ofrece consultas, a los ciudadanos, referente a iniciativas de ley y políticas públicas, por último; se evalúa si dentro del portal se le permite, a los ciudadanos, generar blogs, foros, comunidades y contenido.

Por tanto, los rubros que se evalúan son:

- Realización de debates con funcionarios en línea (blogs, foros y chats).
- Voto electrónico.
- Consultas ciudadanas sobre iniciativas de ley o políticas públicas.
- Variedad de vías para participar u opinar sobre temas de Gobierno (blogs, foros, redes sociales, comunidades, compartir información del sitio).

El portal del Estado de México ofrece una bitácora electrónica que permite acceder a la información, de manera cronológica, sobre asuntos públicos; sin embargo, la bitácora no se actualiza constantemente, ya que en el transcurso de la evaluación no se observó actividad en la última semana; esto implica que a pesar de ser un elemento importante que tiene como principal objetivo propiciar la participación no logra trascender ya que no ofrece información actualizada para estar al tanto de los asuntos públicos, respecto a los marcadores sociales como Facebook o Myspace, como un medio para compartir contenido, el sitio web cuenta tan solo con Facebook.

Al contrastar los elementos a evaluar y los encontrados, podemos observar que éste componente es uno de los que presenta menor puntaje y una baja considerablemente preocupante si contrastamos la presente evaluación y la del periodo 2012B, en la cual el puntaje obtenido tanto por el Distrito Federal, como por el Estado de México es de 16 y 32 puntos, respectivamente, como lo muestra la siguiente gráfica y para la presente evaluación solo obtuvieron 8 puntos cada uno, con una caída de 8 y 24 puntos, respectivamente.



Fuente: elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación 2014 a portales electrónicos.

El sitio del Distrito Federal cuenta con redes sociales para compartir contenido, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares. Existen marcadores sociales como Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, los cuales permiten almacenar, clasificar y compartir enlaces en internet; no obstante, en cuanto a elementos de participación como el voto electrónico, referéndums, chats, foros o blogs con funcionarios, no se encuentran en el sitio, lo cual afecta severamente en este rubro calificándolo solo con 8 puntos.

La baja correspondiente al Estado de México es de 24 puntos del 2012B al presente año, esto implica que el sitio de la entidad no aumentó elementos; al contrario eliminó varios de los fundamentales para promover la participación.

Los elementos que el Estado de México eliminó de su sitio web son los fórums o foros que informaban sobre los asuntos públicos, los chats grupales, los historiales de chats, encuestas en línea sobre temas gubernamentales o políticas públicas y la posibilidad de compartir contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio.

En definitiva es un componente en el cual, la participación política activa no se encuentra presente, manteniéndose vigente la forma tradicional del voto que es solo para elegir sus representantes populares, en los cuales recae la tarea de representar e influir en la toma de decisiones sobre los intereses de la comunidad en general y que en ocasiones dista mucho de ello.

Si bien los componentes evaluados son pieza fundamental de un portal para su funcionamiento y accesibilidad; otros elementos complementarios a considerar son el desempeño del portal y diseño del mismo, por lo que la metodología utilizada considera importante anexar;

- Desempeño del portal, velocidad en el despliegue de información y el tráfico en la red.
- Estilo y diseño, organización del contenido, letras, figuras legibles y concordes al fondo.(Información anexa)

La información que se analiza a través del desempeño del portal, estilo y diseño del mismo permite que el estudio se complemente respecto a la estructura y funcionamiento del sitio web. En este sentido, para medir dichos aspectos se utiliza la herramienta <http://www.tools.pingdom.com/>, que permite observar el tiempo que tarda una página en desplegarse; es decir la velocidad, en la cual el Estado de México obtuvo 7.85 segundos con un tamaño del sitio de 10.5 MB, el Distrito Federal obtuvo un tiempo de carga de 11.30 segundos con un tamaño de 6.1 MB. De ésta manera concluimos las evaluaciones del segundo semestre del año 2012B y la de primer semestre del 2014 con la finalidad de mostrar un panorama particular y general de los sitios web, examinando el resultado general de ambas evaluaciones y por componente mediante un análisis comparativo que nos pueda proporcionar datos más objetivos para poder distinguir qué sitio web cuenta con las mejores puntuaciones y elementos que la metodología evalúa.

### **3.5. Análisis Comparativo De La Funcionalidad De Los Portales Electrónicos, Caso Estado De México Y Distrito Federal Periodo 2012 – 2014**

En los apartados anteriores se llevó a cabo un análisis general y por componente de cada una de las evaluaciones de los sitios web con el objetivo de conocer los resultados obtenidos, presentar los elementos evaluados y determinar la funcionalidad de los sitios web para que los interesados en el tema y, principalmente, los ciudadanos cuenten con esta información y se acerquen a este tema, además de utilizar estos sitios. Es por ello que para enriquecer y concluir este

estudio se incluye un análisis comparativo de los resultados de los sitios web con la finalidad de poder enfatizar los cambios que se presentan entre los sitios y, así, identificar su avance en materia de Gobierno Electrónico. Iniciaremos con los cambios referentes al puntaje total del periodo 2012 a 2014 para el caso Estado de México se observa una baja de 6.38 puntos manteniéndose en ambas evaluaciones en el segundo sitio, siendo ocupado el primero por el portal del Distrito Federal. En bajas por componente, el sitio del Estado de México en interacción y participación presenta pérdidas de puntaje considerables como lo muestra la siguiente tabla. (Véase Tabla 13).

<b>TABLA 13. COMPARACIÓN DE BAJA Y/O ALTA DE PUNTAJE TOTAL Y POR COMPONENTE, EVALUACIÓN 2012-2014</b>							
<b>ENTIDAD: ESTADO DE MÉXICO</b>							
<b>Entidad federativa</b>	<b>Periodo Evaluación</b>	<b>Índice (PT)*</b>	<b>Información</b>	<b>Interacción</b>	<b>Transacción</b>	<b>Integración</b>	<b>Participación</b>
<b>Estado de México</b>	2012 (B)	45.41	74.41	36.84	25	58.82	32
<b>Estado de México</b>	2014	39.03	74.41	28.94	25	58.82	8
<b>**Baja o alta de Puntaje</b>		<b>(-) 6.38</b>	<b>0</b>	<b>(-) 7.9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(-) 24</b>
<b>*PT Puntaje total de la evaluación del Estado de México</b>							
<b>** Baja de puntaje por componente y total.</b>							

Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación a los portales.

Respecto al Distrito Federal, en la comparación de baja o alta de puntaje del 2012 al 2014, la entidad presenta altas considerables, primeramente para el presente año (2014) en el (PT) tiene un incremento de 3.3 puntos, asimismo; interacción, transacción e integración presentan altas de 2.63, 25, 6.16 puntos respectivamente; las bajas en el portal de la entidad se presentan en los componentes de información y participación con 9.3 y 8 puntos.

**TABLA 14. COMPARACIÓN DE BAJA Y/O ALTA DE PUNTAJE TOTAL Y POR COMPONENTE, EVALUACIÓN 2012-2014**

**ENTIDAD: DISTRITO FEDERAL**

Entidad federativa	Periodo Evaluación	Índice (PT)*	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación
Distrito Federal	2012 (B)	43.45	76.74	28.94	25	70.58	16
Distrito Federal	2014	46.75	67.44	31.57	50	76.74	8
<b>**Baja o alta de Puntaje</b>	<b>(+) 3.3</b>	<b>(-) 9.3</b>	<b>(+) 2.63</b>	<b>(+)25</b>	<b>(+)6.16</b>	<b>(-)8</b>	
<p><b>*PT Puntaje total de la evaluación del Estado de México</b>  <b>** Baja de puntaje por componente y total</b></p>							

Fuente: Elaboración propia conforme a los resultados obtenidos de la evaluación a los portales.

El sitio del Estado de México en el componente de información obtiene en ambas evaluaciones la misma ponderación de 74.41 manteniendo elementos como organización en la información, variedad de formatos como videos, audios, Word, PDF, los cuales organizan la información para consultarla o descargarla. Sin embargo, elementos que siguen sin ser atendidos son aquellos que tienen ligas rotas e información desactualizada.

El Distrito Federal en el rubro de información con 76.74 puntos en 2012B para la evaluación 2014, tiene una baja de 9.3 puntos quedando con 67.44 a causa de información desactualizada, vínculos rotos al consultar elementos que indicaba el Índice como es el caso de Directorio de Servidores Públicos y; dependencias donde aparece el enlace y al tratar de acceder se encuentra roto; otro caso es el referente a indicadores de desempeño del Gobierno Estatal, cuenta con una sección denominada Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (PROMEVA) donde se muestran indicadores como atención ciudadana, participación, servicios y presupuesto por Delegación, o bien, en general, pero solo se encuentran actualizados hasta 2012.

En cuanto a la interacción, el Distrito Federal presenta una mejora de 2.63 puntos, quedando en 31.57 puntos en contraste de 2012B donde obtuvo 28.94

puntos, aunque no cuenta con una asistente virtual, chats y foros para atención ciudadana, ni *webmaster* para hacer sugerencias del diseño del sitio y en la personalización solo se permite el cambio de tamaño de fuente y sonidos; sus aciertos los encontramos en proporcionar un Boletín electrónico de noticias, al cual pueden suscribirse los ciudadanos para recibir información, además se cuenta con un Formato de Atención Ciudadana para recibir dudas, quejas, denuncias que menciona son canalizadas al área competente, se presentan de forma específica enlaces de atención ciudadana referentes a retiro de vehículos, transporte público, servicios públicos; mapas interactivos de la Ciudad de México que también pueden ser descargados.

Por su parte, el Estado de México en este mismo rubro presenta una baja de 7.9 puntos quedando con 28.94 puntos para este año, entre los elementos que conserva, se encuentra el *webmaster*, un asistente virtual y los chats que se realizan en línea, presenta variedad de formatos para consultar y descargar información y un motor de búsqueda de información que es funcional. Por otro lado en personalización del sitio no integra cambios de color, sonido o imágenes.

Transacción referente a la oferta de trámites y servicios en línea, incluye pagos en línea, expedición de comprobantes, medidas de seguridad que otorguen certeza a las transacciones realizadas.

En general, es un rubro a reforzar comenzando con una base jurídica que respalde las transacciones y haga mención de su validez en las dependencias, mostrar políticas de privacidad y se hagan presentes candados de seguridad. Profundizando en esta sección consideramos está limitada o es accesible solo para una parte de la sociedad pues para concretar un pago en línea se debe contar con una tarjeta de crédito.

El sitio web de Distrito Federal, presenta el avance más significativo en ambas evaluaciones realizadas a los portales pues de 25 puntos para 2014 obtiene una ponderación de 50 puntos al integrar un listado de los trámites y servicios que se pueden realizar en línea, así como pagos en línea como es pago de multas, infracciones y predial, mediante modalidad de tarjetas de créditos o bien el



prellenado y obtención de un Formato Universal de la Tesorería que puede ser presentado para su pago en Bancos y tiendas de autoservicio autorizadas.

En el caso del Estado de México, no logra materializarse pues solo sigue presentado los trámites y servicios más solicitados y, la mayoría, siguen efectuándose en las dependencias correspondientes, entre las transacciones que se pueden efectuar está la obtención de la licencia de automovilista, Informe de Antecedentes no Penales y copias certificadas del Registro Civil.

El componente de Integración, evalúa que el portal estatal tenga un punto de acceso con otras dependencias, ámbitos de gobierno y demás poderes, asimismo; considera un catálogo universal de trámites y servicios de los tres ámbitos de gobierno denominado Ventanilla Universal de trámites y servicios considerado un punto único de acceso a todos los servicios.

De forma generalizada, los sitios cuentan con enlaces para consultar otras dependencias, niveles de gobierno y poderes, direccionando a la página oficial deseada en la cual se tiene que hacer la búsqueda conforme al tema de interés; sin embargo, ninguno de los dos sitios cuenta con un catálogo que integre trámites o servicios federales como: IVA, ISR o CURP.

El Estado de México presenta enlaces que permiten consultar las dependencias del Gobierno Federal y Municipal. En información estatal, el sitio cuenta con una buena organización presentando el contenido conforme a trámites, servicios, temas, personas, Gobierno, directorios y líneas de contacto, haciendo más amigable el sitio. El portal del Distrito Federal obtiene un puntaje de 76.74 y Estado de México se mantiene en ambas evaluaciones con 58.82 puntos.

Uno de los principales elementos que se deben trabajar, es que los sitios no se visualizan como un punto único de acceso a información, consultas, chats, foros o pago de servicios, ya que en ocasiones solo son creados por las dependencias, gobiernos para tener presencia en internet pero la información esta desactualizada, existen vínculos rotos, solo son páginas informativas y en cuanto a la oferta de servicios en línea es en ocasiones escasa o nula por lo que no se pueden efectuar

mediante el sitio. Pues requiere del compromiso político y servidores públicos para fortalecer este medio con recursos humanos, tecnológicos y económicos.

Una propuesta es integrar una aplicación para dispositivos móviles que permita llevar a cabo el pago, independientemente, de la dependencia autorizada. El Distrito Federal posee dicha aplicación a diferencia del Estado de México.

Para finalizar la evaluación, encontramos al componente: “Participación Política”, un rubro complejo que va más allá de la interacción entre Gobierno y ciudadanos; conforme al enfoque teórico evolutivo, se evalúa que los sitios web integren mecanismos de participación a través de la votación como el voto electrónico, consultas sobre políticas públicas e iniciativas a los ciudadanos, conforme a la evaluación efectuada fue evidente que por el momento aún se encuentran integrados estos elementos, pues el vínculo más cercano a la participación son las redes sociales donde se pueden colocar comentarios sobre temas de interés o bien cuando en los sitios se programan chats con algún funcionario donde se hacen sugerencias específicas sobre el trabajo del funcionario.

Los aproximación más cercana de participación es que los sitios cuentan con foros o chats programados con determinados funcionarios públicos sobre temas específicos, sin embargo, la toma de decisiones, un elemento que se evalúa también, sigue tan carente como la emisión del voto electrónico, ya que nuestro país mantiene la tradicional elección de representantes populares a través de papeletas y casillas.

La ponderación obtenida por ambos Gobiernos, es de 8 puntos, un puntaje realmente bajo y precario; por lo que en aras de fortalecer la participación política sugerimos promover una agenda que integre, paulatinamente, un sustento jurídico y de seguridad, además de promover el uso de los sitios por parte de los ciudadanos para que sean integrados estos elementos.

Para concluir, es necesario mencionar algunas características con las cuales cuentan los sitios y que no contempla el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) herramienta utilizada para evaluar, que de forma independiente han integrado

las administraciones en turno, las cuales son muy adecuadas conforme al contexto social y cultural que presentan las entidades.

El Distrito Federal al ser considerado como la capital del país, por la diversidad de población con que cuenta; actividades como el turismo, atractivos culturales, deportivos, entretenimiento y vías de comunicación con que cuenta, por mencionar algunas características, en un contexto global donde la tecnología se mantiene a la vanguardia y está siendo utilizada para auxiliar a la personas en sus actividades, cuenta con una serie de aplicaciones para descargar en los dispositivos móviles y consultar información como: taxi seguro, estaciones de Ecobici; es decir, servicio de transporte gratuito de bicicletas, estación de radio por internet, Gaceta del Distrito Federal, etc.

Continuando con un contenido amplio sobre el servicio de transporte público como metro, metrobús, museos y mapas etc.; por lo que este sitio se ha perfeccionado y mantenido como uno de los mejores que podría ser un modelo a seguir.

Estas consideraciones son acorde a la evaluación realizada por usuarios, por lo que están sujetas a variar conforme a la herramienta utilizada y los resultados que se deseen obtener, es un estudio que busca explorar estas herramientas como parte de la Agenda de Gobierno Electrónico y de la incorporación de TIC en la Administración Pública.

### **Desafíos de la evaluación**

Las transformaciones económicas, políticas, culturales y tecnológicas han modificado las relaciones entre los miembros de una sociedad y su entorno en general, lo cual ha impactado en las administraciones públicas y sus procesos. Las evaluaciones a las páginas web son consideradas pertinentes en los procesos administrativos y de gestión gubernamental, con la finalidad de adecuarlos y/o modificarlos de acuerdo a las necesidades que los ciudadanos requieren; sin

embargo, la evaluación de los Portales Electrónicos de las entidades es un tema considerado secundario dentro de la agenda de las instituciones gubernamentales.

Por tanto, es de suponer que las evaluaciones a los Portales Electrónicos deben ser constantes, con la finalidad de optimizar las páginas web y que éstas sean funcionales para los usuarios. Las decisiones gubernamentales deben considerar fortalecer los portales con estricto apego a evaluaciones previas que permitan observar que elementos de la Administración Electrónica deben fortalecerse en materia de Gobierno Electrónico.

Estos estudios son un avance en materia de Gobierno electrónico que tienen como propósito dar un panorama actual, por lo que los resultados obtenidos y las técnicas utilizadas están sujetas a modificarse y rediseñarse para generar información más confiable, por tanto, se recomienda realizar estudios o pruebas con usuarios mediante encuestas de satisfacción, grupos de enfoque, entrevistas, en aras de obtener resultados más directos de quienes son el objetivo central de los Portales Electrónicos.

Por ello, los sitios web son una herramienta de gran potencial para el Gobierno, pues el propósito es disminuir costos, el espacio y tiempo de comunicación y, a su vez, ser un canal de comunicación para los ciudadanos, brindando atención en el menor tiempo posible para, con ello, mejorar visiblemente el desempeño de la administración en turno.

Por tanto, estos estudios permitirán desarrollar mecanismos que mejoren y fortalezcan las páginas web para responder a las necesidades que los ciudadanos requieren al ingresar a un portal.

Somos conscientes que existen problemas públicos que son más prioritarios en la agenda de los Gobiernos; sin embargo, la idea de fortalecer los Portales Electrónicos, tiene grandes beneficios para los gobiernos y sus administraciones. La idea de crear un mecanismo que fortalezca la relación Gobierno-ciudadano, ha sido uno de los principales retos que el Gobierno se ha impuesto en su tarea de mejorar la participación e interacción y es, precisamente, con el Portal Electrónico,

que se muestra como esa herramienta que permitirá no solo crear un mecanismo de interacción, sino que de ser implementado, de manera funcional, podrá fortalecer la legitimización de los gobiernos.

Su incorporación eficaz, en el ámbito público, lleva consigo una serie de retos que es necesario manejar, se debe comprender que la evaluación es una parte que los gobiernos deben fortalecer con la intención de crear cultura organizacional para mejorar los procesos administrativos, pues los Portales Electrónicos posibilitan también la participación, si bien uno de los elementos evaluados en este trabajo es la información que puede brindar el sitio web, también se evalúa la interacción que, básicamente, consiste en encontrar información dentro del Portal de Gobierno sobre el *webmaster* y formas de comunicación con los funcionarios de Gobierno, por medio de chats programados por temas y fechas específicas.

Las evaluaciones, en un sentido general, son favorecedoras tanto para los ciudadanos a quienes les permite informarse, como a los gobiernos y sus administraciones, a quienes les permite obtener datos confiables que posibilitan rendir cuentas y encontrar las fallas que se puedan modificar y mejorar a través de mecanismos que fortalezcan los procesos. Por ello, la importancia de las evaluaciones en materia de Gobierno Electrónico en la idea de facilitar la participación, interacción entre Gobierno-ciudadano, la rendición de cuentas y la gobernabilidad.

En el transcurso de ésta investigación, surge el cuestionamiento de quién debe realizar las evaluaciones, para lo cual consideramos pertinente tomar en cuenta tres perspectivas bajo las cuales se responde a éste cuestionamiento; primeramente, los ciudadanos pueden llevar a cabo las evaluaciones bajo el objetivo de informarse y evaluar si los Portales Electrónicos son funcionales para ellos, segundo; los académicos y/o investigadores podrán realizar las evaluaciones para medir distintos aspectos, desde la participación política, sociedad civil, hasta la transacción de trámites, por mencionar algunos.

Lo anterior, con una perspectiva profesional de investigación sobre Gobierno Electrónico, con el objetivo de brindar al Gobierno investigaciones que fortalezcan

los procesos y; tercero; el Gobierno, es quien debe realizar evaluaciones como parte fundamental de una cultura organizacional que fortalezca los procesos de la Administración Pública.

Por tanto, las evaluaciones no se fijan a un solo evaluador, se trata más bien de lo que se quiere evaluar y obtener, en el caso de ésta investigación el objetivo fue medir la funcionalidad de los sitios web de dos entidades bajo la perspectiva de la ciudadanía, por tanto, se decidió que dos alumnas egresadas de la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública son quienes deberían llevar a cabo dicha investigación, decisión tomada por contar con conocimientos previos en materia de Gobierno Electrónico.

Si bien se recomienda que para fortalecer éste tipo de investigaciones se recurra a otros métodos de investigación como grupos de enfoque, entrevistas y cuestionarios, con la finalidad de incrementar las directrices en investigaciones sobre Gobierno Electrónico y, específicamente, de Portales Electrónicos.

Somos conscientes que los mecanismos de interacción entre las personas, a través de la tecnología, van suscitando que los Portales Electrónicos sean de interés, con la idea de fortalecer tanto las administraciones, como el Gobierno Electrónico entendido como un todo; sin embargo, existen diversos desafíos que impiden el crecimiento de investigaciones en ésta materia, del lado académico, el interés va creciendo constantemente; pero del lado de los gobiernos se queda relativamente lejano debido a necesidades prioritarias como es el presupuesto y a voluntades políticas, así como el nivel intelectual de los tomadores de decisiones que se ven reflejadas en el quehacer de la Administración Pública.

Cabe mencionar que el futuro del Gobierno Electrónico depende en gran medida de la voluntad política; sin embargo, el crecimiento de investigaciones, de éste tipo, fortalecen la iniciativa en el gobierno y la colaboración con investigadores bajo el objetivo de fortalecer los procesos administrativos, y principalmente del servicio público en el espacio digital en este caso con el aprovechamiento de internet, y a un acercamiento entre el Gobierno y los ciudadanos con la interacción por medio del sitio web.

## **Recomendaciones de evaluación**

En el contexto actual, el Gobierno no cuenta con una agenda específica sobre Gobierno Electrónico o programas enfocados a la evaluación de Portales Electrónicos que establezcan estándares o recomendaciones sobre su diseño y contenido para fortalecerlos; tras haber realizado esta investigación, conforme a la experiencia de evaluación referente a la funcionalidad de los sitios y como parte del proceso de investigación consideramos pertinente incluir las siguientes recomendaciones de evaluación.

El Índice de Gobierno Electrónico Estatal es una herramienta diseñada y propuesta por los investigadores José Ramón Gil García y Rodrigo Sandoval, la cual se consideró apropiada para esta investigación por ser accesible, de fácil comprensión y por cumplir con las expectativas que se requerían al referirse a la medición de “funcionalidad”; cabe mencionar que la herramienta está sujeta a modificaciones e inclusión de nuevos elementos.

Los evaluadores, así como el número de ellos, están sujetos a variar según sea el contexto; se recomienda que antes de llevar a cabo la evaluación se responda a las siguientes preguntas bajo las recomendaciones que nosotros sugerimos;

- ¿Quién realizará la evaluación?

Los resultados que se quieren obtener dependen, en gran medida, de la delimitación de la muestra que se analizará, así como de la (s) persona(s), instituciones, dependencias o consultorías que llevarán a cabo el análisis. En primer lugar, desde la perspectiva gubernamental, proponemos que el Gobierno, en su tarea de mejorar los procesos administrativos para hacerlos más eficientes debe evaluar de manera periódica, los Portales Electrónicos; esto con la finalidad de mejorar el contenido y diseño, así como fomentar, a través de ellos, los mecanismos de participación ciudadana, cooperación e interacción entre el Gobierno y los ciudadanos. Los resultados que se obtendrán serán bajo la perspectiva del Gobierno con el objetivo

de conocer qué tan bien o mal se están logrando los propósitos de la página web y poder crear mecanismos que mejoren el Portal Electrónico.

Posteriormente, los académicos juegan un papel importante en investigaciones sobre materia de Gobierno Electrónico, principalmente, de la funcionalidad de los sitios web, ya que se debe considerar la importancia de la evaluación como el proceso inminente de obtener resultados a través de enfoques contemporáneos que están modificando las organizaciones como la Nueva Gerencia Pública; siendo parte de nuestra responsabilidad como *publi-administradores* y estudiosos de la Ciencias Sociales, propiciar la investigación que mejore, fomente e incentive la evaluación como un proceso práctico, inminente, oportuno y sistemático que retroalimenta a las organizaciones. Los investigadores podrán realizar estas exploraciones en los sitios bajo la metodología que determinen conveniente conforme a los resultados a obtener, esto para evaluar la funcionalidad de los Portales Electrónicos, aunque esta investigación también puede ser enriquecida con puntos de vista de ciudadanos mediante grupos de enfoque, entrevistas, encuestas, para realizar un análisis más integral que fortalezca los estudios relativos a Portales Electrónicos y, a su vez, sean tomados como referente en la creación y diseño.

Finalmente, deben existir evaluaciones realizadas bajo la perspectiva del ciudadano con la finalidad de conocer qué y cómo están percibiendo el Portal Electrónico y qué tan eficiente y funcional es, todo lo anterior, bajo la supervisión y auspicio del Gobierno, consultorías o investigaciones de alumnos o ciudadanos, que estén realizando alguna investigación como es el caso del presente proyecto, de forma que la evaluación ciudadana surge con el fin de involucrarse en los procesos de gobierno mediante solicitudes de información, interacción con funcionarios y servidores públicos, realización de sugerencias mediante mecanismos como el *webmaster* o un correo, donde se puedan efectuar observaciones sobre el portal y temas de servicios, trámites, dudas y sugerencias.



- ¿Cuántos evaluadores realizarán la evaluación?

El número de evaluadores que los investigadores José Ramón Gil García y Rodrigo Sandoval han utilizado en evaluaciones pasadas consta de tres. Consideramos pertinente que la evaluación la realicen cinco personas, una persona por componente de información, interacción, transacción, integración y participación, todo esto, con base en el tiempo que toma llevar a cabo la aplicación de la metodología.

El tiempo estimado que indican los investigadores es de 90 minutos por portal; sin embargo, de acuerdo con las evaluaciones realizadas en éste trabajo, nos percatamos que no es suficiente y que se trata de un trabajo detallado y que implica diversos factores como la pertinencia del primer cuestionamiento ¿Quién realizará la evaluación? por ello, también recomendamos que antes de comenzar el análisis los evaluadores interactúen con el portal, pues dicha acción, permitirá familiarizarse con el portal.

Aunado a esto, cabe mencionar que es inminente que a través de la recomendación sobre familiarizarse con el Portal Electrónico a medir, surge el cuestionamiento metodológico ¿Familiarizarse con el portal, implica que el estudio pierda objetividad? La respuesta es no, puesto que no se está solicitando que los evaluadores comiencen a identificar elementos de manera precisa bajo cada elemento de la metodología, sino que el evaluador o los evaluadores, puedan entrar al portal web para realizar una observación rápida y, así, familiarizarse con la página web.

- ¿Cada cuánto deben llevarse a cabo las evaluaciones?

En lo referente a la aplicación de evaluaciones se sugiere sean periódicas, para este caso se plantea que sean anuales, esto con el propósito de dar seguimiento a los Portales Electrónicos para mejorar el contenido, diseño y transacciones que se puedan integrar en el portal; siendo la aplicación, también determinada, conforme a

los recursos disponibles para su realización. Un periodo adecuado de evaluación es el que comprende de enero a septiembre, pues en el curso de estos meses se cobran impuestos anuales, hay información sobre aumentos en impuestos, se publican servicios disponibles en línea, inician y concluyen ciclos escolares, se difunde información sobre la oferta educativa, se promueven sitios turísticos por periodos vacacionales, talleres, cursos, ferias y acontecimientos de diversas temáticas que encuentran cabida en el sitio para su divulgación, por lo que, conforme a estos meses, debido a la variedad de información y servicios que se puedan encontrar en el portal es conveniente realizar evaluaciones para conocer los avances que se tiene en materia de Administración Electrónica y funcionalidad de los sitios web. En lo que correspondería a los tres meses restantes del año, se sugiere que sean utilizados para el análisis de la evaluación realizada previamente y de los resultados obtenidos, con el propósito de mejorar los rubros en los cuales se obtuvo mejor puntaje integrando, paulatinamente, los elementos necesarios y funcionales para el usuario.

Consideramos importante se integren mecanismos de evaluación, respecto a los Portales Electrónicos, ya que es una de las herramientas más visibles y de fácil acceso, a la cual, los ciudadanos pueden recurrir para obtener información sobre el Gobierno, sin necesidad de acudir a alguna dependencia, si bien se necesitan recursos humanos y técnicos para contar con sitios web funcionales, esto resalta el interés que tienen las administraciones; en turno, por mantenerse a la vanguardia y aprovechar esta herramienta como medio de comunicación, interacción, transacción y de legitimación política.

Es así que el Gobierno como impulsor de esta herramienta corresponde una autoevaluación para fortalecer los sitios con los elementos necesarios de información, transacciones como: trámites, servicios y pagos en línea y participación política como: votaciones, referéndums, foros, para avanzar, en materia de Gobierno Electrónico y aprovechar los medios que conforman las TIC.

Ante dicho contexto, el objeto de realizar evaluaciones periódicas sobre funcionalidad de Portales Electrónicos, en los tres ámbitos de Gobierno, es con el propósito de conocer el avance que se tiene en la agenda de Gobierno Electrónico, en México, pues es uno de los mecanismos más visible y accesible para ser objeto de esta medición.

Además, para saber ¿Para qué? y ¿Cómo? Se está utilizando esta herramienta en la administración, con la finalidad de mejorar la comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos, disminuyendo costos, espacio y tiempo, tanto de servicios, como de trámites y, así, consolidar la transparencia y participación.

## CONCLUSIONES

En el contexto mundial de la década de los setenta, ochenta y noventa en los países industrializados y de tradición conservadora como Gran Bretaña y Estados Unidos , por citar algunos, influenciados principalmente por el crecimiento económico respectivo, el Estado se vio rebasado para mantener el control a la par del desarrollo mercado; por lo que modelos de reforma se hicieron presentes para hacer frente al “Estado benefactor” y atender el cuestionamiento por parte de la sociedad sobre la capacidad del gobierno para responder ante las crisis.

Por lo que la implementación de enfoques del *management privado* se hizo presente en la administración pública, con el objetivo de modernizar al Estado y sus instituciones para adaptarlos a las nuevas condiciones, haciendo más eficiente al estado y mejorar los servicios y las relaciones con los ciudadanos. Para lo cual la *Nueva Gerencia Pública* se hace presente en la Administración Pública *como un conjunto sistemático de métodos, técnicas y procedimientos utilizados en el management privado que se incorporan en el accionar público con el fin de eficientar sus estructuras gubernamentales.*

En la idea de reforma este tipo de enfoques son retomados para modernizar e innovar al gobierno, aunque si bien el éxito de los mismos depende de las condiciones políticas, culturales y sociales por lo que este tipo de acciones se deben llevar a cabo conforme a las condiciones de cada país y a los recursos económicos, humanos y tecnológicos disponibles. Para motivos de esta investigación dicho enfoque sirvió como referente para situarnos en un momento histórico y económico del contexto mundial que influyó en la reforma de estado nacional; siendo su propósito en esencia el incorporar al sector público *la eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, racionalización del gasto* y con ello consolidar un estado democrático.

En lo que se refiere al gobierno y su relación con los ciudadanos se propone una interacción más cercana por lo que la administración se apoya en las TIC para

lograr esto por medio de herramientas como es un portal electrónico, mecanismo que propicia la participación e interacción de gobierno y ciudadanos. Por lo que, los gobiernos en la idea de planificar una estrategia de gobierno electrónico a través de las TIC el espacio digital, como es el sitio web, se convierte en una valiosa herramienta para este fin. Es por ello que como medio de información e interacción, la evaluación de los portales electrónicos es un tema prioritario en la idea de optimizar los procesos administrativos y la prestación del servicio público.

Las investigaciones previas en esta materia permiten ubicar los elementos carentes del portal y crear mecanismos que permitan fortalecer las páginas web, en este caso de acuerdo a los elementos que el IGEE propone.

La evaluación en el contexto gubernamental actual, proporciona una pauta en el inicio de fortalecer de forma objetiva y sustentada, a través de la herramienta IGEE o del desarrollo de otras metodologías que se elaboren en el futuro, los Portales Electrónicos.

Usar las evaluaciones de los Portales Electrónicos anteriores y contrastarlas con las nuevas evaluaciones permite crear mecanismos que mejoren la funcionalidad de las páginas web.

El propósito central de la evaluación de funcionalidad de los Portales Electrónicos constituye un mecanismo de percepción, indagación y modificación de los elementos carentes que tienen los Portales Electrónicos.

Es preciso para objeto de este estudio y, de evaluaciones posteriores, comprender qué es el Gobierno y la Administración Electrónica, a los cuales se les asemeja en objetivo y definición, sin embargo, se trata de dos conceptos diferentes.

El Gobierno Electrónico es un enfoque utilizado para describir el uso masivo de TIC y de toda aquella diversidad de aplicaciones que éstas pueden tener en la Administración Pública; la Administración Electrónica, por tanto es la introducción y el uso específico de las TIC en la administración; con la provisión de servicios públicos en línea y la creación de un Portal Electrónico como instrumento para

brindar estos servicios, además de ser un nuevo canal de comunicación con los ciudadanos, organizaciones civiles, empresarios y comunidad científica.

De acuerdo con el IGEE, y los resultados obtenidos, el Estado de México se posicionó en segundo lugar en ambas evaluaciones, manteniéndose en primera posición el Distrito Federal, el cual presentó una alta en su puntaje de 3.3 puntos de 2012 a 2014, sitio que integró elementos que favorecieron la realización de trámites y pago de servicios en línea o bien el obtener un formato universal de pago que puede ser presentado en tiendas de conveniencia autorizadas para el cobro de servicios con lo cual se ajusta a los horarios de los ciudadanos, a diferencia del Estado de México que tuvo una baja de 6.38 puntos al descuidar elementos de atención ciudadana, actualización de información, integración de servicios y tramites en línea y principalmente elementos que propicien la participación política.

En el componente de información el sitio web Distrito Federal para la evaluación 2014, tiene una baja de 9.3 puntos quedando con 67.44 a causa de información actualizada y vínculos rotos; por su parte, el Estado de México obtuvo la misma ponderación de puntaje en el componente de información en 2012 y 2014 con 74.41 puntos manteniendo elementos como información organizada, así como variedad de formatos de información en videos, audios, Word, PDF, los cuales; organizan la información para consultarla o descargarla. Los elementos que siguen sin ser atendidos son aquellos que tienen ligas rotas e información desactualizada.

Cabe resaltar que el Estado de México a diferencia del Distrito Federal posee la mayor baja respecto a elementos importantes considerados en la metodología utilizada, pues si los elementos que antes se encontraban no se visualizaron en ésta nueva evaluación, esta situación sugiere varios supuestos entre ellos relacionados con la voluntad política de las administraciones en turno.

Los elementos que se encontraron en cada uno de los sitios web varia; sin embargo, debe quedar claro que como sugirió la metodología cada uno de ellos tuvo la misma ponderación, lo que acotaría que independientemente de los elementos preponderantes de uno u otro portal, ambos sitios web fueron calificados de la

misma forma, por lo que los resultados obtenidos reflejan los elementos que se deben fortalecer.

El objetivo de la evaluación es poder apreciar estos elementos en cada una de las páginas web y, más allá de realizar una evaluación y acotar elementos que están presentes o faltantes, se pretende que las administraciones de las entidades se fortifiquen a través de investigaciones de éste tipo.

Por ello conforme a la experiencia obtenida del análisis de los portales electrónicos del Distrito Federal y Estado de México, implicó un reto, puesto que los sitios web presentaban diferencias de diseño, contenido y forma de inicio a fin. La metodología utilizada permitió que los elementos a evaluar se distinguieran fácilmente y que la evaluación se realizara de forma objetiva cumpliendo con los requisitos que sugería la misma en el momento de llevar a cabo la evaluación.

En el apartado correspondiente se detallaron y observaron los resultados por componente de cada uno de los portales electrónicos así como de las evaluaciones del 2012-2014, distinguiendo los resultados finales y los elementos que preponderaban o eran escasos en cada uno de los sitios web.

A través del análisis de los portales surgieron varios cuestionamientos, resultando de gran inquietud la interrogante ¿Qué portal es mejor? La respuesta resulta ser más complicada de lo que parece ya que acorde a la experiencia obtenida los portales electrónicos se pueden evaluar, medir y comparar distinguiendo cual es mejor que el otro en cada uno de los componentes como son; información, integración, participación, interacción, transacción, con lo que se pudo distinguir si el Estado de México obtiene una ponderación más alta que el Distrito federal en determinado componente o viceversa.

Responder al cuestionamiento inicial implica considerar algunas premisas que son externas a la metodología pero que sin embargo propician que un portal tenga mejores resultados al momento de evaluarse puesto que permiten que la aplicación del cuestionario evaluador sea bajo otras circunstancias. La *accesibilidad*, como primera premisa permite que la aplicación del cuestionario y de

la evaluación en general sea más precisa y rápida; la *organización de la información* es otra premisa de suma importancia que permite encontrar los elementos a evaluar.

La accesibilidad, organización de la información y elementos adicionales que algunos sitios web manejan son elementos que no solo propician la aplicación de la metodología como se abordó anteriormente, sino que también implica que el ciudadano se sienta amigable con el sitio web en cuestión y que generen confianza al interactuar la ciudadanía con los portales electrónicos como parte de la Administración Electrónica.

Es preciso acotar que bajo la experiencia obtenida hay elementos externos que fortalecen la evaluación misma y la imagen que el ciudadano se crea de un sitio web como ya mencionamos.

El Estado de México posee preponderancia en los puntajes de información, integración y transacción; el Distrito Federal se destacó en transacción, participación e integración; en lo referente a accesibilidad el Estado de México, por ejemplo, se distinguió debido a que conforme a la integración del sitio web permitía que la evaluación misma se realizará de manera más rápida y precisa permitiendo que los elementos a evaluar fuesen fácil de localizar, respecto a la organización de la información en el Distrito Federal se presenta una mejor organización que propiciaba la localización de los elementos a evaluar por contar con motores de búsqueda.

Finalmente, decir que un portal es mejor que otro de manera general es un error muy grande, mencionar que un sitio web es mejor en información (por citar un ejemplo) es válido; la experiencia nos indica que hacer una aseveración de tal magnitud conlleva a la realización de diversos análisis como citados en este trabajo para poder ese tipo de juicios; si bien los rankings colocan a los portales web de conforme a un puntaje obtenido dada la sumatoria de los cinco componentes evaluados como lo indica la metodología, no obstante hay elementos que ponderan más en unos y en otros se compensa con otro componente. La idea de este tipo de



trabajos de investigación es no solo mostrar un puntaje y ubicar a los sitios web en un ranking, sino que por medio del análisis se distingan los elementos que se deben fortalecer para consolidar los servicios que brindan los sitios web a través del fortalecimiento de la administración electrónica.

En síntesis, la presencia de la Administración electrónica por medio de los Portales Electrónicos, los hace más funcionales no solo en el entendido de brindar servicios en línea o ser un nuevo canal de comunicación o interacción Gobierno-ciudadano, sino que además propicia que las evaluaciones constantes mejoren esas interacciones y los servicios a través de la herramienta IGEE.

La existencia de un Portal Electrónico no da por hecho que cuente con los elementos que permiten el objetivo para el cual fue creado; sumado a ello: la confusión de los conceptos entre Gobierno Electrónico y Administración Electrónica los aleja aún más del objetivo específico. Con lo anterior, podemos aseverar la hipótesis, en el entendido de que a mayor presencia de la Administración Electrónica en los Portales Electrónicos, específicamente, y en el Gobierno Electrónico, de forma general, mayor funcionalidad tendrá este para fortalecer el quehacer del Gobierno, gestión y el vínculo Gobierno-ciudadano y, de esta manera, facilitar al ciudadano los servicios gubernamentales y en consecuencia mantener una cercanía con la ciudadanía para que, a su vez, sirva para el diseño, rediseño y análisis de políticas públicas

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Villanueva, L. F. (1992). Gestión gubernamental y reforma de Estado. En J. L. Comp., *Lecturas básicas de administración y políticas públicas* (págs. 177 - 193). México: Colegio de México.
- Arellano, G. D. (2002). Nueva Gerencia Pública. ¿El meteorito que mató al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México. *Reforma y Democracia*, 3.
- Asociación Mexicana de Internet. (15 de mayo de 2012). *Hábitos de los usuarios de internet en México*. Obtenido de <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=115&Type=1>
- Barzelay, M. (2000). *The New Public Management: Improving Research and Policy Dialogue*. California: Berkeley: University of California Press.
- Bonina, Carla. (2005). Tecnologías de la información y Nueva Gestión Pública: experiencias de gobierno electrónico en México. *CIDE*, 4-5.
- Borja, R. (2014). Enciclopedia de la Política de Rodrigo Borja. Fondo de Cultura Económica, México: <http://www.encyclopediadelapolitica.org/Default.aspx?i=&por=e&idind=612&termino=>
- Bresser, P. (1997). State Reform in the 1990s: Logic and Control Mechanisms. // *Congreso Interamericano del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*. Venezuela: Isla Margarita, octubre de 1997.
- Cabrero, E. (1997). *Del administrador al gerente público, un análisis de la evolución y cambio de la administración pública y del perfil de dirigentes de organización*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.

- Cabrero, E. (2009). *“Instrumentos del New Public Management para construir un New Public Governance; El caso de los gobiernos locales en México”*. Nuevo León: El Colegio de México.
- Campero, C. &. (1998). *La Reforma en la Administración Pública en México*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Carrillo, Castro, A. (1998). *La reforma administrativa en México*. 3ª. Edición, México: Instituto Nacional de administración Pública.
- Castelo, J. R. (2007). *“Administración Pública; una visión del Estado”*. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. (s.f.). *Guías para la Mejora Regulatoria Municipal*. Obtenido de Guía del Sistema de Apertura Rápida de Empresas Comisión Federal de Mejora Regulatoria: <http://www.politeia.org.mx/IMG/pdf/guia-sare.pdf>
- De la Madrid, Hurtado, M. (1995). *La reforma de estado en México; Una perspectiva histórica*. Gestión y Política pública, Vol. IV, N. 2, México.
- Farabollini, G. (25 de octubre de 2011). *Gobierno electrónico: una oportunidad para el cambio en la Administración Pública*. Obtenido de Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración: <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%203/Farabollini.pdf>
- Fleury, S. (10 de junio de 2011). *Reforma del Estado*. Obtenido de Revista de Administración Pública: [www.bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/6403/4988](http://www.bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/6403/4988)
- Flores, M. D. (2003). *Reforma de estado y reforma administrativa*. México: Cámara de Diputados.
- Gil García, L. R. (2011). *Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La Medición 2010*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.

- Gil, L. e. (2012). Ranking estatal 2012 de portales .gob. *Revista Política Digital*.
- Gil-García, J., & Reyes, L. (2008). Una Breve Introducción al gobierno electrónico: definición, Aplicaciones y etapas. *Revista de Administración Pública*, 49-71.
- Guendel, L. (5 de junio de 2011). *Por una Gerencia Pública social con enfoque de derechos*. Obtenido de [www.hacienda.go.cr/.../Por%20una%20gerencia%20social%20con%20e](http://www.hacienda.go.cr/.../Por%20una%20gerencia%20social%20con%20e).
- Guerrero, O. (2002). *Gerencia Pública en la Globalización*. México: Instituto de Administración Pública. A.C.
- Guerrero, O. (2009). El fin de la Nueva Gerencia Pública. *Revista Chilena de Administración Pública*, 13.
- Hábitos de los usuarios de internet en México* [Archivo de internet]. México, D.F: Asociación Mexicana de Internet, en <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=115&Type=1> , recuperado el 15 de mayo de 2012.
- Luna, Dolores -E. Abel Duarte, J. Ramón Gil García, Luis F. Luna-Reyes y Rodrigo Sandoval-Almazán. Índice de Gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012. Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C, México D.F: <http://www.libreriacide.com/librospdf/DTAP-273.pdf>
- Magar, E. (2008). Reformas pese a un gobierno dividido. *Revista de Ciencia Política*, 265-285.
- Mariñez Navarro, F. (2005). *Innovación gubernamental en la ciudad del conocimiento: el caso del gobierno de Nuevo León, México*. Santiago: X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Martínez, Anzures L.M. (2009). Sistema Político Mixto: Transito a la Gobernabilidad. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.

- Medina, Núñez, I. (1998). *Estado benefactor y Reforma de Estado*. Espiral – Vol. IV, N.11, Universidad de Guadalajara.
- Naser, A., & Concha, G. (abril de 2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Obtenido de [http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/43219/sgp\\_n73\\_gobierno\\_electronico\\_en\\_la\\_gp.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/43219/sgp_n73_gobierno_electronico_en_la_gp.pdf)
- Nickson, A. (2002). *Transferencia de políticas y reforma en la gestión del sector público en América Latina: el caso del New Public Management*. Caracas: Revista del CLAD Reforma y Democracia.
- OCDE. (2006). *Gobierno electrónico en México ¿Un gobierno sin ciudadanos?* Fundación Este País.
- Olías de Lima Gete, B. (2001). *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Prentice Hall.
- Pardo, V, María del Carmen. (2009). *La Gerencia Pública en América del Norte. Tendencias Actuales de la Reforma Administrativa en Canadá, Estados Unidos y México*. México: Colegio de México.
- Parlamento Social Andino. (18 de marzo de 2014). *Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)*. Obtenido de III Cumbre Social Andina: <http://www.parlamentoandino.org/csa/documentos-de-trabajo/informes-ejecutivos/27-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-tics.html>, fecha de consulta: 18 marzo 2014
- Peñaloza,P, J,S.,( 2008). *e-Notificación en el Poder Judicial de la Federación. Realidad o Ficción*, Revista de Administración Pública, Volumen XLIII, No.2, México.
- Peters, G. (s.f.). Obtenido de Administrative Traditions: [www.1worldbank.org/publicsector/civilservice/traditions.ht](http://www.1worldbank.org/publicsector/civilservice/traditions.ht)

- Pichardo, I. P. (2004). *Modernización administrativa: Propuestas para una reforma inaplazable*. México: El Colegio Mexiquense A.C, UNAM.
- Ramírez, J. M. (1998). *Organizaciones Públicas: Nuevo paradigma de la Administración Pública, Estudio Introductorio*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Rivera, U. Eugenio. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico: Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*.
- Ruiz, A. L. (20 de marzo de 2012). *El E-Government (administración electrónica) como herramienta de la democracia y de la gestión local*. Obtenido de XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, : <http://siare.clad.org/fulltext/0063222.pdf>
- Sánchez, G. J.J. (1998). *Administración Pública y Reforma de Estado en México*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Sandoval Almazán, R. y. (mayo de 2006). *A examen, los portales.gob estatales*. Obtenido de Política digital: [www.politicadigital.com.mx](http://www.politicadigital.com.mx)
- Scheider, R. (2001). *La política de la reforma administrativa: Dilemas insolubles y soluciones improbables, en reforma y democracia*. Caracas: Revista del CLAD.
- Sierra, S. J. (16 de mayo de 2012). *Definición de portal, página web, sitio web*. Obtenido de Sociedad de la información, nuevas tecnologías y periodismo digital: <http://seminariojustosierra.blogspot.mx/2005/10/definicion-de-portal-pagina-web-sitio.html>
- Sour-Vargas, L. (2012). Evaluando al gobierno electrónico: avances en la transparencia de las finanzas públicas estatales: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11102303>

- Suárez Zendejas, J. (2008). La sociedad del conocimiento. *Revista de Administración Pública*, 100.
- Torres, F. (2008). Marco conceptual de la gerencia pública para América Latina. *Ciencia Administrativa*, 11-18.
- Uvalle B., R. (2007). *Perspectiva de la Administración Pública Contemporánea*. Toluca: Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Villarroel Tordoya, J. (2011). *Introducción a la Ciencia Política*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Valenti, Pablo, et al., *Manual.gob: Estrategias de gobierno electrónico en los países de la región 1: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos*, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington DC 2003, [http://www.eamericas.org/archivos/manual\\_gobes.pdf](http://www.eamericas.org/archivos/manual_gobes.pdf), fecha de consulta: 4 de noviembre 2011
- XVII. *Periodo del Presidente Ernesto Zedillo Ponce de León*. (2013 de diciembre de 2013). Obtenido de <http://www.pgr.gob.mx/que%20es%20pgr/Documentos/conmemoracion/pezpl.htm>

# **A N E X O S**



## **ANEXO I**

Cuestionario de evaluación retomado de los autores Gil García, Luna, Reyes y Shelin.

### **Manual para Evaluación de Portales Estatales en México**




#### **Consideraciones Iniciales**

- El estudio tiene como objetivo evaluar cada una de las etapas del enfoque evolutivo, como componentes de funcionalidad o calidad de los portales estatales mexicanos; adicionalmente evalúa algunas otras características.
- Para poder hacer este estudio comparativo y longitudinal no se deben cambiar las variables (reactivos) originales, pero se han agregado algunas preguntas en el aspecto cualitativo, y se seguirán agregando, para aquellos rubros que así lo requieran.
- La visita a cada portal estatal debe durar un MÁXIMO de 90 minutos.
- De preferencia se debe contar con conexión a Internet de banda ancha y evitar ser interrumpido.
- Se sugiere imprimir los cuestionarios y luego capturar los resultados, aunque también se pueden capturar directamente en el formato de Excel.
- Agregar al final del cuestionario o en un archivo separado otras consideraciones, dudas o recomendaciones, particulares o generales.
- Para asignar la calificación sobre algún ítem, se podrá buscar hasta 5 veces. Si en alguna búsqueda aparece se asignará 1, a menos que la pregunta especifique un número de búsquedas diferente.
- Cabe aclarar que cuando se dice “Portal” se refiere a todo el portal estatal o sitio web completo, con todas sus ligas, secciones e información; mientras que cuando se dice “Página principal” se refiere a la página de inicio del portal, la página que sirve de acceso a todos los contenidos del portal.



#### **Guía de Evaluación para los portales**

1. Visita los portales en orden alfabético.
2. Observa de un vistazo rápido (5-8 seg.) la página principal para comenzar a detectar o identificar la estructura del portal y algunos de los componentes principales; identificando cierta información como secciones principales, noticias, directorios, servicios, etc.
3. Posteriormente concéntrate en buscar rubros específicos, como si es un portal de entrada a otras páginas, si está actualizada la información, etc.
4. Sigue así con los elementos de cada etapa o componente (secciones del cuestionario).
5. Una vez concluidas las etapas, revisa nuevamente algunas variables en la página, por si te faltó agregar alguna o no encontraste la información o tienes duda.


SECCIÓN I INFORMACIÓN.

<b>1.1 INFORMACIÓN COMPLETA Y DETALLADA.</b>		
<b>Se busca encontrar información completa y detallada dentro del Portal, como puede ser sobre el Webmaster, Fuentes de información, Estadísticas, etc.</b>		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.1.1 Muestra datos del autor la información presentada en las páginas y documentos del portal (sitio web completo).	NO=0 SI=1	Se exploran de forma aleatoria 5 páginas o documentos y se codifica como sí cuando aparece el nombre del autor individual o la institución que creó el documento en todos ellos. Puede aparecer después del título del artículo, noticia o tema o también al final del mismo.
1.1.2 Presenta información detallada (profundidad, enlace, descripción).	NO=0 SI=1	Información detallada se refiere a que existen en la página de inicio varios bloques de información relacionados por ejemplo con noticias, trámites o eventos. Cada uno de estos bloques de información contiene además descripciones breves de cada elemento (p.e. las primeras dos líneas de la noticia) y/o vínculos a otra página con la noticia detallada.
1.1.3 La misma Información puede accesarse en dos o más formatos (HTML-texto-pdf-audio-video).	NO=0 SI=1	Normalmente estas opciones se encuentran en páginas del portal distintas a la página de inicio, al acceder, por ejemplo, a una noticia, formatos o información de un trámite. Con uno o dos casos se asigna 1.
1.1.4 Despliega iconografías que muestran el tipo de archivo (pdf, ppt, doc).	NO=0 SI=1	El tipo de ícono que nos señala el tipo de archivo son p.e.:  Documento  Formato de Documento Portátil (Portable Document Format)  Presentación Nota: Aparece con mayor frecuencia en el costado derecho del vínculo de acceso al documento o en la parte superior.
1.1.5 Los datos o información están validados por una o más fuentes (referencias).	NO=0 SI=1	Documentos que sirven de base para la elaboración de un contenido. Las fuentes se encuentran dentro de los textos y hacen mención a documentos del INEGI u otras fuentes sobre el origen de la información. Por otro lado también se puede ver en la parte inferior de los gráficos o fotos si es que cuenta con ellas el artículo o noticia.



1.1.6 Muestra de varios vínculos en los cuales se puede tener un fácil acceso a otra información relacionada o complementaria.	NO=0 SI=1	Se refiere a vínculos apuntando a otros documentos o contenidos relacionados con el contenido presentado en la página. Normalmente se presentan con el encabezado "Notas Relacionadas" Nota: Después de leer una nota o información esta misma se puede relacionar con otra, ya sea un trámite o servicio, noticia, o evento y aparece en la parte inferior o en el extremo derecho de la nota.
1.1.7 Incluye vínculos a la aplicación necesaria para obtener o trabajar con un formato.	NO=0 SI=1	El vínculo conduce al portal del fabricante de la aplicación como Acrobat Reader o Flash para poder instalarlo en la computadora y poder leer el contenido.
1.1.8 Se encuentra disponible información sobre el contacto del responsable del portal (sección de dudas, comentarios o sugerencias).	NO=0 SI=1	Webmaster es la persona que administra un portal Web y le da mantenimiento Nota: Se encuentra en la parte superior o inferior del portal, en ocasiones es una liga para enviar un correo o una dirección electrónica. Debe especificar explícitamente que se refiere al responsable del portal.

<b>1.2 INFORMACIÓN MULTIMEDIA.</b>		
La integración de soportes o de procedimientos que emplean sonidos, imágenes o textos para difundir información, especialmente si es de forma interactiva.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.2.1 Transmisión de video en línea de eventos del poder ejecutivo.	NO=0 SI=1	Se pueden ver eventos como son los informes de gobierno o algún tipo de inauguración.
1.2.2 Existe un vínculo para obtener la transmisión de video en línea de reuniones de la legislatura estatal.	NO=0 SI=1	Se observa en línea o por medio de un video las reuniones de los legisladores.
1.2.3 Existe información multimedia en formato de audio (podcasts).	NO=0 SI=1	Se puede ver el ícono de audio  junto a la nota o en el portal.
1.2.4 Existe información multimedia en formato de videos (videocasts).	NO=0 SI=1	Para poder ver el video se le tiene que dar un click al ícono de play  que aparece dentro de la nota o video para poder visualizarlo.

<b>1.3 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.</b>		
<b>Forma en la que se encuentra organizada la información dentro del Portal Web</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>Definición</b>	
1.3.1 Existe un orden lógico – estructura – que organiza la información en el portal.	NO=0 SI=1	Con orden lógico nos referimos a que a simple vista, cuando se abre la página de inicio del portal, éste contenga bloques bien definidos como: noticias, trámites y servicios, avisos, gobierno, etc. y que se amigable a la vista y no todo amontonado. Esta estructura también se observa en los menús de opciones en la página de inicio.
1.3.2 Cada elemento de información (noticias, herramientas, etc.) está organizado lógicamente al analizarlo como una unidad independiente.	NO=0 SI=1	Se encuentran bien definidos y separados cada uno de los diferentes elementos dentro de la página.  Nota: Al darle click a cada liga este despliegue únicamente a lo que se refiere la liga y que no se encuentren dos elementos en una misma página sino que cada una esté separada.
1.3.3 Contiene un tablero de indicadores de desempeño del gobierno en alguna parte del portal.	NO=0 SI=1	Cuadro o tabla en el que se muestran datos o indicadores.
1.3.4 La información está estructurada por dependencia.	NO=0 SI=1	Nota: En ocasiones se encuentra un menú del lado izquierdo o superior de la página de inicio que contiene un link que dice Dependencias, la cual puede tener como opción un listado a escoger y en otras nos despliega otra página con las diferentes dependencias.
1.3.5 La información está estructurada de acuerdo a servicios al ciudadano.	NO=0 SI=1	La página contiene los servicios que son buscados con mayor frecuencia por el usuario, como registro civil, impuestos, atención ciudadana, etc.  Nota: Los servicios al ciudadano puede ser tomado con los trámites y servicios en donde nos pone primero los principales servicios y trámites que son más buscados por los ciudadanos y no por los servidores públicos.
1.3.6 La información está estructurada de acuerdo a perfiles de usuarios (Por lo menos 3 perfiles).	NO=0 SI=1	Conjunto de rasgos que caracterizan a una persona o cosa. Esta organización se refleja también en alguno de los menús de opciones de la página de inicio.  Nota: Los perfiles pueden ser como niñ@s, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros.
1.3.7 La información está estructurada de acuerdo a necesidades ciudadanas (ej. Matrimonio, defunción, trabajo, empresa, etc.).	NO=0 SI=1	Esta organización se refleja también en alguno de los menús de opciones de la página de inicio.  Nota: Se encuentra con mayor facilidad en áreas dedicadas a trámites y servicios.

1.3.8 Contiene un mapa del sitio visible.	NO=0 SI=1	Es un listado o diagrama que muestra el contenido y ubicación de todas las páginas del portal. Incluye enlaces a cada página. Nota: Se puede observar en parte superior o inferior la página de inicio, algunas veces aparece el ícono de mapa del sitio  o el nombre que es una liga.
---	--------------	--

<b>1.4 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.</b>		
Poner al día la información dentro del portal y así modernizarla y renovarla.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.4.1 Muestra fecha y hora de actualización (Página Inicial).	NO=0 SI=1	Nota: La actualización de las secciones se encuentra normalmente al final de la página inicial la fecha y hora de actualización.
1.4.2 Muestra fecha y hora de actualización de todas las Páginas.	NO=0 SI=1	Nota: La actualización de las secciones se encuentra normalmente al final de la página inicial la fecha y hora de actualización.
1.4.3 La información está actualizada, noticias, eventos (se observan datos con fecha de la última semana).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar en noticias o eventos de la página de inicio. Nota: En las fechas nos podemos percatar sobre cuando sucedieron o fueron puestas las noticias en línea.
1.4.4 El portal presenta resumen de cambios por días u horas (“lo nuevo en el sitio”).	NO=0 SI=1	Nota: Se puede presentar en la página de inicio del portal en la cual nos dice cuáles son las secciones o cambios nuevos que se implementaron.
1.4.5 Existe información de actividades o eventos del gobierno referentes al mes en curso.	NO=0 SI=1	Nota: Se pueden encontrar eventos culturales o sociales o eventos que realizó el gobernador, por lo regular se encuentran dentro del calendario de eventos.
1.4.6 Existen servicios que únicamente están en la página de inicio por temporada (inscripciones a escuelas, tenencias, ferias, aguinaldo, reparto de utilidades, etc.).	NO=0 SI=1	Nota: Existe en la página de inicio un cuadro activo que por lo regular es un link que contiene información de tenencias, ferias, impuestos, etc.
1.4.7 Existen vínculos o ligas del portal rotas o equivocadas. Se califica con 0 únicamente si especifica un vínculo roto (cuando el validador dice: The link is broken).	NO=0 SI=1	Cuando al dar clic en una liga nos lleva a otro sitio que no queríamos o se muestra una página que nos dice que la liga no existe. Nota: Utilizar <a href="http://validator.w3.org/checklink">http://validator.w3.org/checklink</a> para verificar Si no se permite la revisión por el validador se pone 0.

<b>1.5 ACCESABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b>		
<b>Fácil acceso a la información dentro del portal.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>Definición</b>	
1.5.1 Muestra un catálogo en línea de los distintos servicios y trámites que ofrece el gobierno estatal.	NO=0 SI=1	Existe dentro del portal un catálogo de los trámites y servicios que ofrece el gobierno. Nota: Cuando vemos los trámites y servicios que se pueden hacer en línea nos muestra una lista de todos los diferentes servicios que podemos llevar a cabo e incluso algunas veces los dividen por dependencias.
1.5.2 El portal puede desplegarse en varios idiomas (extranjeros o autóctonos).	NO=0 SI=1	Nota: La opción de idiomas se encuentra en la parte superior del portal y aparecen las diferentes banderas de los países extranjeros.
1.5.3 El portal tiene una sección con información para niños.	NO=0 SI=1	Nota: Algunas veces se encuentra en la parte derecha de la página principal, en lo que a veces parece un menú vertical del portal.
1.5.4 La información cumple con los estándares de accesibilidad del W3C.	NO=0 SI=1	El World Wide Web Consortium, abreviado W3C, es un consorcio internacional que produce estándares y recomendaciones para la World Wide Web sobre lenguajes y otras tecnologías. En algunas página aparece el logo de que las páginas están validadas.   Hacer clic en el logo para verificar el cumplimiento de los criterios en caso de no tener el logo usar la dirección <a href="http://validator.w3.org">http://validator.w3.org</a> para verificar. Realizar la validación en una página adicional a la del portal que se está evaluando para que no haya ninguna interrupción. Se codifica cero siempre que se encuentre algún error.
1.5.5 Hay accesibilidad desde distintos navegadores (Chrome, Internet Explorer, Firefox y safari) en los sistemas operativos como Mac OS, Linux y Windows.	NO=0 SI=1	Un navegador Web o navegador de Internet es el programa que permite visualizar los contenidos de las páginas Web. También se conoce con el nombre de browser. Ejemplos: Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari. Sólo verificar para estos 4 navegadores con los 3 sistemas operativos en las 3 últimas versiones, Mac, Linux y Windows. Nota: Usar para verificar <a href="http://browsershots.org/">http://browsershots.org/</a> . Se tiene que desplegar en la página las imágenes de las pantallas para poder verificarlas y al mismo tiempo en la parte inferior de las pantallas aparece el nombre de cada una.
1.5.6 Muestra el vínculo de acceso a dispositivos móviles.	NO=0 SI=1	El dispositivo móvil es un aparato de pequeño tamaño el cual puede recibir/enviar información (portátiles, PDAs, celulares inteligentes). Nota: Lo encontramos en dos partes del portal, ya sea en la parte inferior o superior y por lo regular tiene la imagen de un teléfono.

<b>1.6 TRANSPARENCIA.</b>		
<b>Acceso público a una información completa, exacta y clara acerca del gobierno.</b>		
<b>Nota Importante: Únicamente se evalúa que el portal contenga dentro de su menú una sección que diga Transparencia en donde se busca que publique cada una de las preguntas siguientes, pues no nos interesa que nos manden a la página del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).</b>		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.6.1 En las páginas se encuentra información del marco normativo del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos. Nota: En la sección de transparencia puede decir marco normativo, normas, etc.
1.6.2 En las páginas se encuentra la estructura orgánica del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia. Nota: A veces se encuentra una liga que nos lleva a directorio de dependencias.
1.6.3 En las páginas se encuentra información sobre metas y objetivos del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Nota: Si aparece también misión y visión o logros también son tomados en cuenta.
1.6.4 En las páginas se encuentran cifras o datos contables de la administración estatal.	NO=0 SI=1	Nota: Muestra datos a veces por cada dependencia pero no aplica en todas, pero si se toma en cuenta aunque no estén todas las dependencias.
1.6.5 En las páginas se encuentran sueldos y prestaciones de funcionarios públicos.	NO=0 SI=1	Nota: Aparece en ocasiones o por dependencia o general. De manera directa sin tener que bajar ningún archivo.
1.6.6 En las páginas se encuentra directorio de puestos con teléfonos.	NO=0 SI=1	Nota: Debe de aparecer el teléfono de contacto del servidor público.
1.6.7 En las páginas se encuentra directorio de puestos con correos electrónicos.	NO=0 SI=1	Nota: Debe de estar el correo de contacto del servidor público y aparece normalmente abajo del nombre del mismo.
1.6.8 En las páginas se encuentran datos sobre licitaciones públicas.	NO=0 SI=1	Nota: No aplica para todas las dependencias. Aunque si aparecen 2 ó 3 se codifica como 1.
1.6.9 En las páginas se encuentra información sobre procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos.	NO=0 SI=1	Nota: Nos referimos a una descripción clara de los procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos. En caso de que sea un trámite en línea, esta descripción se debe dar antes de empezar el trámite.

1.6.10 En las páginas se encuentra información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas por el estado.	NO=0 SI=1	Nota: Normalmente estas son listados de los concesionarios y permisionarios, se encuentran en la sección de transparencia.
---	--------------	--

## SECCIÓN II INTERACCIÓN.

<b>2.1 CONTACTO CON WEBMASTER Y ATENCIÓN CIUDADANA.</b>		
Se busca encontrar información dentro del Portal de gobierno sobre el Webmaster para de esta manera poder tener comunicación con él.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.1.1 Existen formas de comunicarse con el webmaster (fácil de ser encontradas).	NO=0 SI=1	Nota: Al referirnos que sean fácil de ser encontradas queremos que el usuario pueda ver fácilmente esta sección dentro del portal, en donde puede ubicarse ya sea en la parte superior o inferior de la página de inicio, la cual es una liga que puede abrir una programa de correo o una página donde se le puede mandar un mensaje. Por lo regular se encuentra una liga del contacto en la parte superior o inferior de la página, pero debe decir webmaster, sino no se toma en cuenta.
2.1.2 Existe un formato en línea para contactar al webmaster.	NO=0 SI=1	Se codifica 1 si es posible que por medio de la página se complete información como nuestro nombre y correo junto con un mensaje o comentario dirigido al responsable de portal. No abre otra aplicación de correo electrónico. Nota: Si se le puede contactar al webmaster, se debe poder escribirle para hacerle algún comentario o sugerencia.
2.1.3 El formato llenado genera una respuesta automática de recepción de mensaje.	NO=0 SI=1	Al momento de que se envíe el mensaje aparece en la pantalla un mensaje de que nuestro comentario ha sido enviado o recibido. Nota: Cuando se le da enviar al mensaje escrito antes, en la página debe aparecer un mensaje que nos confirme que nuestro mensaje ha sido enviado o recibido exitosamente, pues de no ser sí no se toma en cuenta. Porque a veces no pasa nada en la página o marca un error.
2.1.4 Tiene un chat de atención ciudadana con personal de soporte y servicio.	NO=0 SI=1	Es un sistema de conversación en línea en donde se puede conversar con una o varias persona en tiempo real utilizando el Internet. Nota: No todos los portales cuentan con un chat, pero se pueden encontrar tanto en la página de inicio como en la de servicios. Y varias veces se puede ver como un anuncio.



2.1.5	Existe evidencia de uso del chat en la última semana.	NO=0 SI=1	Nota: Se puede ver con el nombre de Historial pero suele no ser muy frecuente el encontrar este tipo de historial sobre los chats que se han tenido.
2.1.6	Tiene un asistente virtual para atención ciudadana.	NO=0 SI=1	Es un sistema automático que responde las preguntas que se le realizan. Su objetivo es dar una respuesta rápida y de eficacia para los usuarios del Portal. Nota: No todos los Portales cuentan con ellos, pero si lo tienen es más frecuente en la zona de trámites y servicios e igualmente es como un letrero o anuncio.

## 2.2 OBTENCIÓN DE FORMATOS EN LÍNEA.

Se busca el obtener un formato que se pueda bajar y guardar en nuestro equipo para usarlo para realizar algún trámite o el poder llenarlo en línea para agilizar un trámite.

<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
2.2.1	Se pueden bajar formatos (Word o pdf).	NO=0 SI=1	Los formatos son diferentes tipos de programas que se utilizan para los formatos y pueden ser:  Documento de Word  Formato de Documento Portátil (Portable Document Format). Nota: En ocasiones sólo permite guardar los documentos que son de Word y los Pdf solo se pueden llenar e imprimir pero no guardarlos.
2.2.2	Se puede llenar el formato (pdf) en línea.	NO=0 SI=1	Los documentos pdf pueden incluir botones y acciones que los vinculan con una base de datos 
2.2.3	Se observa claramente liga para acceder al formato para la realización de algún trámite.	NO=0 SI=1	Nota: La liga debe permitirnos acceder al formato y poder bajarlo.
2.2.4	Se encuentran instrucciones para bajar/obtener formatos para la realización de trámites.	NO=0 SI=1	Nota: Puede aparecer como ayuda, detalles del trámite o instrucciones.
2.2.5	Se encuentran instrucciones para llenar formatos para la realización de trámites.	NO=0 SI=1	Nota: Pueden estar presentes en el mismo trámite del servicio.
2.2.6	Se encuentran instrucciones para subir o enviar formatos.	NO=0 SI=1	Nota: Una liga puede tener el nombre de instrucciones para enviar formatos.

<b>2.3 EXISTEN FORMAS DE COMUNICARSE CON FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO ESTATAL.</b>		
<b>Se busca ver si existe dentro del Portal formas de comunicarse con Funcionarios de Gobierno (diferentes al responsable del portal) por medio de la utilización de la Tecnología.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>Definición</b>	
<b>2.3.1</b> Existe liga que abra aplicación de correo.	<b>NO=0</b> <b>SI=1</b>	Es un tipo de programa diseñado para facilitar al usuario la realización y envío de un correo electrónico a uno o varios destinatarios. Nota: Cuando se le da clic a una dirección de correo electrónica esta nos deberá abrir un programa para envío de correo, pueden ser Microsoft Outlook o algún otro.
<b>2.3.2</b> Existe una forma en línea para contactar a algún funcionario de gobierno.	<b>NO=0</b> <b>SI=1</b>	Se puede llenar una forma en internet en donde se pueda poner una opinión, queja, sugerencia o felicitación. Nota: La forma más encontrada es para el Gobernador.
<b>2.3.3</b> La forma genera una respuesta automática de recepción de mensaje.	<b>NO=0</b> <b>SI=1</b>	Nota: Después de mandar la forma debemos de ver en la página un mensaje que nos indique que ha sido recibido o enviado nuestro mensaje.
<b>2.3.4</b> Tiene chats programados por temas y fechas específicas con algún funcionario.	<b>NO=0</b> <b>SI=1</b>	Se tiene el día y hora en la que se realizará dicho chat. Nota: Aparece como un anuncio activo en la parte izquierda de la página y nos dice quién es la persona que estará, cuando y el tema a tratar en el chat.
<b>2.3.5</b> Se observa que los chats han sido usados en la última semana.	<b>NO=0</b> <b>SI=1</b>	Nota: En ocasiones se tiene un Historial de los chats pasados.
<b>2.3.6</b> Se llenan formularios a través de cuadros de texto y menús para realizar el contacto con los funcionarios.	<b>NO=0</b> <b>SI=1</b>	Se da una serie de opciones que el usuario puede elegir para llenar un formulario.

<b>2.4 BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.</b>		
Se busca ver si existen dentro del Portal formas de encontrar de manera más rápida información de gran importancia para el usuario.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.4.1 Tiene motor de búsqueda (Search engine interno o externo).	NO=0 SI=1	Es un programa ubicado dentro del portal el cual busca información dentro del portal por medio de palabras claves y da como resultado una lista de documentos, noticias, etc. que coinciden con la palabra. Nota: Se encuentran en la página de inicio con mayor frecuencia junto al menú horizontal en el extremo derecho.
2.4.2 El motor de búsqueda funciona.	NO=0 SI=1	Nota: Se tiene que realizar una búsqueda para ver que si funciona y nos arroja resultados la búsqueda.
2.4.3 Existe al menos un resultado relacionado con la consulta entre los primeros cinco resultados en la lista.	NO=0 SI=1	Nota: En los resultados debemos de ver los 3 ó 5 primeros resultados que tengan que ver con la búsqueda hecha y ver que realmente tengan que ver con nuestra búsqueda.
2.4.4 Tiene buscador de datos de funcionarios (tel., correo electrónico) por dependencia.	NO=0 SI=1	Nota: Puede encontrarse en el Directorio no todos los dividen por dependencia.
2.4.5 Tiene buscador de datos de funcionarios por nombre y apellido del funcionario.	NO=0 SI=1	Nota: En ocasiones también nos da la opción de hacerlo por cargo.
2.4.6 Genera opciones alternas si no encuentra al funcionario (teléfono o formato para consultar).	NO=0 SI=1	Nota: El formato es más difícil de que nos lo de como otra opción pues por lo regular solo nos da un teléfono.
2.4.7 Permite calificar si la búsqueda fue útil o resultó exitosa.	NO=0 SI=1	Nota: No todos los portales lo hacen pero algunos lo llevan a cabo hasta el final de la página o en cuadro en el extremo derecho.




<b>2.5 PERSONALIZACIÓN.</b>		
El objetivo es ver que tanto podemos adaptar un portal conforme a nuestros gustos o preferencias.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.5.1 Permite al menos UN cambio de formato.	NO=0 SI=1	Se puede cambiar la forma o tamaño de letra dentro del Portal.
2.5.2 Permite al menos UN cambio de color.	NO=0 SI=1	Se puede realizar un cambio de color como el fondo o letras.



2.5.3	Permite al menos UN cambio de sonidos.	NO=0 SI=1	Puede realizarse el cambio en los sonidos que puede llegar a reproducirse en la página.
2.5.4	Permite al menos UN cambio de imágenes.	NO=0 SI=1	Realizar un cambio de imágenes para mostrar en la Portada o en las demás páginas.
2.5.5	Permite al menos UN cambio en los tableros de texto.	NO=0 SI=1	Se pueden mover los tableros de lugar o tamaño.
2.5.6	Se puede personalizar el contenido que se despliega en el portal (p.ejem: igoogle).	NO=0 SI=1	Mover de posición información que se encuentra en el Portal como las imágenes, noticias, eventos, servicios, etc.
2.5.7	Tiene un sitio abierto al público y otro protegido por contraseña sólo para usuarios registrados.	NO=0 SI=1	Puede existir un espacio únicamente para personal de gobierno.
2.5.8	Permite elegir información, datos y “guardarlos” en una parte del sitio (ej., monitoreo de trámites).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
2.5.9	El sitio se modifica de forma automática de acuerdo a la actividad del usuario (ej. (“la página que creaste” o “recientemente visitados”).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<b>2.6 INFORMACIÓN DINÁMICA (EJ., NUEVOS SERVICIOS, NOTICIAS, EVENTOS, ETC.).</b>		
<b>Evaluar la interactividad que se tiene dentro del sitio web de Gobierno.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>Definición</b>	
2.6.1 Se puede “interactuar” con los datos (filtros dinámicos tipo ajax).	NO=0 SI=1	Poder realizar cambios e interactuar con la información que se tiene de modo que solo se vea lo que se desea. Nota: Que se puedan manejar los datos de forma que me dé sólo los resultados que quiero.
2.6.2 Existe al menos un lector RSS.	NO=0 SI=1	Es una forma de facilitar contenidos desde cualquier sitio en la red para su inserción fácil en una página web o en un lector de escritorio. Sus siglas responden a <i>Really Simple Syndication</i> . En inglés significa: “ <i>publicar artículos simultáneamente en diferentes medios a través de una fuente a la que pertenece</i> ”. Y por lo regular se caracteriza por este ícono. Nota: Se toma en cuenta cuando al darle clic en el ícono me lleva a la página.

2.6.3	Existe un boletín electrónico de distribución periódica (newsletter).	NO=0 SI=1	Es una publicación periódica difundida por medio electrónico que se envía a un correo electrónico. Nota: Se toma en cuenta cuando en el portal en la parte de boletín nos da la opción de inscribirte al mismo y que te mande información a tu correo electrónico.
2.6.4	Se observa la información clasificada a través de base de datos (api, cgi, php, javascript. También puede verse con un signo ?, una variable o letra y un signo =)	NO=0 SI=1	Nota: Esto se ve en la barra de Estado (al pie de la ventana del navegador) o en la parte final de la dirección en la barra de direcciones (en la parte superior, inicia con http:// y finaliza con los signos que se mencionan y una variable o letra).

### SECCIÓN III TRANSACCIÓN.

<b>3.1 SE PUEDEN REALIZAR PAGOS EN LÍNEA (EJ., TARJETAS DE CRÉDITO, CLABE, ETC.).</b>			
Se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea. En los casos que no sea posible verificar todo el proceso se buscarán los diferentes elementos específicos referentes a la transacción que proporcionen la información al respecto.			
	<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
3.1.1	Se observa la página de acceso al pago en línea.	NO=0 SI=1	Nota: Debemos de encontrar una liga que nos diga pago en línea.
3.1.2	Existen proceso de pago a UN clic.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
3.1.3	Se puede pagar con Tarjeta de Crédito.	NO=0 SI=1	Nota: A veces nos lo dice con ícono de visa  o con ícono de tarjetas 
3.1.4	Ofrece otras alternativas electrónicas de pago (Paypal, CLABE).	NO=0 SI=1	PayPal es una aplicación basada en Web para el pago seguro por internet. La Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) se utiliza para realizar transferencias y operaciones interbancarias. Nota: Podemos encontrar 
3.1.5	Distingue con claridad servicios completos e incompletos en línea.	NO=0 SI=1	El Portal nos dice cuáles son los servicios que se pueden realizar al 100% en línea y cuáles son los trámites y servicios que se tienen que realizar en una dependencia.

<b>3.2 SEGURIDAD.</b>		
Se evalúa la seguridad con la que cuenta el portal de gobierno para llevar a cabo transacciones en línea.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.2.1 Se observa el logotipo de una empresa de pago-seguro antes de empezar el trámite de pago.	NO=0 SI=1	El logotipo de una empresa de pago seguro nos indica que se protegen los datos del usuario que está brindando información confidencial sobre su transacción bancaria y números confidenciales. El siguiente logotipo aparece con mayor frecuencia dentro de los Portales. 
3.2.2 Existen políticas de Seguridad publicadas en el sitio visible antes de comenzar alguna transacción.	NO=0 SI=1	Deben de publicarse Políticas de Seguridad del portal, las cuales se encuentran con mayor frecuencia en la parte inferior del portal de Internet.
3.2.3 Existen políticas de Privacidad publicadas en el portal visible antes de comenzar alguna transacción.	NO=0 SI=1	Deben de publicarse Políticas de Privacidad del portal, las cuales se encuentran con mayor frecuencia en la parte inferior del portal de Internet. Nota: La mayoría de las veces están juntas las políticas de seguridad y privacidad, las cuales son una liga al final de la Página del Gobierno.
3.2.4 Se observa en el navegador que el proceso de pago es seguro (candado o https) desde la página que pida cualquier tipo de información al usuario.	NO=0 SI=1	En nuestro navegador se observa que la dirección comienza con https, que significa protocolo seguro de transferencia de hipertexto el cual nos da la certeza de un intercambio de información segura. También en la parte final de navegador aparece este ícono  que es un candado que al darle clic con da un informe sobre la seguridad con la cuenta el portal o si utiliza algún tipo de certificación.

<b>3.3 LICENCIA DE MANEJO.</b>		
Se evalúa si se existe el servicio de licencia de manejo y si se puede obtener por Internet.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.3.1 Se puede solicitar y pagar una licencia de manejo en línea.	NO=0 SI=1	Este criterio no incluye la obtención del documento, sólo la solicitud y el pago del mismo.
3.3.2 Se puede obtener una licencia de manejo sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	Poder realizar el trámite en su totalidad por medio de Internet sin tener que asistir a una dependencia, incluyendo los casos en los que los documentos sean enviados a domicilio utilizando correo o mensajería. Si sólo se permite en el caso de renovación de licencia es suficiente.

<b>3.4 MULTAS.</b>		
Se evalúa si existe el servicio de pago de multas y si se puede realizar.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.4.1 Se puede pagar multas en línea.	NO=0 SI=1	El poder pagar una multa de tránsito sin asistir a la dependencia a pagar. Siempre y cuando este en los tiempo establecidos de pago, pues de no ser así si es necesario ir a la dependencia.
3.4.2 Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<b>3.5 IMPUESTO DE 2% SOBRE NÓMINA.</b>		
Se evalúa si existe el servicio de pago de impuesto sobre la nómina y si se puede realizar.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.5.1 Se puede realizar el pago del impuesto de 2% sobre nómina en línea.	NO=0 SI=1	Pagar los impuestos en línea y mandar las formas requeridas sin tener que ir a la dependencia.
3.5.2 Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<b>3.6 IMPUESTO AL TURISMO.</b>		
Se evalúa si existe el servicio de pago de impuesto al turismo y si se puede realizar.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.6.1 Se puede realizar el pago del impuesto al turismo en línea.	NO=0 SI=1	Pagar los impuestos en línea y mandar las formas requeridas sin tener que ir a la dependencia.
3.6.2 Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<b>3.7 ACTAS DE NACIMIENTO.</b>		
Se evalúa si existe el servicio de obtención de actas de nacimiento por Internet.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.7.1 Se puede solicitar y pagar copias de actas de nacimiento en línea.	NO=0 SI=1	Este criterio no incluye la obtención del documento, sólo la solicitud y el pago del mismo.
3.7.2 Se puede obtener copias de actas de nacimiento sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	Poder realizar el trámite en su totalidad por medio de Internet sin tener que asistir a una dependencia, incluyendo los casos en los que los documentos sean enviados a domicilio utilizando correo o mensajería.

<b>3.8 LICITACIONES (COMPRANET U OTRO SISTEMA).</b>		
Se evalúa si existe el servicio de licitaciones por Internet.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.8.1 Se administra el proceso de licitaciones en línea.	NO=0 SI=1	Poder realizar los trámites de licitación en línea y mandar los documentos que se soliciten sin tener que ir a una oficina a realizar el trámite.


#### SECCIÓN IV INTEGRACIÓN.

<b>4 INTEGRACIÓN VERTICAL.</b>		
Se evalúa si dentro del portal existe información de otros gobiernos tanto Federal como Municipal.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
4.1.1 El portal cuenta con una sección sobre los gobiernos municipales (Municipal).	NO=0 SI=1	El portal tiene una sección en donde en forma de lista tiene todos los municipios que constituyen al Estado y en su mayoría son ligas que te llevan a la página del Municipio.  Nota: Se pueden encontrar en el menú que se ubica del lado derecho con el nombre de Municipios, también en el menú superior al darle clic al nombre del estado el cual tiene una sección que dice Geografía en donde se puede ver el nombre de municipios.  Por último también se pueden encontrar en la página de inicio del Portal.
4.1.2 El portal cuenta con una sección sobre el Gobierno Federal.	NO=0 SI=1	El portal del Estado puede tener una sección sobre el Gobierno Federal o puede tener una liga que nos lleve a él.  Puede aparecer la liga con el nombre de “enlaces”, “otros niveles de gobierno” o “sitios de interés”. En ocasiones se ubica esta liga en la página de inicio.
4.1.3 Se cuenta con vínculos para la realización del pago del Predial (Municipal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.4 Se cuenta con vínculos para la realización del pago del Agua (Municipal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.5 Se cuenta con vínculos para la obtención de Permisos municipales (Municipal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.6 Se cuenta con vínculos para la obtención del CURP (Federal).	NO=0 SI=1	Nota: La mayoría de las ocasiones se encuentra en la sección de trámites y servicios.



4.1.7	Se cuenta con vínculos para la realización del pago del IVA (Federal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.8	Se cuenta con vínculos para la realización del pago del ISR (Federal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<b>4.2 INTEGRACIÓN HORIZONTAL.</b>			
Se evalúa si el portal da información completa sobre el gobierno estatal.			
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
4.2.1	Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas.	NO=0 SI=1	Es una página de inicio que nos llevará a las demás direcciones que se deseen.
4.2.2	Se cuenta con una página en donde se tiene información de todos los trámites y servicios del gobierno estatal.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.2.3	Se cuenta con una página en donde se tiene acceso a todos los servicios y trámites en línea del gobierno estatal.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.2.4	Las páginas tienen un formato general homogéneo.	NO=0 SI=1	Mantiene el mismo tamaño de letra, color, fondo, etc. dentro de las páginas que se consultan.
4.2.5	Se cuenta con un banner estándar para todas las páginas del portal estatal.	NO=0 SI=1	Imagen, gráfico o texto de carácter publicitario, de pequeño tamaño, que aparece en una página web y que enlaza con el portal del anunciante. Que se encuentra con más frecuencia en la parte superior del portal sitio. Muchas veces tiene el logo del gobierno Estatal vigente y su lema y el color del partido al que pertenece.
4.2.6	Se usan los mismos colores en todas las páginas del portal.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.2.7	Se usa una distribución estándar (layout) para todas las páginas del portal estatal.	NO=0 SI=1	Es tener un orden y colocar todos los elementos que componen una página web, como los son: textos, imágenes, tablas, gráficos, colores, tipo de letra, etc.

<b>4.3 INTEGRACIÓN TRANSACCIONAL O CARRITO DE COMPRAS.</b>		
<b>Se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>Definición</b>	
<b>4.3.1</b> Este portal contiene un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes niveles de gobierno (carrito de compras).	NO=0 SI=1	Zona de un sitio web de compra electrónica, donde el usuario va colocando los objetos o servicios que desea comprar. Al final, el usuario decide cuáles de ellos compra o no. Estos son unos íconos que se utilizan  .
<b>4.3.2</b> Existen servicios disponibles en el portal para realizarlos a través de dispositivos móviles (Teléfonos celulares, Pda's) como los que se pueden realizar directamente en el portal (información, interacción y transacciones).	NO=0 SI=1	Se puede acceder a los mismos trámites y servicios pero usando un dispositivo móvil como si fuera hecho desde una computadora, pero no siempre se despliega de la misma manera la página.

**SECCIÓN V PARTICIPACIÓN.**


<b>5 EN LÍNEA SOBRE ASUNTOS PÚBLICOS (FUNCIONARIOS-CIUDADANOS).</b>		
<b>Se evalúa si dentro del portal se llevara a cabo discusiones o debates con funcionarios.</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>Definición</b>	
<b>5.1.1</b> Existe(n) bitácora(s) electrónica(s) (blogs) sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Una bitácora electrónica es un tipo de página web con una serie de artículos ordenados de forma cronológica desde el más reciente, situado al principio de la página y el más antiguo ubicado en el final o la parte de abajo. Nota: Se puede encontrar en la parte de Participación Ciudadana con el nombre de Blogs, así como un anuncio en la página de inicio.
<b>5.1.2</b> Se observa actividad durante la última semana en la bitácora electrónica (blog).	NO=0 SI=1	Para ver si tiene actividad el blogs la mayoría de las veces aparece como última actualización y la fecha enseguida.
<b>5.1.3</b> Existe(n) foro(s) (forums) sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Es un foro de mensajes, opinión o discusión en línea sobre un tema en específico. Nota: Se puede encontrar en la parte de Participación Ciudadana.
<b>5.1.4</b> Se observa actividad durante la última semana en el foro (fórums).	NO=0 SI=1	En la misma página del foro aparece la fecha del último mensaje.
<b>5.1.5</b> Existe(n) chat(s) grupales sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Es un sistema de conversación en línea que permite a varias personas de la comunidad conversar en tiempo real sobre un tema específico y público.

		Nota: Se puede tomar en cuenta los chats programados por fechas y temas específicos.
5.1.6	Se observa actividad durante la última semana en el chat.	NO=0 SI=1 El chat en ocasiones tiene historiales sobre las charlas.
5.1.7	Existen encuestas en línea sobre temas gubernamentales o políticas públicas.	NO=0 SI=1 Las encuestas se realizan con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos sobre políticas públicas o algún otro tema de gobierno. Nota: Se pueden observar en la página de inicio del portal, pero no todas se toman en cuenta pues no todas tiene que ver con políticas públicas. También en ocasiones se les da el nombre de opinión.
5.1.8	Se observan encuestas durante la última semana.	NO=0 SI=1 Se puede encontrar a veces debajo de la encuesta una liga que dice más encuestas las cuales tienen las fechas.

<b>5.2 VOTO ELECTRÓNICO.</b>		
Se evalúa si dentro del portal se puede llevar a cabo algún tipo de votación.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
5.2.1	Existe espacio de voto electrónico en el portal.	NO=0 SI=1 El voto electrónico es una expresión de la gente pero por medio electrónico haciendo uso del Internet.
5.2.2	El espacio de voto electrónico permite la autenticación.	NO=0 SI=1 La autenticación se refiere a que el voto que se emite de manera electrónica pueda ser seguro por medio del uso de un programa específico o con un certificado.
5.2.3	El espacio de voto electrónico parece seguro (https o candado).	NO=0 SI=1 La pregunta específica los elementos a observar.
5.2.4	El espacio de voto electrónico garantiza el anonimato.	NO=0 SI=1 La pregunta específica los elementos a observar.
5.2.5	Existe la posibilidad de voto electrónico a través de SMS o teléfono.	NO=0 SI=1 La pregunta específica los elementos a observar.

<b>5.3 REFERENDAS SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS O INICIATIVAS.</b>		
Se evalúa si dentro del portal consultas a los ciudadanos referentes a iniciativas de ley y políticas públicas.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
5.3.1 Permite un referéndum en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas.	NO=0 SI=1	El gobierno somete a la aprobación de la comunidad disposiciones importantes sobre políticas públicas e iniciativas de ley.
5.3.2 El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.3.3 Se envían los resultados del referéndum a los participantes.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.3.4 Se tiene un historial de los referendos que se han hecho en los últimos meses.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.3.5 El historial contiene la(s) pregunta(s) y los resultados de cada referéndum.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<b>5.4 TIENE OTRAS FORMAS DE PARTICIPAR.</b>		
Se evalúa si dentro del portal los ciudadanos pueden alguna manera de participar o dar su opinión.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
5.4.1 Permite que los ciudadanos generen blogs.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.4.2 Permite que los ciudadanos generen foros.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.4.3 Permite que los ciudadanos generen redes sociales.	NO=0 SI=1	Las redes sociales son sitios basados en la web que permiten a los usuarios compartir contenido, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
5.4.4 Existe la posibilidad de crear comunidades dentro del portal.	NO=0 SI=1	Las comunidades son espacios virtuales en donde un grupo de personas interactúan para satisfacer necesidades e intercambiar información, conversar sobre temas específicos, socializar, etc.

5.4.5	Existen marcadores sociales (myspace, facebook) para promover la participación.	NO=0 SI=1	Un marcador social es una forma sencilla y público de almacenar, clasificar y compartir enlaces en Internet o en una Intranet, que también puede utilizarse para recomendar un portal.
5.4.6	Permite enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio.	NO=0 SI=1	Por medio de una liga se puede compartir la información leída.  Nota: Aparece una liga que dice Compartir, la cual nos da diferentes opciones como la del correo electrónico y más.  Algunas veces solo aparece como enviar nota.
5.4.7	Permite etiquetado social en sitios como Technorati, Del.icio.us, etc. (tags).	NO=0 SI=1	Es una palabra clave utilizada para identificar un pedazo de información como una página web. Las etiquetas pueden ser utilizadas por marcadores sociales y como un dispositivo para hacer ping a los motores de búsqueda.  Nota: La palabra más común con la que aparecen es "Compartir". Aparece después del título de la nota leída. 

#### SECCIÓN VI DESEMPEÑO DEL PORTAL.

<b>6. DESEMPEÑO DEL PORTAL.</b>		
Se evalúa si el portal conforme al desempeño que tiene.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
6.1 Velocidad con que despliega la información el portal. ( <a href="http://www.tools.pingdom.com/">http://www.tools.pingdom.com/</a> ).	Colocar el número que se obtiene en el sitio	Mediante el uso de esta herramienta podemos ver el tiempo que tarda en desplegarse la página. El dato que se considerar es el que dice: "Total Loading Time".
6.2 Ranking del tráfico del portal a nivel nacional. ( <a href="http://www.alex.com/">http://www.alex.com/</a> )	Colocar el número que se obtiene en el sitio	Por medio de esta herramienta se ver el tráfico que tiene el Portal al nivel estatal. El dato que se debe considerar es el que dice: "Traffic Rank in MX").
6.3 Desempeño del portal sin errores.	NO=0 SI=1	Se evalúa el portal dependiendo de cómo se vaya cargando y lo principal es ver que el sitio se despliegue de la mejor manera, sin errores, que todas la imágenes se carguen correctamente.

## SECCIÓN VII ESTILO Y DISEÑO

<b>7. DISEÑO Y ESTILO.</b>		
<b>Se evalúa el diseño y estilo con los que cuenta el Portal Estatal.</b>		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
7.1 Se indica la ubicación o árbol jerárquico de las páginas internas (breadcrumbs).	NO=0 SI=1	Nos indica en que parte del portal nos encontramos. Nota: Aparece debajo del menú superior del Portal.
7.2 Títulos específicos por página.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
7.3 Se distinguen claramente los vínculos.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
7.4 Buena Relación figura-fondo.	NO=0 SI=1	Que exista un buen contraste y relación del fondo con la figura y que los colores sean adecuados y las letras entendibles.
7.5 Buena organización espacial de los elementos de diseño.	NO=0 SI=1	Que los espacios entre una información y otra, así como las imágenes sean amplios y que no se vea todo amontonado y que sea de fácil lectura.
7.6 La navegación se lleva a cabo en tres clics o menos desde la página de inicio hasta la información buscada (p.e. Índice-Directorio-Funcionario).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
7.7 Permite escribir un mensaje a un área o funcionario de gobierno en tres clics o menos desde la página de inicio.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
7.8 Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con la distribución espacial en la pantalla (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).	NO=0 SI=1	Poder identificar claramente los botones de los menús, los íconos y enlaces que presenta el Portal y que se encuentren siempre en la misma ubicación.
7.9 Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con el nivel de agregación de los temas y subtemas que organizan los contenidos del portal (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).	NO=0 SI=1	Que el tamaño de los botones no sea pequeño y que los menús no sean pequeños pues en ocasiones no se puede dar clic al link deseado.