

09/08/2010

## Ranking estatal 2010 de portales .gob

Por quinto año consecutivo, la revista Política Digital publica el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) basado en la evaluación de los portales estatales de los 31 estados del país y del Distrito Federal. En esta ocasión el estudio tuvo la peculiaridad de realizarse en un tiempo político particular: 12 estados se encontraban en medio de un proceso electoral para renovar gobernadores, alcaldes o diputados locales.

Entendemos que esto pudo haber afectado el tipo de información disponible en esas entidades. Sin embargo, creemos que esta es la realidad de todo gobierno democrático y no debemos hacer excepciones, pues cada año algunos estados del país realizarán elecciones. Es por ello que el presente ranking se aplicó de forma muy similar a años anteriores para todos los estados.

Asimismo, con el propósito de mejorar el instrumento de observación de los portales y elevar la confiabilidad del estudio, se revisó cada pregunta con base en los comentarios y observaciones, así como en la experiencia obtenida en 2009. Esto dio como resultado un instrumento de 174 preguntas (tres preguntas menos que el año pasado) que se hizo público desde enero de 2010 en el portal de [Mejoraturgobierno.org](#) y en el de la revista Política Digital.

Se conservó el tiempo de evaluación de cada portal (entre 60 y 90 minutos). En este tiempo de visita se recolectaron datos mediante la aplicación de 174 preguntas.

El cuestionario del IGEE aporta una mayor exactitud en la evaluación y toma en cuenta algunos avances tecnológicos que comienzan a incluirse en los portales. Adicionalmente, se siguió un proceso riguroso de revisión para disminuir posibles errores en la captura y presentar datos fidedignos en los resultados del índice.

La medición del IGEE 2010 conserva los mismos componentes del enfoque evolutivo (Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación) por considerarlos complementarios y que, al ser sumados, ofrecen una evaluación integral de la utilidad de los portales para los ciudadanos.

De forma similar al año anterior, el índice fue construido a través de observaciones independientes realizadas por un panel de evaluadores en tres instituciones de educación superior en el país: la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). Las evaluaciones se realizaron en diferentes momentos entre los meses de enero y junio dando un total de 16 mil 704 datos para la consolidación del IGEE 2010.

Como cada año, es importante aclarar que el índice no mide necesariamente si el elemento existe o no en el portal, sino que pueda ser localizado por el ciudadano. Esto hace que la evaluación sea más útil, pues no sólo se trata de incluir elementos en los portales, sino de incluirlos en forma tal que sean fácilmente encontrados y usados.

Finalmente, y al igual que en evaluaciones anteriores, en el desarrollo del índice se ha establecido la misma ponderación a todos los elementos observables dentro de cada componente, y a todos los componentes en el puntaje total. Esto parte del supuesto de que para el ciudadano es igual de importante efectuar una transacción en línea, que encontrar la información que necesita o comunicarse con el funcionario apropiado.

### Hallazgos

**Tabla 1. Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2010**

Entidad Federativa	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Índice	Ranking
Estado de México	79.55	62.99	20.93	66.47	34.08	52.80	1
Puebla	83.31	56.19	38.70	69.44	12.68	52.07	2
Yucatán	60.96	49.25	45.37	73.41	7.89	47.38	3
Sinaloa	63.96	46.34	36.85	72.22	15.09	46.89	4
Jalisco	83.43	50.84	20.00	59.72	15.63	45.92	5
Nuevo León	69.76	50.20	23.15	65.28	20.48	45.77	6
Baja California	70.32	40.39	20.74	63.89	25.48	44.16	7
Guerrero	66.00	49.76	32.04	50.60	18.48	43.37	8
Distrito Federal	44.65	43.54	18.33	55.56	22.32	40.88	9
Hidalgo	70.17	39.00	16.11	55.36	16.67	39.46	10
Coahuila	72.59	43.96	20.37	44.44	15.57	39.39	11
Sonora	57.22	39.81	35.00	51.39	7.62	38.21	12
Durango	61.61	34.13	16.11	56.75	20.54	37.83	13
Chiapas	64.77	34.19	24.81	54.56	7.32	37.13	14
Veracruz	56.11	38.62	15.37	63.49	11.61	37.04	15
Colima	59.75	38.49	16.30	61.11	8.04	36.74	16
Aguascalientes	68.99	35.80	17.22	57.94	3.42	36.68	17
Guanajuato	66.15	44.80	16.30	45.83	5.95	35.81	18
Michoacán	64.01	28.84	15.00	55.56	11.61	35.00	19
Querétaro	56.92	38.76	16.85	54.17	8.04	34.95	20
Quintana Roo	59.52	25.86	20.19	46.83	5.57	31.59	21
Nayarit	52.33	24.45	18.89	51.19	7.14	30.80	22
Morelos	51.08	24.89	12.96	49.80	10.12	29.77	23
Tamaulipas	55.77	23.50	26.48	41.47	1.19	29.68	24
Tabasco	56.26	31.13	15.93	43.06	0.00	29.27	25
Zacatecas	56.04	26.74	11.67	33.73	7.89	27.21	26
Tlaxcala	53.49	30.16	6.11	43.85	2.23	27.17	27
Campeche	57.12	25.40	11.11	41.47	0.00	27.02	28
Oaxaca	57.59	28.24	5.19	39.68	1.19	26.38	29
San Luis Potosí	48.67	17.57	9.63	32.54	1.04	21.89	30
Baja California Sur	40.80	13.45	9.94	40.28	3.42	21.58	31
Chihuahua	31.29	19.07	15.00	28.77	3.57	19.54	32
<b>Promedio</b>	<b>61.26</b>	<b>36.14</b>	<b>19.65</b>	<b>52.18</b>	<b>10.37</b>	<b>35.92</b>	

e

Entre los hallazgos importantes de este año, destaca la caída del portal del estado de Nuevo León, que después de lograr el primer lugar por dos años consecutivos (2008 y 2009) ahora aparece en la sexta posición del ranking. Esto puede deberse a una nueva administración en el gobierno estatal, y aunque no se ha podido comprobar con evidencia empírica sólida el impacto de estos cambios político-administrativos, ocurre normalmente en los portales gubernamentales (ver tabla 1).

Un segundo hallazgo es el caso de los tres portales que aparecen en los primeros lugares: el Estado de México, Puebla y Yucatán. Estas tres entidades han crecido de manera importante al menos en las evaluaciones de los últimos dos años. La madurez y desarrollo de estos portales sugieren una estrategia consolidada. Por otro lado, los resultados obtenidos demuestran la utilidad del ranking al ofrecer un comparativo anual que motiva el esfuerzo de los webmasters o directores de Tecnologías de la Información, y ofrece una oportunidad para dar seguimiento a sus esfuerzos de mejora.

En esta evolución continua, la mayoría de los portales se movieron en el ranking. Solamente tres estados –Guerrero, Nayarit y Tabasco– se mantuvieron en la misma posición. El año pasado, cuatro entidades conservaron su lugar en el ranking con respecto a 2008. En esta ocasión, sobresalen las caídas de los portales de Tlaxcala y San Luis Potosí, que descendieron 14 posiciones cada uno, y Tamaulipas, que perdió nueve lugares con respecto a 2009 (ver Tabla 2).

Estos cambios demuestran el dinamismo y los procesos de mejora continua que se han incorporado en estos portales y provocan que algunos estados ganen o pierdan posiciones de manera notable este año, aunque es preciso aclarar que se trata posiciones relativas. De esta forma, si un estado conservó su portal igual que el año anterior, pudo haber perdido posiciones en el ranking 2010, ya que otras entidades adicionaron mejoras en sus sitios .gob.

Coahuila y Jalisco son los estados que experimentaron un mayor incremento en el presente ranking: escalaron 18 posiciones para situarse en el décimo primero y quinto sitios respectivamente. Asimismo, Baja California Sur ganó un lugar, después de haber permanecido tres años consecutivos en el último sitio de la lista; Chihuahua, que perdió ocho lugares en el ranking, ocupa ahora esta posición.

Otra sorpresa es el estado de Veracruz, que en 2009 escaló 13 lugares para alcanzar el séptimo lugar, pero que este año perdió ocho posiciones para situarse en la décimo quinta posición del ranking.

El portal del estado de Querétaro subió 10 posiciones para situarse en el lugar 20, y Michoacán nueve posiciones para alcanzar el sitio 19. El resto de las entidades perdieron o ganaron dos o tres lugares en promedio. Esto indica cierta permanencia en la estrategia seguida para mantener y actualizar los portales estatales.

El promedio de los portales fue de 35.92 puntos, lo cual deja a 17 entidades por encima de este promedio y a 15 de ellas por debajo. En cuanto a los componentes del ranking, se observa un comportamiento muy similar al del año anterior. Sin embargo, los componentes de Información y Participación Política subieron, y el de Transacción bajó en comparación con el ranking 2009. Por su parte, los componentes de Interacción e Integración, aunque experimentaron un pequeño incremento, no mostraron un cambio significativo.

El componente de Integración obtuvo puntajes altos, pero esto no necesariamente refleja altos niveles de interoperabilidad de infraestructuras técnicas, de datos y procesos en el back-office de los gobiernos estatales. Por otro lado, resulta preocupante que el componente de Transacción haya disminuido, lo cual puede indicar que se ha dejado de invertir en mejorar las transacciones gubernamentales en línea.

Aunque el menor puntaje lo obtuvo el componente de Participación, fue el que se incrementó más en términos relativos: pasó de 7.9 el promedio del 2009 a 10.37 en el ranking 2010, lo que implica un aumento de poco más del 30%. Sin menospreciar este avance, aún existe una brecha para proveer a los ciudadanos las herramientas necesarias para que participen y colaboren con sus gobiernos, lo cual se ha convertido en una tendencia mundial, así como los esfuerzos para impulsar administraciones públicas más abiertas y transparentes.

## Conclusiones

Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares +
San Luis Potosí	14	Coahuila	18
Tlaxcala	14	Jalisco	18
Tamaulipas	9	Querétaro	10
Chihuahua	8	Michoacán	9
Veracruz	8	Colima	5
Agascalientes	6	Chiapas	3
Morelos	5	Estado de México	3
Nuevo León	5	Yucatán	3
Distrito Federal	4	Baja California Norte	2
Campeche	2	Guanajuato	2
Quintana Roo	2	Hidalgo	2
Sinaloa	2	Oaxaca	2
Sonora	2	Baja California Sur	1
		Durango	1
		Puebla	1
		Zacatecas	1

e

El ranking 2010 es muy interesante y está lleno de sorpresas. Los cambios en su mayoría son positivos. La evaluación distingue el esfuerzo de los gobiernos estatales que se han ocupado por reinventarse, transformar sus organizaciones, usar sus conocimientos y su aprendizaje previo para innovar, proponer y construir sus portales. De los 12 estados que se encontraban en medio de un proceso electoral, siete perdieron posiciones en el ranking y cinco mejoraron su lugar en el mismo.

Aunque los cambios parecen darse de manera balanceada, las pérdidas de posiciones son mayores que las mejoras en estos estados. Los principales cambios, no obstante, se dieron en los que no estaban en elecciones, como Jalisco y Coahuila que ganaron 18 posiciones, o el Estado de México, que subió al primer lugar. Por lo tanto, los procesos electorales no son necesariamente determinantes para el ranking de portales estatales y pareciera contar más el esfuerzo de años anteriores o de toda la administración estatal para producir un portal apegado a los requerimientos y necesidades de información de los ciudadanos. De acuerdo con los resultados obtenidos este año, consideramos que el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2010 es una herramienta útil para comparar, compartir conocimientos y encontrar soluciones de beneficio común.

La posibilidad de escalar lugares o perderlos es real para todos los portales de gobierno estatal, ello involucra muchas variables y demuestra que las modificaciones realizadas sí tienen un impacto en los resultados obtenidos. Las herramientas Web 2.0 que se evaluaron este año, y que son utilizadas por la mayoría de los portales, comienzan a provocar un cambio fundamental en las relaciones entre gobierno y ciudadanos. Sin embargo, los datos del componente de Participación demuestran que falta trabajar mucho para hacer realidad estos cambios y para que los usuarios puedan realmente colaborar con sus gobiernos en distintos ámbitos.

En cierto sentido, este ranking presenta por primera vez un parteaguas, al mostrar que una estrategia sostenida para hacer cambios y adecuaciones al portal puede llevarlo al primer sitio. Los casos del Estado de México, Puebla y Yucatán son ejemplos de esta posibilidad. Finalmente, aunque todos los estados han ido creciendo y mejorando sus capacidades para ofrecer servicios interactivos de información y transacciones a los ciudadanos, uno de los factores que debe considerarse como prioritario en los próximos años es el uso de los portales como herramientas de participación ciudadana y colaboración entre los gobiernos, los ciudadanos, el sector privado y las organizaciones no gubernamentales.

## Agradecimientos

La revisión de este instrumento de medición fue posible gracias al apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) mediante el proyecto No. 84735. Agradecemos a Edgar Arturo Palma Esquivel, Leonardo Flores Vivanco, Michel Flores Vivanco y Nadine Piekarski Sandoval su valiosa colaboración para llevar a cabo este estudio.

Rodrigo Sandoval Almazán es Profesor de Tiempo completo de la Universidad Autónoma del Estado de México, [rsandoval@uaemex.mx](mailto:rsandoval@uaemex.mx)

J. Ramón Gil-García es Profesor Investigador de la División de Administración Pública y Coordinador del Banco de Información para la Investigación Aplicada en Ciencias Sociales (BIIACS) del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), [joseramon.gil@cide.edu](mailto:joseramon.gil@cide.edu)

Luis F. Luna Reyes es Profesor de Tiempo Completo en la Escuela de Negocios y Economía de la Universidad de las Américas Puebla, [luisf.luna@udlap.mx](mailto:luisf.luna@udlap.mx)

## Más información

El informe completo del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) está disponible en: [www.mejoratugobierno.org](http://www.mejoratugobierno.org)

Rodrigo Sandoval Almazán, J. Ramón Gil-García y Luis F. Luna Reyes

**Tabla 1. Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2010**

Entidad	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Promedio
Coahuila	42.19	26.71	44.17	44.09	43.29
Jalisco	34.19	26.71	44.17	44.09	32.85
Estado de México	41.21	43.37	72.21	7.29	43.02
Coahuila	41.34	31.36	50.71	15.61	45.01
Veracruz	39.46	39.36	50.71	23.48	42.98
Chiapas	30.36	21.15	55.29	25.45	33.06
Yucatán	30.25	25.74	49.09	19.68	31.59
Quintana Roo	40.37	25.74	53.61	22.37	40.52
Oaxaca	42.71	32.34	45.54	22.37	40.74
Baja California Sur	18.33	18.33	55.36	15.67	34.17
Baja California Norte	30.11	18.33	44.56	19.57	28.14
Hidalgo	44.87	44.87	51.39	22.54	43.42
Durango	41.71	41.71	51.39	11.13	41.41
Sinaloa	41.71	41.71	51.39	11.13	41.41
Sonora	41.71	41.71	51.39	11.13	41.41

  

**Tabla 2. Movilidad de los portales en el Índice**  
(comparativo 2009-2010)

Lugares -	Los que suben	Lugares +
14	Coahuila	18
14	Jalisco	18
9	Querétaro	10
8	Michoacán	9
8	Colima	5
6	Chiapas	3
5	Estado de México	3
5	Yucatán	3
4	Baja California Norte	2
2	Guanajuato	2
2	Hidalgo	2
2	Oaxaca	2
2	Baja California Sur	1
	Durango	1
	Puebla	1
	Zacatecas	1

Tabla 1. Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2010

Entidad Federativa	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Índice	Ranking
Estado de México	79.55	62.99	20.93	66.47	34.08	52.80	1
Puebla	83.31	56.19	38.70	69.44	12.68	52.07	2
Yucatán	60.96	49.25	45.37	73.41	7.89	47.38	3
Sinaloa	63.96	46.34	36.85	72.22	15.09	46.89	4
Jalisco	83.43	50.84	20.00	59.72	15.63	45.92	5
Nuevo León	69.76	50.20	23.15	65.28	20.48	45.77	6
Baja California	70.32	40.39	20.74	63.89	25.48	44.16	7
Guerrero	66.00	49.76	32.04	50.60	18.48	43.37	8
Distrito Federal	64.65	43.54	18.33	55.56	22.32	40.88	9
Hidalgo	70.17	39.00	16.11	55.36	16.67	39.66	10
Coahuila	72.59	43.96	20.37	44.44	15.57	39.39	11
Sonora	57.22	39.81	35.00	51.39	7.62	38.21	12
Durango	61.61	34.13	16.11	56.75	20.54	37.83	13
Chiapas	64.77	34.19	24.81	54.56	7.32	37.13	14
Veracruz	56.11	38.62	15.37	63.49	11.61	37.04	15
Colima	59.75	38.49	16.30	61.11	8.04	36.74	16
Aguascalientes	68.99	35.80	17.22	57.94	3.42	36.68	17
Guanajuato	66.15	44.80	16.30	45.83	5.95	35.81	18
Michoacán	64.01	28.84	15.00	55.56	11.61	35.00	19
Querétaro	56.92	38.76	16.85	54.17	8.04	34.95	20
Quintana Roo	59.52	25.86	20.19	46.83	5.57	31.59	21
Nayarit	52.33	24.45	18.89	51.19	7.14	30.80	22
Morelos	51.08	24.89	12.96	49.80	10.12	29.77	23
Tamaulipas	55.77	23.50	26.48	41.47	1.19	29.68	24
Tabasco	56.26	31.13	15.93	43.06	0.00	29.27	25
Zacatecas	56.04	26.74	11.67	33.73	7.89	27.21	26
Tlaxcala	53.49	30.16	6.11	43.85	2.23	27.17	27
Campeche	57.12	25.40	11.11	41.47	0.00	27.02	28
Oaxaca	57.59	28.24	5.19	39.68	1.19	26.38	29
San Luis Potosí	48.67	17.57	9.63	32.54	1.04	21.89	30
Baja California Sur	40.80	13.45	9.94	40.28	3.42	21.58	31
Chihuahua	31.29	19.07	15.00	28.77	3.57	19.54	32
<b>Promedio</b>	<b>61.26</b>	<b>36.14</b>	<b>19.65</b>	<b>52.18</b>	<b>10.37</b>	<b>35.92</b>	

e

Tabla 2. Movilidad de los portales en el Índice  
(comparativo 2009-2010)

Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares +
San Luis Potosí	14	Coahuila	18
Tlaxcala	14	Jalisco	18
Tamaulipas	9	Querétaro	10
Chihuahua	8	Michoacán	9
Veracruz	8	Colima	5
Aguascalientes	6	Chiapas	3
Morelos	5	Estado de México	3
Nuevo León	5	Yucatán	3
Distrito Federal	4	Baja California Norte	2
Campeche	2	Guanajuato	2
Quintana Roo	2	Hidalgo	2
Sinaloa	2	Oaxaca	2
Sonora	2	Baja California Sur	1
		Durango	1
		Puebla	1
		Zacatecas	1

e