

NÚMERO 273

DOLORES E. LUNA,<sup>1</sup> ABEL DUARTE,<sup>1</sup> J. RAMÓN GIL-GARCÍA,<sup>2</sup>  
LUIS F. LUNA-REYES<sup>1</sup> Y RODRIGO SANDOVAL-ALMAZÁN<sup>3</sup>

## Índice de gobierno electrónico estatal: Comparativo de las mediciones 2011 y 2012

Importante

Los Documentos de Trabajo del CIDE son una herramienta para fomentar la discusión entre las comunidades académicas. A partir de la difusión, en este formato, de los avances de investigación se busca que los autores puedan recibir comentarios y retroalimentación de sus pares nacionales e internacionales en un estado aún temprano de la investigación.

De acuerdo con esta práctica internacional congruente con el trabajo académico contemporáneo, muchos de estos documentos buscan convertirse posteriormente en una publicación formal, como libro, capítulo de libro o artículo en revista especializada.

DICIEMBRE 2012



[www.cide.edu](http://www.cide.edu)

---

<sup>1</sup> Universidad de las Américas Puebla.

<sup>2</sup> Centro de Investigación y Docencia Económicas.

<sup>3</sup> Universidad Autónoma del Estado de México.

• D.R. © 2012, Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C.  
• Carretera México Toluca 3655, Col. Lomas de Santa Fe, 01210,  
• Álvaro Obregón, México DF, México.  
• [www.cide.edu](http://www.cide.edu)

• Dirección de Publicaciones  
• [publicaciones@cide.edu](mailto:publicaciones@cide.edu)  
• Tel. 5081 4003

---

## *Agradecimientos*

*Estos dos años el proyecto contó con apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología para su realización (Proyecto 107154). Los autores agradecen al Consejo el apoyo para la realización del mismo. Los autores también agradecen la valiosa colaboración de Leonardo Flores Vivanco, Alfredo Lara Dotor, Nancy Karina Saucedo Leyva, Javier Parra Arévalo, Óscar Mandujano Morales, Fernanda Belmont, Yaneileth Rojas y Francisco Tarango Regis. Los resultados y opiniones presentados en este reporte son de los autores y no reflejan necesariamente los puntos de vista del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.*

## Resumen

---

*El presente documento constituye el reporte detallado del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) 2011 y 2012, así como su comparación en los distintos componentes. Esta medición se realiza como parte de un proyecto de investigación que involucra tres instituciones académicas en el país: El Centro de Investigación y Docencia Económicas, la Universidad Autónoma del Estado de México y la Universidad de las Américas, Puebla. El estudio tiene como finalidad presentar información comparativa del nivel de funcionalidad que tienen los portales de los gobiernos estatales en México, como una herramienta para la toma de decisiones y la mejora continua de los portales de nuestro país. El reporte incluye, además de la información asociada con el IGEE 2011 y 2012, una comparación de las mediciones generales y cada uno de sus componentes.*

## Abstract

---

*This document is a detailed report of the "Index of State Electronic Government (Índice de Gobierno Electrónico Estatal – IGEE) 2011 and 2012, as well as the comparison of all its components. This measurement effort is part of a research project that involves three Mexican higher education institutions: the Center for Research and Teaching in Economics in Mexico City, the Autonomous University of the State of Mexico in Toluca, and the University of the Americas in Puebla. The study has the purpose to present comparative information regarding the level of functionality of the state government portals in Mexico, as a tool for decision making and the continuous improvement of the portals in the country. This report includes, in addition to the information associated with the IGEE 2011 and 2012, a comparison of the measures in general and each of their components.*

## Introducción

---

Los resultados aquí presentados son el resultado de un estudio longitudinal que comenzó en el 2004. La primera etapa fue la recolección de datos, casos exitosos y conceptualización del gobierno electrónico para generar un cuestionario que permitiera medir el caso mexicano, esto con el fin de no hacer una copia de mediciones de otros países, que tienen características diferentes y ciudadanos con necesidades distintas. La segunda etapa consistió en generar un modelo que permitiera la flexibilidad necesaria para poder ir agregando los cambios tecnológicos que van surgiendo e ir midiendo el avance paulatino de los sitios web estatales en función de ello. De esto surge el enfoque evolutivo que lleva a la tercera etapa, la cual permite la transformación del cuestionario que se utiliza en la actualidad para la medición del desempeño de los portales de gobierno estatal.

El instrumento de medición utilizado en este reporte es resultado del trabajo de varios años de un grupo de investigación interdisciplinario (Luna, Gil-García, Luna-Reyes y Sandoval-Almazán, 2011; Sandoval-Almazán, Luna-Reyes y Gil-García, 2010). El cuestionario es consistente con el enfoque evolutivo, que parte del supuesto de que los portales de gobierno electrónico van madurando, adquiriendo nuevas funcionalidades y resolviendo problemas (Sandoval-Almazán y Gil-García, 2005); sin dejar de considerar, por otro lado, que el modelo evolutivo tiene también ciertas limitaciones, por lo que las diferentes etapas se conceptualizan como componentes no necesariamente excluyentes y consecutivos (Sandoval-Almazán y Gil-García, 2008; Goldkuhl y Persson, 2007).

Este reporte incluye las mediciones del 2011 y 2012 (Luna-Reyes, Gil-García y Sandoval-Almazán, 2011; Sandoval-Almazán, Luna, Gil-García y Luna-Reyes, 2012). En el 2012 el proceso electoral federal pudo haber afectado el tipo de información disponible en los estados. Sin embargo, creemos que tanto la medición del 2012 como la comparación de las mediciones de ambos años es válida debido a que año con año uno u otro estado está en elecciones y puede tener una situación similar. Por lo que el *ranking* se aplicó de forma muy similar a años anteriores y de la misma forma para todos los estados. Como cada año, es importante aclarar que el índice no mide necesariamente si el elemento existe o no en el portal, sino el hecho de que el elemento 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.

Para mejorar el instrumento de observación de los portales y mejorar la confiabilidad del estudio, se revisó cada pregunta en base a los comentarios y observaciones, así como en base a la experiencia obtenida cada año. Este año

se puso particular cuidado en la capacitación de los evaluadores para que todos manejaran con igual conocimiento el instrumento de evaluación.

### ***Metodología IGEE 2011 y 2012***

Se conservó el tiempo de evaluación por cada portal entre 60 y 90 minutos. En este tiempo de visita se recolectaron datos a través de las 174 preguntas del cuestionario. El cuestionario del IGEE utilizado en esta investigación permite una mayor precisión 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 de la captura para disminuir posibles errores y presentar datos fidedignos en los resultados del índice.

Las mediciones del IGEE 2011 y 2012 conservan los mismos componentes del enfoque evolutivo que son: ***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 2010, 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 de cada año, dando un total de 16,704 datos por cada evaluación para consolidar tanto el IGEE 2011 como el IGEE 2012. El cuadro 1 muestra las ligas de los portales estatales que fueron evaluados.

Para cada etapa se consideraron variables que se miden bajo el concepto de suma cero —existe o no existe la característica— en todos los órdenes del portal. El índice fue diseñado de forma tal que cada componente o etapa sea ponderado de la misma forma, tal como el siguiente ejemplo lo demuestra:

#### *Información*

- $INF = (\text{No. de Reactivos sobre Información encontrados en el Portal Estatal Observado} / \text{No. Total de Reactivos Información}) * 100$
- $INF = (5/7) * 100 = 71.43$

#### *Puntaje Total*

- $PT = (INF + INTA + TRAN + INTG + PART) / 5$
- $PT = (71.43 + 57.14 + 60.00 + 44.44 + 100.00) / 5 = 66.60$

CUADRO 1. SITIOS VISITADOS MEDICIÓN 2011 Y 2012

ENTIDAD	PORTAL WWW.
Aguascalientes	<a href="http://www.aguascalientes.gob.mx">www.aguascalientes.gob.mx</a>
Baja California	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx">www.bajacalifornia.gob.mx</a>
Baja California Sur	<a href="http://www.bcs.gob.mx">www.bcs.gob.mx</a>
Campeche	<a href="http://www.campeche.gob.mx">www.campeche.gob.mx</a>
Coahuila	<a href="http://www.coahuila.gob.mx">www.coahuila.gob.mx</a>
Colima	<a href="http://www.colima-estado.gob.mx">www.colima-estado.gob.mx</a>
Chiapas	<a href="http://www.chiapas.gob.mx">www.chiapas.gob.mx</a>
Chihuahua	<a href="http://www.chihuahua.gob.mx">www.chihuahua.gob.mx</a>
Distrito Federal	<a href="http://www.df.gob.mx">www.df.gob.mx</a>
Durango	<a href="http://www.durango.gob.mx">www.durango.gob.mx</a>
Guanajuato	<a href="http://www.guanajuato.gob.mx">www.guanajuato.gob.mx</a>
Guerrero	<a href="http://www.guerrero.gob.mx">www.guerrero.gob.mx</a>
Hidalgo	<a href="http://www.hidalgo.gob.mx">www.hidalgo.gob.mx</a>
Jalisco	<a href="http://www.jalisco.gob.mx">www.jalisco.gob.mx</a>
México	<a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a>
Michoacán	<a href="http://www.michoacan.gob.mx">www.michoacan.gob.mx</a>
Morelos	<a href="http://www.morelos.gob.mx">www.morelos.gob.mx</a>
Nayarit	<a href="http://www.nayarit.gob.mx">www.nayarit.gob.mx</a>
Nuevo León	<a href="http://www.nl.gob.mx">www.nl.gob.mx</a>
Oaxaca	<a href="http://www.oaxaca.gob.mx">www.oaxaca.gob.mx</a>
Puebla	<a href="http://www.puebla.gob.mx">www.puebla.gob.mx</a>
Querétaro	<a href="http://www.queretaro.gob.mx">www.queretaro.gob.mx</a>
Quintana Roo	<a href="http://www.qroo.gob.mx">www.qroo.gob.mx</a>
San Luis Potosí	<a href="http://www.sanluispotosi.gob.mx">www.sanluispotosi.gob.mx</a>
Sinaloa	<a href="http://www.sinaloa.gob.mx">www.sinaloa.gob.mx</a>
Sonora	<a href="http://www.sonora.gob.mx">www.sonora.gob.mx</a>
Tabasco	<a href="http://www.tabasco.gob.mx">www.tabasco.gob.mx</a>
Tamaulipas	<a href="http://www.tamaulipas.gob.mx">www.tamaulipas.gob.mx</a>
Tlaxcala	<a href="http://www.tlaxcala.gob.mx">www.tlaxcala.gob.mx</a>
Veracruz	<a href="http://www.veracruz.gob.mx">www.veracruz.gob.mx</a>
Yucatán	<a href="http://www.yucatan.gob.mx">www.yucatan.gob.mx</a>
Zacatecas	<a href="http://www.zacatecas.gob.mx">www.zacatecas.gob.mx</a>

### 1.1. Componentes del IGEE

Los componentes del IGEE son: información, interacción, transacción, integración y participación, mismos que se describen a continuación.

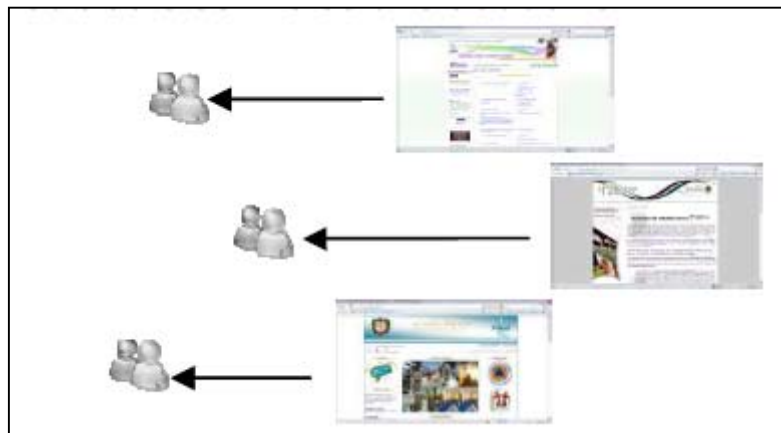
**Información:** Mide la comunicación que ocurre de manera horizontal en una sola vía, únicamente se despliega información sobre la administración pública como: anuncios, noticias, trámites, eventos, estadísticas, transmisión de videos en línea del poder ejecutivo, mapa del sitio e información de las dependencias. La comunicación que se da entre gobierno y ciudadano en esta

etapa es de emisor a receptor, la cual se da de manera horizontal en una sola vía. La figura 1 muestra esta etapa.

Los elementos o reactivos que se utilizan para definir este componente son:

- Información completa y detallada: se busca encontrar información detallada dentro del portal.
- Información multimedia: la integración de soportes que empleen sonidos, imágenes o textos para transmitir la información.
- Organización de la información: estructura -orden lógico- en que se encuentra organizada la información dentro del portal.
- Actualización de la información: la información debe estar al día, modernizada y renovada dentro del portal.
- Accesibilidad: el portal debe ser de fácil acceso a la información por ejemplo: idioma, secciones acorde a la edad del visitante al portal, accesibilidad desde distintos navegadores, etc.)
- Transparencia: el portal debe contener información completa, exacta y clara acerca del gobierno como: marco normativo del estado, estructura orgánica, metas y objetivos, datos contables de la administración estatal, etc.

FIGURA 1. COMPONENTE DE INFORMACIÓN



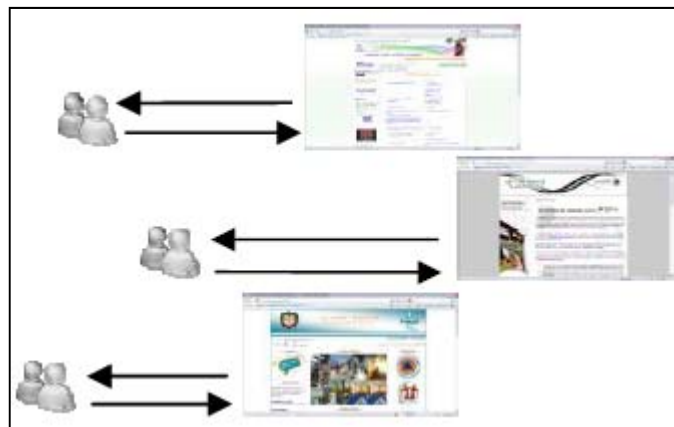
**Interacción.** La comunicación entre el Gobierno y Ciudadano se da en dos vías, del emisor al receptor y viceversa, en donde se establecen canales para la interacción (véase la figura 2). En esta comunicación de dos vías, se empieza a abrir más espacios para que el interactuante elija su circuito de comunicación. Se evalúa la comunicación que se pueda tener con el



webmaster y funcionarios del gobierno estatal, mediante ligas, chats, etc. Los elementos que componen a este componente son:

- Contacto con webmaster y atención ciudadana: interacción y formas de comunicarse con el webmaster y existencia de chats para la atención ciudadana.
- Obtención de formatos en línea: se debe poder bajar y almacenar en el equipo del usuario los formatos para realizar o agilizar algún trámite.
- Formas de comunicación con funcionarios del gobierno estatal por medio de la tecnología: buzón de sugerencias on line, ligas que faciliten el envío de un correo electrónico, chats con algún funcionario.
- Búsquedas de información: motores de búsqueda en los cuales el usuario pueda encontrar más rápido la información de su interés.
- Personalización: como se puede adaptar un portal conforme a los gustos y preferencias del usuario.
- Información dinámica: se evalúa la interactividad que se tiene del sitio web de gobierno por medio de inscripciones a boletines electrónicos, etc.

FIGURA 2. COMPONENTE DE INTERACCIÓN

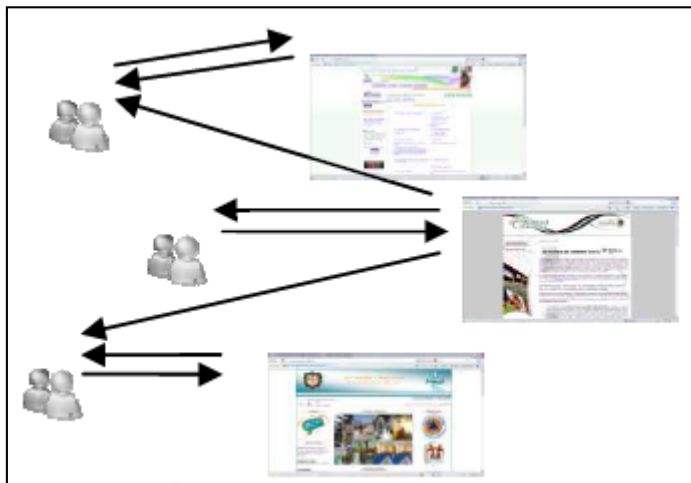


**Transacción.** La comunicación que ocurre en esta etapa es entre el Gobierno y el Ciudadano se da de emisor a receptor y viceversa de manera muy similar al caso de interacción. No obstante, al tratarse de servicios con ciclos y procesos claramente definidos, es más común encontrar un interés por obtener retroalimentación sobre el desempeño de los mismos. Un ejemplo son los servicios en línea que puede realizar el ciudadano (Ver Figura 3). En este componente se evalúa si se pueden llevar a cabo transacciones o pagos en línea, los elementos son:

- Pagos en línea: el portal debe contar con accesos al pago en línea pudiéndose pagar con tarjeta de crédito y otras alternativas electrónicas.

- Seguridad: el portal debe contar con políticas de seguridad y protocolos para llevar a cabo transacciones en línea.
- Licencia de manejo: solicitud, obtención y pago de licencia de manejo mediante el portal.
- Multas: pago de multas mediante el portal.
- Impuesto de 2% sobre la nómina: pago de impuesto sobre nómina
- Impuesto al turismo: pago de impuesto al turismo y obtención de comprobante.
- Actas de nacimiento: obtención de actas de nacimiento mediante la página web del estado.
- Licitaciones (companet u otro sistema): deberá contar con el servicio de licitaciones por internet.

FIGURA 3. COMPONENTE DE TRANSACCIÓN



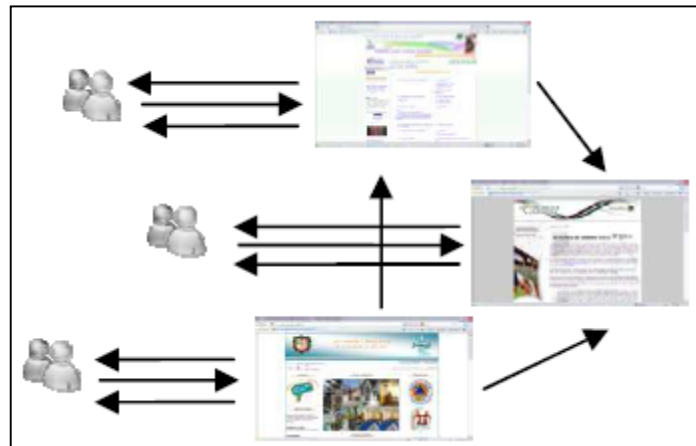
**Integración.**- La integración hace referencia a la capacidad de los portales de presentarse como una ventanilla única de atención al ciudadano haciendo transparente qué agencia o agencias están a cargo de la entrega de servicios o información. En esta etapa la comunicación no sólo se da entre Gobierno y Ciudadano, también se da entre las dependencias de Gobierno, quienes a su vez comunican información al ciudadano y se da la retroalimentación del gobierno al ciudadano, del ciudadano al gobierno y entre las dependencias de gobierno (véase la figura 4).

Por ejemplo, portales de gobierno municipal que faciliten en un mismo sitio obtener los permisos de construcción y licencias necesarias para iniciar un negocio, requieren que distintas agencias que participan en este proceso estén coordinadas para poder ofrecer este servicio al ciudadano. Esta coordinación puede realizarse de diversas maneras desde el uso de un agente que realice todos los trámites solicitados por el ciudadano hasta la integración

técnica, de datos y procesos entre las diferentes dependencias que les permita ofrecer el servicio sin la necesidad del agente. Los elementos a evaluar son los siguientes:

- Integración vertical: evalúa si dentro del portal existe información de otros gobiernos tanto federal como municipal.
- Integración horizontal: mide si el portal proporciona información completa sobre el gobierno estatal.
- Integración transaccional o carrito de compras: evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea.

FIGURA 4. COMPONENTE DE INTEGRACIÓN

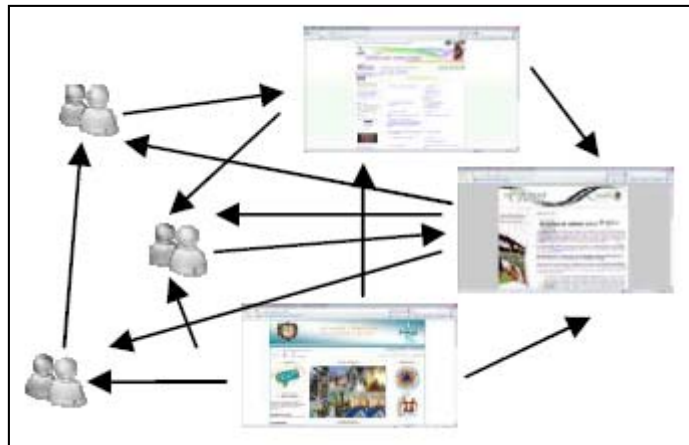


**Participación.** Los portales de gobierno ofrecen al ciudadano la habilidad de socializar y convertirse de manera más plena en el interactuante. En esta etapa la comunicación es más amplia, se da entre el Gobierno y el Ciudadano, entre dependencias, entre ciudadanos y todas las partes se retroalimentan. No solamente se trata de participación política sino que busca estrechar la colaboración e intercambio de información entre los ciudadanos mediante debates con funcionarios dentro del portal, foros, chats y blogs sobre asuntos públicos (véase la figura 5). Los elementos que conforman al componente son:

- Participación en línea sobre asuntos públicos: evalúa si dentro del portal se llevan a cabo discusiones o debates con funcionarios (foros, blogs, chat y encuestas en línea).
- Voto electrónico: considera que dentro del portal se puedan llevar a cabo votaciones en línea.
- Referendas sobre políticas públicas o iniciativas: evalúa si dentro del portal permiten un referéndum en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas.

- Tiene otras formas de participar: mide si dentro del portal la ciudadanía puede crear blogs, foros, comunidades, etc.

**FIGURA 5. COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN**



Adicionalmente a estos componentes, en la evaluación 2011 y 2012 para facilitar el análisis y ofrecer una medición más integral, se utilizaron distintos tipos de aplicaciones que ayudaron a este propósito (véase el cuadro 2). Los datos que arrojaron estos instrumentos no formaron parte del puntaje global, esto es, no fueron considerados para los resultados del IGEE 2011 y 2012. Existen, sin embargo, posibilidades de usarlos en investigaciones futuras con un impacto directo en el puntaje de la evaluación o en algún otro tipo de análisis.

**CUADRO 2. APLICACIONES UTILIZADAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS PORTALES**

NOMBRE DE LA APLICACIÓN	DIRECCIÓN URL	UTILIDAD
Validador de la W3C	<a href="http://validator.w3.org">http://validator.w3.org</a> .	Si cumplía con el estándar, el sitio obtenía un punto.
Browser shots	<a href="http://browsershots.org/">http://browsershots.org/</a>	Muestra que el portal pudiera desplegarse en otros navegadores distintos a los de los evaluadores. Si tenía más de cinco, obtenía un punto.
Pingdom	<a href="http://www.tools.pingdom.com/">http://www.tools.pingdom.com/</a>	Desplegaba la velocidad con que bajaba el index. Sólo se consignó la velocidad. No otorga ningún puntaje al sitio.
Alexa	<a href="http://www.alexa.com/">http://www.alexa.com/</a>	Comparativo de acuerdo con el tráfico que recibe el portal con esta aplicación. No otorga ningún puntaje al sitio.

En la medición 2011 y 2012, paralelamente al cuestionario se utilizó un manual de aplicación que fue revisado para garantizar su claridad, donde cada una de las preguntas contenía una sección que explicaba en detalle la forma en que debía evaluarse y qué elementos encontrar para dar una calificación; tal como se muestra en el ejemplo de la figura 6.

**FIGURA 6. EJEMPLO DE LA PRIMERA SECCIÓN DEL MANUAL**

<b>1.1. INFORMACIÓN COMPLETA Y DETALLADA</b>		
Se busca encontrar información completa y detallada dentro del Portal, como puede ser sobre el Webmaster, Fuentes de información, Estadísticas, etc.		
<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 cinco 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.

Posterior a la aplicación del cuestionario y de estos instrumentos se procesó la información a través de hojas de cálculo, que fueron integradas para obtener los promedios de los tres evaluadores y lograr así, finalmente, elaborar el IGEE 2011 y 2012.

## ***2. Índice de gobierno electrónico estatal (IGEE): Resultados 2011 y 2012***

Una vez realizada la medición se analizaron los datos para formar los cuadros del *ranking* y el análisis de los componentes. Esta sección presenta en un primer apartado los resultados generales de acuerdo con el promedio y posteriormente analiza cada uno de los componentes evaluados en los 31 portales estatales y el Distrito Federal.

CUADRO 3. RANKING DEL IGEE 2011

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
Jalisco	84.43	67.28	53.96	73.61	16.67	<b>59.19</b>	1
Aguascalientes	69.23	45.86	63.33	62.50	31.25	<b>54.43</b>	2
Baja California	69.86	48.48	59.38	65.28	24.85	<b>53.57</b>	3
Nuevo León	64.13	57.76	55.00	65.28	20.83	<b>52.60</b>	4
D. F.	73.13	51.52	39.17	69.25	27.68	<b>52.15</b>	5
Estado de México	76.30	60.54	30.21	50.00	33.93	<b>50.19</b>	6
Yucatán	59.65	50.62	54.79	63.89	15.48	<b>48.88</b>	7
Sinaloa	58.82	47.35	48.54	75.00	12.50	<b>48.44</b>	8
Colima	63.00	51.52	54.58	59.72	8.93	<b>47.55</b>	9
Quintana Roo	81.29	46.60	45.83	45.83	12.20	<b>46.35</b>	10
Hidalgo	60.09	40.45	45.63	66.67	14.29	<b>45.42</b>	11
Sonora	57.53	43.87	55.63	56.94	11.31	<b>45.06</b>	12
Veracruz	61.26	41.75	43.96	63.10	14.73	<b>44.96</b>	13
Guerrero	65.94	47.51	36.67	55.56	6.99	<b>42.53</b>	14
Chihuahua	56.38	44.58	52.29	46.63	11.61	<b>42.30</b>	15
Tabasco	57.14	45.61	52.08	54.17	0.00	<b>41.80</b>	16
Puebla	58.79	34.83	35.00	60.91	19.35	<b>41.78</b>	17
Chiapas	74.56	44.73	21.04	49.80	8.04	<b>39.63</b>	18
Tamaulipas	54.91	34.94	40.83	54.17	10.74	<b>39.12</b>	19
Coahuila	59.49	39.88	35.63	41.47	6.55	<b>36.60</b>	20

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
Nayarit	48.51	24.56	38.75	56.94	9.70	<b>35.69</b>	21
Guanajuato	60.66	48.92	17.29	44.25	7.14	<b>35.65</b>	22
Morelos	55.89	28.00	27.50	47.02	11.31	<b>33.94</b>	23
Zacatecas	57.99	38.98	23.54	39.68	9.23	<b>33.88</b>	24
Durango	58.90	28.37	24.38	44.44	12.56	<b>33.73</b>	25
Querétaro	53.62	39.81	19.38	47.02	7.89	<b>33.54</b>	26
Michoacán	60.95	27.20	16.67	42.86	16.33	<b>32.80</b>	27
Baja California Sur	48.52	24.07	38.96	39.68	6.55	<b>31.56</b>	28
Oaxaca	49.48	27.20	28.13	40.28	9.23	<b>30.86</b>	29
Campeche	52.02	20.35	6.25	45.83	4.46	<b>25.78</b>	30
San Luis Potosí	40.82	22.16	20.00	32.94	6.61	<b>24.50</b>	31
Tlaxcala	35.15	25.26	8.96	41.27	7.89	<b>23.71</b>	32



CUADRO 4. RANKING DEL IGEE 2012

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
Jalisco	89.62	76.94	68.96	76.39	46.43	<b>71.67</b>	1
Estado de México	96.23	65.39	58.75	81.94	35.03	<b>67.47</b>	2
D. F.	86.58	54.59	75.63	76.39	34.79	<b>65.59</b>	3
Baja California	86.57	69.22	62.5	65.28	25.42	<b>61.8</b>	4
Chiapas	93.23	56.66	50.21	76.39	29.29	<b>61.15</b>	5
Nuevo León	74.37	55.11	72.5	80.56	23.18	<b>61.15</b>	6
Puebla	84.37	55.4	76.25	65.28	21.13	<b>60.49</b>	7
Yucatán	66.91	52.18	74.79	63.89	16.96	<b>54.95</b>	8
Aguascalientes	79.98	55.95	55.63	69.25	8.33	<b>53.83</b>	9
Veracruz	72.39	52.36	74.38	54.17	11.76	<b>53.01</b>	10
Quintana Roo	75.12	41.51	40.63	75	20.27	<b>50.5</b>	11
Colima	60.67	36.04	67.29	79.17	7.74	<b>50.18</b>	12
Chihuahua	58.68	46.85	66.25	58.13	17.65	<b>49.51</b>	13
Coahuila	65.66	45.41	73.13	54.17	8.04	<b>49.28</b>	14
Querétaro	84.89	49.96	43.54	55.56	9.52	<b>48.69</b>	15
Durango	69.19	38.36	65.21	52.58	13.69	<b>47.81</b>	16
Guerrero	72.11	60.98	36.46	52.78	12.8	<b>47.02</b>	17
Morelos	70.45	31.83	50	58.33	20.83	<b>46.29</b>	18
Sonora	48.61	39.73	67.92	62.5	5.95	<b>44.94</b>	19
Oaxaca	69.8	41.6	55.63	51.39	5.95	<b>44.87</b>	20

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
Hidalgo	60.79	32.65	58.13	58.33	11.07	<b>44.19</b>	21
Zacatecas	63.41	28.57	48.33	54.17	23.27	<b>43.55</b>	22
Michoacán	56.43	44.91	40.42	61.11	10.42	<b>42.66</b>	23
Campeche	59.66	39.86	32.08	59.72	21.7	<b>42.6</b>	24
Tamaulipas	56.47	42.68	48.54	51.39	9.52	<b>41.72</b>	25
Tabasco	61.19	38.34	56.04	52.78	0	<b>41.67</b>	26
Nayarit	49.66	36.16	55.83	50	4.05	<b>39.14</b>	27
Guanajuato	52.3	43.61	42.71	48.41	8.04	<b>39.01</b>	28
Tlaxcala	47.92	30.05	44.38	49.4	11.85	<b>36.72</b>	29
Baja California Sur	54.27	28.92	38.33	49.4	5.8	<b>35.35</b>	30
Sinaloa	51.69	32.05	43.33	48.02	1.19	<b>35.26</b>	31
San Luis Potosí	33.02	17.66	31.25	41.07	0	<b>24.6</b>	32

Los cuadros 3 y 4 muestran los resultados globales del IGEE y el *ranking* que le corresponde a cada estado en los años 2011 y 2012, respectivamente. En el *ranking* 2011 (cuadro 3), entre el primer lugar (Jalisco) y el segundo lugar (Aguascalientes) se observa una diferencia de 4.76 puntos, pero entre el primero y el último lugar (Tlaxcala) existe una diferencia de 35.49 puntos, la brecha que existe entre estos lugares se incrementó en 2.23 puntos comparándolo contra el resultado del IGEE 2010. La media de total del IGEE 2011 incrementó en 5 puntos respecto al resultado del año 2010. El principal avance se obtuvo en el componente de interacción con 4.50 puntos.

En el cuadro 4 podemos observar el resultado global obtenido en el IGEE 2012. En el *ranking* 2012 encontramos que el estado de Jalisco mantiene el primer lugar obtenido en el año 2011. La diferencia entre el primer y segundo lugar (Estado de México) es de 4.2 puntos, la brecha entre estas posiciones se ha mantenido respecto a otras evaluaciones; sin embargo la diferencia del primer lugar con el último lugar (San Luis Potosí) es más grande con 47.02 puntos, esta diferencia se incrementó en 11.58 puntos, comparado con lo obtenido en el 2011.

En la figura 7 se muestra un comparativo del año 2011 y 2012 de la media y la desviación estándar de cada uno de los componentes que integran a la evaluación.

**FIGURA 7. COMPARATIVO DE LA MEDIA Y DESVIACIÓN ESTANDAR**

Componente	Media 2012	Media 2011	Diferencia
Índice	48.65	40.88	7.77
Información	67.26	60.26	7.00
Interacción	45.05	40.64	4.41
Transacción	55.47	37.29	18.18
Integración	60.4	53.19	7.21
Participación	15.05	13.03	2.02
Componente	DesvStd. 2012	DesvStd. 2011	Diferencia
Índice	12.81	11.37	1.44
Información	15.08	10.61	4.47
Interacción	13.07	11.85	1.22
Transacción	13.79	15.60	-1.81
Integración	11.16	11.06	0.10
Participación	10.94	7.72	3.22

Podemos observar de manera general, debido a que más adelante se analizará cada componente, que los resultados en la media se han incrementado considerablemente excepto en participación e interacción, donde el incremento es menor. El mayor logro se obtuvo en el componente de Transacción con 18.18 puntos de diferencia. La variabilidad que muestran los resultados de cada componente respecto a la media (desviación estándar) tiene cambios mínimos comparando el año 2012 y 2011. Sin embargo, al considerarla en términos relativos a los valores de la media en cada componente, nos dice que existe una menor variación en el componente de información, y que la variación se va incrementando en las siguientes etapas. De hecho, para el 2012, la variación porcentual ( $\text{DesvStd}/\text{Media}$ ) en el componente de Información es de 19.04%, mientras que para el componente de participación es de 72.69%. Esto es, aunque las diferencias que existen entre los portales son elevadas, esta variación se incrementa en las etapas de mayor desarrollo.

El dinamismo con que se adaptaron a las nuevas tecnologías, junto con los procesos de mejora continua que realizaron en sus portales cada uno de los gobiernos provocó que algunos estados ganaran o perdieran posiciones de manera importante en cualquiera de los años. Por lo que los estados que no realizaron alguna mejora en su portal bajaron varias posiciones.

## *2.2. Comparativo de los resultados de los componentes evaluados en los años 2011 y 2012*

Esta sección presenta el comparativo de los resultados obtenidos en cada componente de las mediciones. Describe cada uno de ellos y presenta un cuadro con las diferencias de las mediciones 2011 y 2012 para cada uno de los estados sobre el componente en cuestión. Al final se hace un análisis de cada sección y un análisis global.

### *2.2.1. Información*

El componente inicial de los portales es la información presentada, tanto desde el punto de vista del usuario, como de los órganos de gobierno que la presentan y difunden. En este componente, desde la medición del 2009, se ha agregado la parte de *Transparencia*, dado que ya es una obligación por ley el que proporcionen información en ciertos rubros. El cuadro 5 muestra las calificaciones que cada portal obtuvo en este componente. El estado de México destaca al obtener el primer lugar en este componente, lo que nos muestra que sigue trabajando fuertemente en el tema de Transparencia y en la forma en que presenta la información al usuario pasando de 76.30 puntos a 96.23 puntos en el año 2012, lo que significa una diferencia de 19.93 puntos.

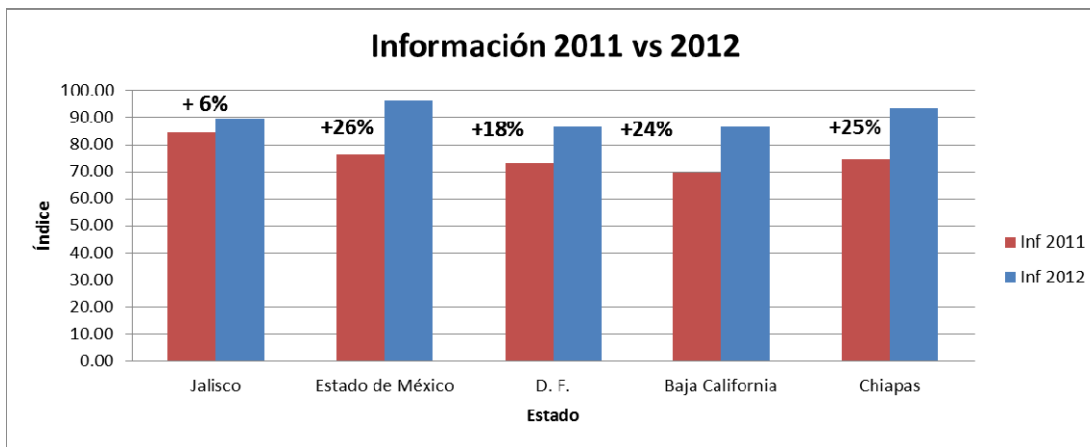
El estado de Querétaro realizó un buen trabajo al aumentar 31.27 puntos la calificación obtenida en el año 2011. Otros estados como Puebla y Oaxaca tuvieron avances en el año 2012 por arriba de los 20 puntos, en comparación con el año 2011.

En la figura 8 podemos observar el desempeño que han tenido los 5 primeros lugares de acuerdo con el índice general obtenido en la evaluación del año 2012, en comparación con el resultado del año 2011. En esta figura se muestra la diferencia en porcentaje de un año a otro. El Estado de México tuvo el mayor avance, con 26%. El incremento de calificación del estado de Chiapas en este componente le ayudó a colocarse dentro de los cinco primeros lugares. Por otro lado, aunque el avance del estado de Jalisco en el componente de información no es tan significativo, sí ha sido constante durante las evaluaciones en materia de transparencia, y ha logrado un tercer lugar en este componente.

**CUADRO 5. COMPONENTE DE INFORMACIÓN**

Entidad Federativa	Información		Entidad Federativa	Información	
	2011	2012		2011	2012
Jalisco	84.43	89.62	Puebla	58.79	84.37
Aguascalientes	69.23	79.98	Chiapas	74.56	93.23
Baja California	69.86	86.57	Tamaulipas	54.91	56.47
Nuevo León	64.13	74.37	Coahuila	59.49	65.66
D. F.	73.13	86.58	Nayarit	48.51	49.66
Estado de México	76.30	96.23	Guanajuato	60.66	52.3
Yucatán	59.65	66.91	Morelos	55.89	70.45
Sinaloa	58.82	51.69	Zacatecas	57.99	63.41
Colima	63.00	60.67	Durango	58.90	69.19
Quintana Roo	81.29	75.12	Querétaro	53.62	84.89
Hidalgo	60.09	60.79	Michoacán	60.95	56.43
Sonora	57.53	48.61	Baja California Sur	48.52	54.27
Veracruz	61.26	72.39	Oaxaca	49.48	69.8
Guerrero	65.94	72.11	Campeche	52.02	59.66
Chihuahua	56.38	58.68	San Luis Potosí	40.82	33.02
Tabasco	57.14	61.19	Tlaxcala	35.15	47.92
			Promedio	60.26	67.26

FIGURA 8. COMPARATIVO 2011 VS 2012



### 2.2.2. Interacción

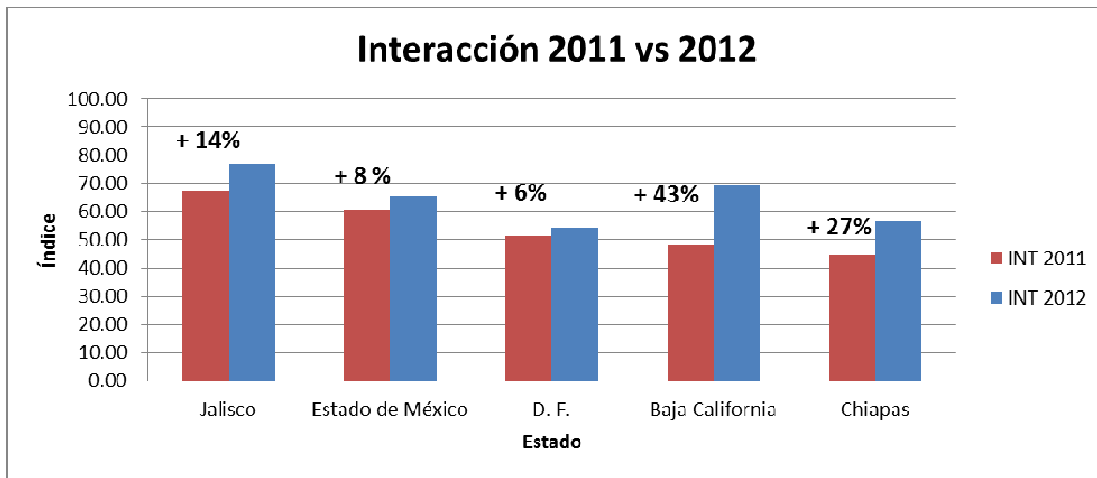
El componente de interacción es el que registra la comunicación de dos vías del usuario en el portal. A la mayoría de los portales les faltan muchos elementos básicos (correo electrónico, chats, foros, etc.) para poder interactuar más y mejor con los ciudadanos.

Esta clase de herramientas o componentes son algunas de las que conforman el llamado Web 2.0 y a pesar de representar una de las primeras etapas del modelo evolutivo, es una de las secciones con más debilidades de los portales estatales nacionales. La media que se obtuvo en este componente en la evaluación 2012 es de 45.05, lo que significa que, respecto al año 2011, tuvo un avance de 4.41 puntos, un avance porcentual de 11 %.

El cuadro 6 muestra los resultados de los portales en este componente. El estado de Jalisco destaca sobre manera entre los estados con mayor interacción. Por ejemplo, este portal contiene blogs especializados en ciertas temáticas como: nutrición, salud mental, etc., que, al menos de forma potencial, fomentan una mejor interacción con sus ciudadanos. Un ejemplo claro en el sitio Web del Estado de México es la gran cantidad de participaciones que se observan en sus foros en línea, en los blogs y en los chats programados con funcionarios. El caso contrario, es Chihuahua que ni siquiera cuenta con la descripción de estas herramientas en su portal, y carece de blogs, foros o chats programados con funcionarios públicos. Si bien el nivel de interacción no puede medirse solamente con el número de participantes, sino con la calidad de las participaciones, es evidente que los estados que impulsan la participación social a través de las tecnologías de información proveen mejores condiciones para que haya participación.

El cuadro 6 también nos muestra la evolución que ha tenido este componente en los años 2011 y 2012. Destaca Jalisco con un resultado arriba de los 70 puntos obteniendo 76.94 puntos. También es notable que 21 estados (66 %), obtuvieron una calificación por debajo de los 50 puntos, siendo este componente uno de los más bajos en resultados.

FIGURA 9. COMPARATIVO INTERACCIÓN 2011 vs 2012



CUADRO 6. COMPONENTE DE INTERACCIÓN

Entidad Federativa	Interacción	
	2011	2012
Jalisco	67.28	76.94
Aguascalientes	45.86	55.95
Baja California	48.48	69.22
Nuevo León	57.76	55.11
D. F.	51.52	54.59
Estado de México	60.54	65.39
Yucatán	50.62	52.18
Sinaloa	47.35	32.05
Colima	51.52	36.04
Quintana Roo	46.60	41.51
Hidalgo	40.45	32.65
Sonora	43.87	39.73
Veracruz	41.75	52.36
Guerrero	47.51	60.98
Chihuahua	44.58	46.85
Tabasco	45.61	38.34

Entidad Federativa	Interacción	
	2011	2012
Puebla	34.83	55.4
Chiapas	44.73	56.66
Tamaulipas	34.94	42.68
Coahuila	39.88	45.41
Nayarit	24.56	36.16
Guanajuato	48.92	43.61
Morelos	28.00	31.83
Zacatecas	38.98	28.57
Durango	28.37	38.36
Querétaro	39.81	49.96
Michoacán	27.20	44.91
Baja California Sur	24.07	28.92
Oaxaca	27.20	41.6
Campeche	20.35	39.86
San Luis Potosí	22.16	17.66
Tlaxcala	25.26	30.05
Promedio	40.64	45.05

En la figura 9 observamos el avance que obtuvo el estado de Baja California en el 2012, que incrementó su calificación 43% respecto al año 2011. De igual forma, Chiapas obtuvo un avance de 27% por arriba del incremento de la media, que es de 11%.

### 2.2.3. Transacción

El componente de Transacción es difícil de medir. Esto se debe a que en la mayor parte de los casos no es posible efectuar las transacciones evaluadas, debido a que se requiere vivir en el estado en cuestión para realizarlas. El cuadro 7 muestra los resultados de los portales en este componente. Varios estados cuentan con la funcionalidad de realizar transacciones rápidamente y de forma segura. Este componente presentó un incremento promedio en la evaluación 2012 de 18.18 puntos lo que representa 48.7% respecto al año 2011. En este componente 12 estados presentan una calificación por debajo de los 50 puntos. El estado de Durango mostró el mejor avance con un incremento de 40.84 puntos lo que representa un beneficio a la ciudadanía el realizar trámites on-line. Por otra parte, este componente tiene uno de los promedios más bajos y las diferencias más altas entre los estados. Por ejemplo, Yucatán tiene el primer lugar con 45.37 puntos. En contraste, estados como Baja California Sur y Chihuahua ni siquiera cuentan con un sitio Web que tenga la posibilidad de hacer pagos 100% en línea y que generen un recibo o comprobante fiscal de las transacciones realizadas. El promedio de los estados es de 19.65 puntos, 2 puntos menos en comparación al resultado del IEGG 2009. Uno de los ejemplos a seguir en materia de transacción este año, es el portal del gobierno del Estado de México, quien junto con el de Puebla, presentan la interface más organizada y simple para realizar pagos en línea como: tenencia vehicular, algunas multas, impuestos hoteleros e impuestos sobre nómina.

En la figura 10 se muestra una vez más el comparativo de los primeros cinco estados de acuerdo con la evaluación 2012. Podemos observar que el estado de Chiapas tuvo en este componente el mayor avance (139%), lo que le ayudó a colocarse entre los cinco mejores estados según el *ranking* IGEE 2012. Por su lado, el Estado de México y el D.F. tuvieron un incremento por arriba del promedio con un avance por encima de 90%. De los cinco estados Baja California no presentó una mejora considerable respecto a 2011.

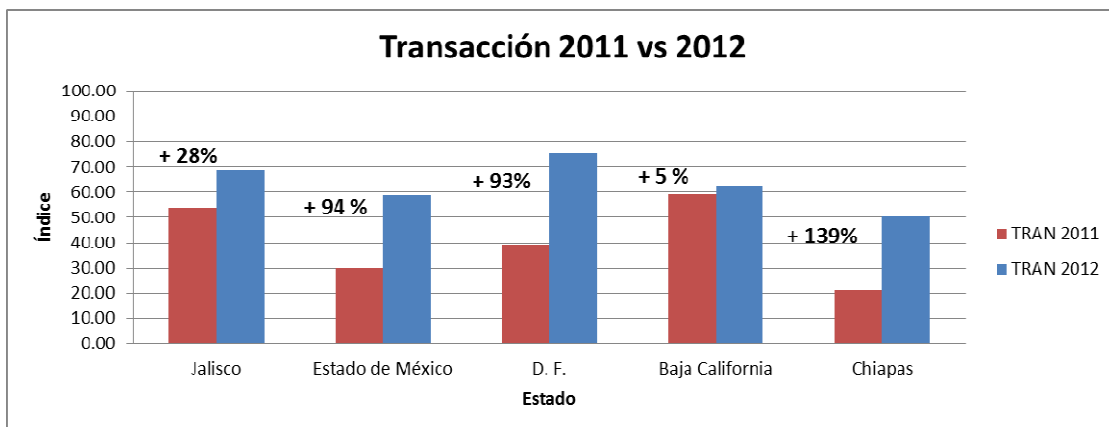


CUADRO 7. COMPONENTE DE TRANSACCIÓN

Entidad Federativa	Transacción	
	2011	2012
Jalisco	53.96	68.96
Aguascalientes	63.33	55.63
Baja California	59.38	62.50
Nuevo León	55.00	72.50
D. F.	39.17	75.63
Estado de México	30.21	58.75
Yucatán	54.79	74.79
Sinaloa	48.54	43.33
Colima	54.58	67.29
Quintana Roo	45.83	40.63
Hidalgo	45.63	58.13
Sonora	55.63	67.92
Veracruz	43.96	74.38
Guerrero	36.67	36.46
Chihuahua	52.29	66.25
Tabasco	52.08	56.04

Entidad Federativa	Transacción	
	2011	2012
Puebla	35.00	76.25
Chiapas	21.04	50.21
Tamaulipas	40.83	48.54
Coahuila	35.63	73.13
Nayarit	38.75	55.83
Guanajuato	17.29	42.71
Morelos	27.50	50.00
Zacatecas	23.54	48.33
Durango	24.38	65.21
Querétaro	19.38	43.54
Michoacán	16.67	40.42
Baja California Sur	38.96	38.33
Oaxaca	28.13	55.63
Campeche	6.25	32.08
San Luis Potosí	20.00	31.25
Tlaxcala	8.96	44.38
Promedio	37.29	55.47

FIGURA 10. COMPARATIVO TRANSACCIÓN 2011 VS 2012



#### 2.2.4. Integración

El componente de integración es uno de los más complicados de medir, debido a que se refiere a la capacidad de los portales de presentarse como una ventanilla única. Más que integración de procesos y sistemas en el back-office, el puntaje en Integración refleja el uso de tecnologías, como los servicios web, que permiten integrar en el portal estatal servicios federales o

municipales, así como interés y cuidado de los encargados de los portales por mantener una imagen integrada de los mismos.

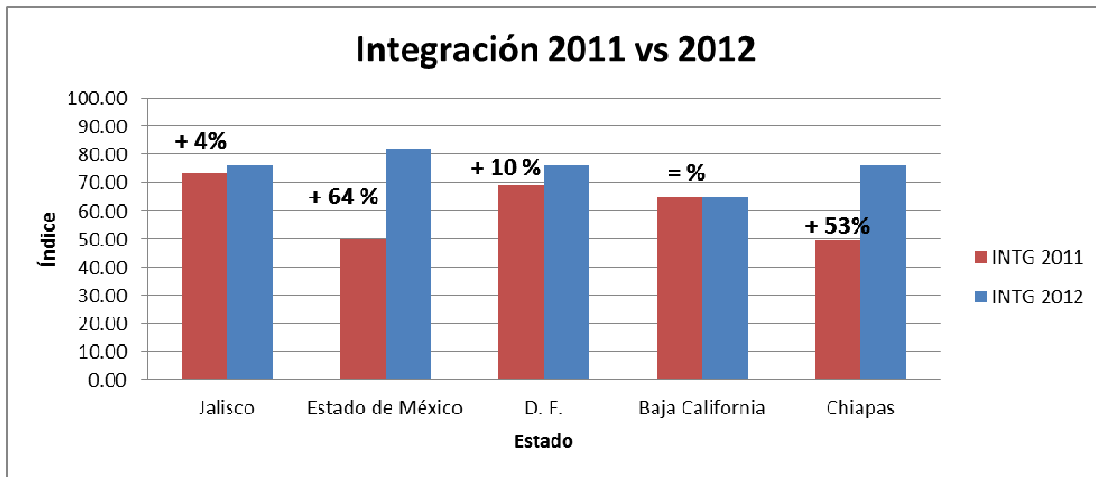
El cuadro 8 muestra los resultados de los portales en este componente. En la evaluación 2012 el mayor puntaje en integración lo tiene Estado de México con 81.94 puntos y el promedio es de 60.4 puntos. Se tuvo un avance de 7.21 puntos respecto a la evaluación del año 2011. En este componente hubo siete estados que no mejoraron en el 2012, sino que retrocedieron en comparación con el año 2011. Sinaloa retrocedió 26.98 puntos, lo que significa un estancamiento en los contenidos del portal.

**CUADRO 8. COMPONENTE INTEGRACIÓN**

Entidad Federativa	Integración		Entidad Federativa	Integración	
	2011	2012		2011	2012
Jalisco	73.61	76.39	Puebla	60.91	65.28
Aguascalientes	62.50	69.25	Chiapas	49.80	76.39
Baja California	65.28	65.28	Tamaulipas	54.17	51.39
Nuevo León	65.28	80.56	Coahuila	41.47	54.17
D. F.	69.25	76.39	Nayarit	56.94	50.00
Estado de México	50.00	81.94	Guanajuato	44.25	48.41
Yucatán	63.89	63.89	Morelos	47.02	58.33
Sinaloa	75.00	48.02	Zacatecas	39.68	54.17
Colima	59.72	79.17	Durango	44.44	52.58
Quintana Roo	45.83	75.00	Querétaro	47.02	55.56
Hidalgo	66.67	58.33	Michoacán	42.86	61.11
Sonora	56.94	62.50	Baja California Sur	39.68	49.40
Veracruz	63.10	54.17	Oaxaca	40.28	51.39
Guerrero	55.56	52.78	Campeche	45.83	59.72
Chihuahua	46.63	58.13	San Luis Potosí	32.94	41.07
Tabasco	54.17	52.78	Tlaxcala	41.27	49.40
			Promedio	53.19	60.4

En la figura 11 se analizan los cinco primeros lugares del *ranking* general del IGEE del año 2012. Como se puede observar en el componente de Integración los cinco estados se encuentran por arriba de los sesenta puntos, esto hace que haya una mayor competencia entre los portales de los estados. Los estados de Chiapas y México fueron los que obtuvieron el mayor crecimiento respecto a la evaluación 2011.

FIGURA 11. COMPARATIVO TRANSACCIÓN 2011 VS 2012



### 2.2.5. Participación

El componente participación no se refiere únicamente a participación política, sino que abarca una amplia gama de aspectos de participación ciudadana.

El cuadro 9 muestra los resultados de los portales en este componente. El estado de Jalisco obtuvo el primer lugar con 46.43 puntos. Este componente tiene el promedio más bajo de la evaluación con 15.05 puntos. Esta situación ha sido recurrente, ya que muchos de los estados no han invertido suficientes recursos en funcionalidades relacionadas con este componente, que puede impulsar la participación en su entidad.

Por otra parte, dos estados –Tabasco y San Luis Potosí– se quedaron con cero puntos; mientras que muchos otros –Aguascalientes, Sinaloa, Colima, Sonora, Tamaulipas, Coahuila, Nayarit, Guanajuato, Querétaro, Baja California Sur y Oaxaca– obtuvieron una calificación por debajo de los 10 puntos.

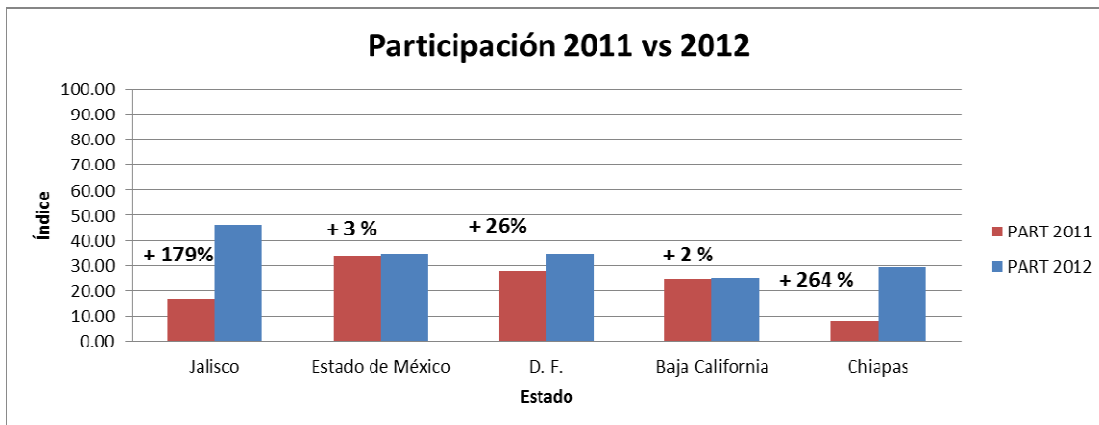
Al analizar los cinco primeros lugares, como podemos observar en la figura 12, los estados de Jalisco y Chiapas obtuvieron un avance muy importante en el componente de Participación. Principalmente Jalisco que es el único estado en cruzar el umbral de los 40 puntos que aunque a comparación con otros componentes es bajo, es un avance muy importante debido a que en evaluaciones pasadas se habían tenido resultados más bajos.

CUADRO 9. COMPONENTE PARTICIPACIÓN

Entidad Federativa	Participación	
	2011	2012
Jalisco	16.67	46.43
Aguascalientes	31.25	8.33
Baja California	24.85	25.42
Nuevo León	20.83	23.18
D. F.	27.68	34.79
Estado de México	33.93	35.03
Yucatán	15.48	16.96
Sinaloa	12.50	1.19
Colima	8.93	7.74
Quintana Roo	12.20	20.27
Hidalgo	14.29	11.07
Sonora	11.31	5.95
Veracruz	14.73	11.76
Guerrero	6.99	12.80
Chihuahua	11.61	17.65
Tabasco	0.00	0.00

Entidad Federativa	Participación	
	2011	2012
Puebla	19.35	21.13
Chiapas	8.04	29.29
Tamaulipas	10.74	9.52
Coahuila	6.55	8.04
Nayarit	9.70	4.05
Guanajuato	7.14	8.04
Morelos	11.31	20.83
Zacatecas	9.23	23.27
Durango	12.56	13.69
Querétaro	7.89	9.52
Michoacán	16.33	10.42
Baja California Sur	6.55	5.80
Oaxaca	9.23	5.95
Campeche	4.46	21.70
San Luis Potosí	6.61	0.00
Tlaxcala	7.89	11.85
Promedio	13.03	15.05

FIGURA 12. COMPARATIVO PARTICIPACIÓN 2011 *VERSUS* 2012



### 3. Resumen General de hallazgos

#### 3.1 Generales

En el comparativo de la evaluación 2011 *versus* 2012 destaca el estado de Jalisco con la obtención del primer lugar en el *ranking* general por dos años consecutivos, lo que demuestra la importancia del portal de gobierno en esta

entidad. El portal en este estado tiene un papel muy importante como canal de comunicación con el ciudadano tanto en transparencia gubernamental, como en comunicación social y como un portal que brinda información sobre transacciones estatales; así como un sistema para la captación de impuestos.

En la evaluación 2012 el estado de Chiapas tuvo un desarrollo positivo con 13 posiciones ganadas respecto a 2011, lo que le colocó en 5° lugar, por tener avances muy importantes en los componentes de transacción, integración y participación, y esto dio como resultado un portal electrónico con alta usabilidad para el usuario.

Otra entidad con un desarrollo muy importante es el Estado de México, que avanzó cuatro posiciones en la evaluación 2012 y se ubicó en el 2° lugar del *ranking* general. Este estado obtuvo avances muy importantes en los componentes de integración y transacción, lo que dio como resultado un portal que ofrece una mayor cantidad de transacciones electrónicas, lo cual ha agilizado la administración de las recaudaciones y brindado una mejor información al ciudadano.

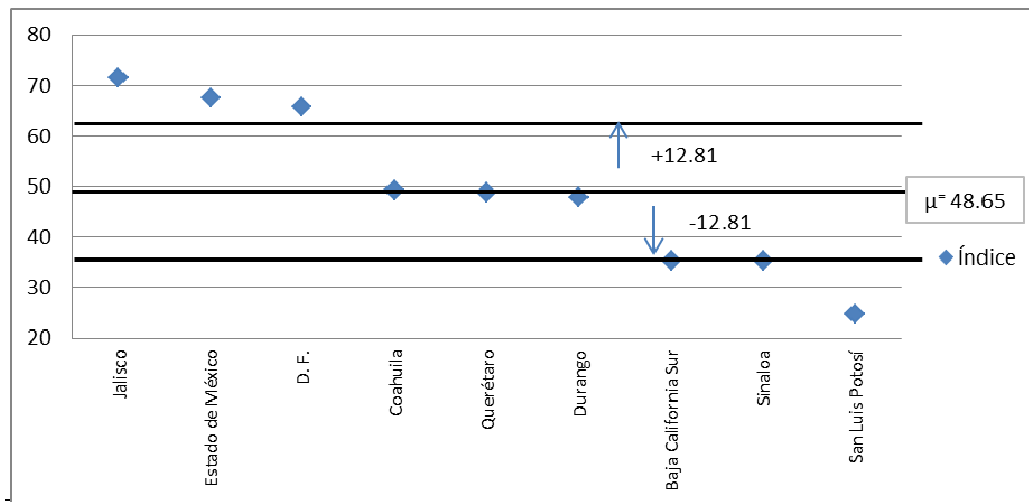
Los estados que presentaron una caída en el *ranking* 2012 respecto a la evaluación 2011 fueron: Sinaloa, con una caída de 23 puntos, Hidalgo y Tabasco con una caída de 10 puntos. Esto puede deberse a que existen portales que presentaron mejoras y obtuvieron una mejor calificación, lo que provoca que, si un estado no realiza actualizaciones o presenta un rezago en el portal, sufrirá una caída indudablemente en el *ranking*.

La evaluación del IEGG brinda un apoyo muy importante a los estados para poder establecer planes de acción y desarrollar mejoras en los portales electrónicos de acuerdo con los elementos de información, interacción, transacción, integración y participación. Podemos observar el cambio que presenta el *ranking* en el cuadro 10. Al ingresar al portal de cualquier estado en la entidad federativa, se puede observar una mejora en la presentación y en la forma en como se muestra la información pero es mediante una estrategia orientada totalmente hacia el ciudadano y utilizando las tecnologías de información adecuadas, cuando se ofrece un portal electrónico útil, lo que se refleja directamente en el índice de gobierno electrónico estatal.

**CUADRO 11. MOVILIDAD DE LOS PORTALES EN EL ÍNDICE COMPARATIVO 2011-2012**

Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares +
Sinaloa	-23	Chiapas	13
Hidalgo	-10	Querétaro	11
Tabasco	-10	Puebla	10
Aguascalientes	-7	Durango	9
Sonora	-7	Oaxaca	9
Tamaulipas	-6	Coahuila	6
Nayarit	-6	Campeche	6
Guanajuato	-6	Morelos	5
Colima	-3	Estado de México	4
Guerrero	-3	Michoacán	4
Nuevo León	-2	Tlaxcala	3
Baja California	-2	Veracruz	3
San Luis Potosí	-1	D.F.	2
Baja California	-1	Chihuahua	2
Yucatán	-1	Zacatecas	2
Quintana Roo	-1		

**FIGURA 13. EJEMPLO DE DISPERSIÓN DEL ÍNDICE RESPECTO A LA MEDIA**



En la figura 13 se muestra un ejemplo de nueve estados para poder analizar la desviación estándar respecto a la media del Índice obtenido en el año 2012, se tomaron los tres primeros lugares, los tres medios y los tres últimos. En esta evaluación existen 15 estados por arriba de la media de 48.65 puntos y 17 entidades por debajo de esta cifra. Dentro de los límites inferiores y

superiores que nos da la desviación estándar de  $\pm 12.81$  puntos se tienen once estados entre la media y el límite superior y catorce estados entre la media y el límite inferior.

Aunque hay una mayor cantidad de estados por debajo de la media, no significa que los estados hayan dejado de realizar mejoras o que presenten un estancamiento. Al contrario, se observa en la figura 7 un incremento en todos los elementos de la evaluación en el comparativo entre las medias obtenidas en el 2011 y 2012. De esta forma, el componente de Información muestra un incremento de 7 puntos (12%), en Interacción hay un incremento de 4.41 puntos (11%), en Integración tenemos un incremento de 7.21 puntos (14%), en Participación hay un incremento de 2.02 puntos (16%). Finalmente, en el componente de Transacción se muestra el mayor avance con 18.18 puntos (49%) Claramente estos números reflejan una tendencia fuerte por parte de las entidades federativas en ofrecer servicios electrónicos de pago y consulta al ciudadano, representando un ahorro de tiempo y de tipo económico para el ciudadano y para el gobierno.

#### ***4. Comentarios finales sobre el comparativo de las mediciones 2011 y 2012***

El comparativo entre las mediciones 2011 y 2012 nos brinda una información muy interesante debido a que podemos observar y comparar la evolución que tienen los portales electrónicos de cada estado. En general los hallazgos son positivos debido a que se tiene un aumento en la media 2012 de 7.77 puntos respecto a la media del 2011, que representa 19% de avance. Es motivante ver que los estados han realizados mejoras; ya sea grandes o pequeñas, que representan un beneficio para el ciudadano que hace uso del portal electrónico; ya sea, para pago de impuestos, consultar los requisitos de un trámite o simplemente para consultar una noticia y estar actualizado de lo que sucede en su estado.

Para los administradores de los portales electrónicos puede llegar a ser muy gratificante observar este comparativo debido al esfuerzo que han realizado durante años o puede ser motivante para querer reinventarse y aplicar sus conocimientos y experiencias para innovar esta herramienta electrónica. De acuerdo con los resultados obtenidos, consideramos que el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 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 los cambios que se realizan sí tienen un impacto en los resultados obtenidos.

En este comparativo tenemos ejemplos muy claros de un esfuerzo sostenido como en el caso de Jalisco, Estado de México, D.F. y Baja California lo que los ha llevado a obtener los primeros lugares en el *ranking*. En la

evaluación 2012 tenemos al estado de Chiapas con un avance muy importante, solo queda en mantenerlo y seguir actualizándose en temas electrónicos para brindar un mejor servicio al ciudadano. 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.

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 que los usuarios realmente puedan colaborar con sus gobiernos en distintos ámbitos.



## Bibliografía

---

- Goldkuhl, Goran, & Persson, Anders (2006, June 12- 14). *From E-ladder to e-diamond re-conceptualising models for public e-services*. Paper presented at the European Conference on Information Systems, Goteborg, Sweden.
- Luna, D. E., Gil-García, J. R., Luna-Reyes, L. F. y Sandoval-Almazán, R. (2011) "Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2010". Documentos de Trabajo del CIDE SDTAP-264.
- Luna-Reyes, L. F., J. Ramón, G. G., & Sandoval-Almazán, R. (2010). "Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno en internet". *Espacios Públicos*, 2(27).
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R. y Sandoval Almazán, R. (2011). "Ranking estatal 2011 de portales.gob". *Política Digital*, 63(Ago-Sep): 36-39.
- Sandoval-Almazán, R., & J. R., Gil-García (2005). "Assessing E-Government Evolution in Mexico: A Preliminary Analysis of State Portals". In KHOSROW-Pour, M. (Ed.) *Managing Modern Organizations With information technology*. San Diego California, IDEA-Group.
- \_\_\_\_\_ (2008). "Construyendo un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico: una primera evaluación de los portales estatales en México". *Espacios Públicos*, 11, 8-19. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=67602102>.
- \_\_\_\_\_ (2008). "E-government portals in mexico". In A.-V. Anttiroikko (Ed.), *Electronic government: Concepts, methodologies, tools and applications* (1 ed., vol. 1, pp. 1726-1734). Hershey New York: Information Science References.
- \_\_\_\_\_ (2010). "Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. Estado, Gobierno y Gestión Pública". *Revista Chilena de Administración Pública*.
- Sandoval-Almazán, R., Luna-Reyes, L. F. y Gil-García, J. R., (2010) "Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2009". Documentos de Trabajo del CIDE SDTAP-249.
- Sandoval-Almazán, R., Luna, D. E., Gil-García, J. R. y Luna-Reyes, L. F. (2012). "Ranking estatal 2012 de portales.gob". *Política Digital*, 69(Ago-Sep): 16-19.

## Novedades

---

### DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Salvador Espinosa, *On Bond Market Development and Strategic Cross-Border Infrastructure...*, DTAP-269.
- Ignacio Lozano, *Ejidos y comunidades: ¿cuarto nivel de gobierno?...*, DTAP-268.
- Ernesto Flores y Judith Mariscal, *Oportunidades y desafíos de la banda ancha móvil en América Latina*, DTAP-267.
- Judith Mariscal y Walter Lepore, *Oportunidades y uso de las TIC: Innovaciones en el Programa de combate a la pobreza*, DTAP-266.
- Ernesto Flores y Judith Mariscal, *El caso de la Licitación de la Red Troncal en México: Lecciones para el Perú*, DTAP-265.
- Dolores Luna *et al.*, *Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2010*, DTAP-264.
- Gabriel Purón Cid y J. Ramón Gil-García, *Los efectos de las características tecnológicas en los sitios web del gobierno*, DTAP-263.
- Ana Elena Fierro y J. Ramón Gil-García, *Más allá del acceso a la información*, DTAP-262.
- Gabriel Purón Cid, *Resultados del "Cuestionario sobre la reforma Presupuesto basado en Resultados..."*, DTAP-261.
- Guillermo Cejudo y Alejandra Ríos, *El acceso a la información gubernamental en América Central y México: Diagnóstico y propuestas*, DTAP-260.

### DIVISIÓN DE ECONOMÍA

- Kurt Unger, *Especializaciones reveladas y condiciones de competitividad en las entidades federativas de México*, DTE-530.
- Antonio Jiménez, *Consensus in Communication Networks under Bayesian Updating*, DTE-529.
- Alejandro López, *Environmental Dependence of Mexican Rural Households*, DTE-528.
- Alejandro López, *Deforestación en México: Un análisis preliminar*, DTE-527.
- Eva Arceo, *Drug-Related Violence and Forced Migration from Mexico to the United States*, DTE-526.
- Brasil Acosta *et al.*, *Evaluación de los resultados de la Licitación del Espectro Radioeléctrico de la COFETEL*, DTE-525.
- Eva Arceo-Gómez and Raymundo M. Campos-Vázquez, *¿Quiénes son los NiNis en México?*, DTE-524.
- Juan Rosellón, Wolf-Peter Schill and Jonas Egerer, *Regulated Expansion of Electricity Transmission Networks*, DTE-523.
- Juan Rosellón and Erix Ruíz, *Transmission Investment in the Peruvian Electricity Market: Theory and Applications*, DTE-522.
- Sonia Di Giannatale *et al.*, *Risk Aversion and the Pareto Frontier of a Dynamic Principal-Agent Model: An Evolutionary Approximation*, DTE-521.

## DIVISIÓN DE ESTUDIOS INTERNACIONALES

- Mariana Magaldi and Sylvia Maxfield, *Banking Sector Resilience and the Global Financial Crisis: Mexico in Cross-National Perspective*, DTE-229.
- Brian J. Phillips, *Explaining Terrorist Group Cooperation and Competition*, DTE-228.
- Covadonga Meseguer and Gerardo Maldonado, *Kind Resistance: Attitudes toward Immigrants in Mexico and Brazil*, DTEI-227.
- Guadalupe González *et al.*, *The Americas and the World 2010-2011. Public Opinion and Foreign Policy in Brazil, Colombia, Ecuador, Mexico and Peru*, DTEI-226.
- Guadalupe González *et al.*, *Las Américas y el mundo 2010-2011: Opinión pública y política exterior en Brasil, Colombia, Ecuador, México y Perú*, DTEI-225.
- Álvaro Morcillo Laiz, *Un vocabulario para la modernidad. Economía y sociedad de Max Weber (1944) y la sociología en español*, DTEI-224.
- Álvaro Morcillo Laiz, *Aviso a los navegantes. La traducción al español de Economía y sociedad de Max Weber*, DTEI-223.
- Gerardo Maldonado, *Cambio electoral, anclaje del voto e intermediación política en sistemas de partidos de baja institucionalización*, DTEI-222.
- James Ron and Emilie Hafner-Burton, *The Latin Bias: Regions, the Western Media and Human Rights*, DTEI-221.
- Rafael Velázquez, *La política exterior de Estados Unidos hacia México bajo la administración de Barack Obama*, DTEI-220.

## DIVISIÓN DE ESTUDIOS JURÍDICOS

- Rodrigo Meneses y Miguel Quintana, *Los motivos para matar: Homicidios instrumentales y expresivos en la ciudad de México*, DTEJ-58.
- Ana Laura Magaloni, *La Suprema Corte y el obsoleto sistema de jurisprudencia constitucional*, DTEJ-57.
- María Mercedes Albornoz, *Cooperación interamericana en materia de restitución de menores*, DTEJ-56.
- Marcelo Bergman, *Crimen y desempleo en México: ¿Una correlación espuria?*, DTEJ-55.
- Jimena Moreno, Xiao Recio y Cynthia Michel, *La conservación del acuario del mundo. Alternativas y recomendaciones para el Golfo de California*, DTEJ-54.
- María Solange Maqueo, *Mecanismos de tutela de los derechos de los beneficiarios*, DTEJ-53.
- Rodolfo Sarsfield, *The Mordida's Game. How institutions incentive corruption*, DTEJ-52.
- Ángela Guerrero, Alejandro Madrazo, José Cruz y Tania Ramírez, *Identificación de las estrategias de la industria tabacalera en México*, DTEJ-51.
- Estefanía Vela, *Current Abortion Regulation in Mexico*, DTEJ-50.
- Adriana García and Alejandro Tello, *Salaries, Appellate Jurisdiction and Judges Performance*, DTEJ-49.

## DIVISIÓN DE ESTUDIOS POLÍTICOS

- Gilles Serra, *The Risk of Partyarchy and Democratic Backsliding: Mexico's Electoral Reform*, DTEP-238.
- Allyson Benton, *Some Facts and Fictions about Violence and Politics in Mexico*, DTEP-237.
- Allyson Benton, *The Catholic Church, Political Institutions and Electoral Outcomes in Oaxaca, Mexico*, DTEP-236.
- Carlos Elizondo, *Stuck in the Mud: The Politics of Constitutional Reform in the Oil Sector in Mexico*, DTEP-235.
- Joy Langston and Francisco Javier Aparicio, *Gender Quotas are not Enough: How Background Experience and Campaigning Affect Electoral Outcomes*, DTEP-234.
- Gilles Serra, *How Could Pemex be Reformed? An Analytical Framework Based on Congressional Politics*, DTEP-233.
- Ana Carolina Garriga, *Regulatory Lags, Liberalization, and Vulnerability to Systemic Banking Crises*, DTEP-232.
- Rosario Aguilar, *The Tones of Democratic Challenges: Skin Color and Race in Mexico*, DTEP-231.
- Rosario Aguilar, *Social and Political Consequences of Stereotypes Related to Racial Phenotypes in Mexico*, DTEP-230.
- Raúl C. González and Caitlin Milazzo, *An Argument for the 'Best Loser' Principle in Mexico*, DTEP-229.

## DIVISIÓN DE HISTORIA

- Michael Sauter, *Spanning the Poles: Spatial Thought and the 'Global' Backdrop to our Globalized World, 1450-1850*, DTH-77.
- Adriana Luna, *La reforma a la legislación penal en el siglo XVIII: Notas sobre el aporte de Cesare Beccaria y Gaetano Filangieri*, DTH-76.
- Michael Sauter, *Human Space: The Rise of Euclidism and the Construction of an Early-Modern World, 1400-1800*, DTH-75.
- Michael Sauter, *Strangers to the World: Astronomy and the Birth of Anthropology in the Eighteenth Century*, DTH-74.
- Jean Meyer, *Una revista curial antisemita en el siglo XIX: Civiltà Cattolica*, DTH-73.
- Jean Meyer, *Dos siglos, dos naciones: México y Francia, 1810- 2010*, DTH-72.
- Adriana Luna, *La era legislativa en Nápoles: De soberanías y tradiciones*, DTH-71.
- Adriana Luna, *El surgimiento de la Escuela de Economía Política Napolitana*, DTH-70.
- Pablo Mijangos, *La historiografía jurídica mexicana durante los últimos veinte años*, DTH-69.
- Sergio Visacovsky, *"Hasta la próxima crisis". Historia cíclica, virtudes genealógicas y la identidad de clase media entre los afectados por la debacle financiera en la Argentina (2001-2002)*, DTH-68.

## ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS

Ugo Pipitone, México y América Latina en la tercera oleada (crecimiento, instituciones y desigualdad), DTEIN-02.

Eugenio Anguiano, El estudio de China desde cuatro enfoques: histórico, político, internacionalista y económico, DTEIN-01.

## Ventas

---

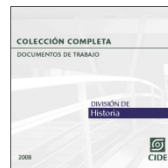
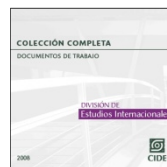
El CIDE es una institución de educación superior especializada particularmente en las disciplinas de Economía, Administración Pública, Estudios Internacionales, Estudios Políticos, Historia y Estudios Jurídicos. El Centro publica, como producto del ejercicio intelectual de sus investigadores, libros, documentos de trabajo, y cuatro revistas especializadas: *Gestión y Política Pública*, *Política y Gobierno*, *Economía Mexicana Nueva Época* e *Istor*.

Para adquirir cualquiera de estas publicaciones, le ofrecemos las siguientes opciones:

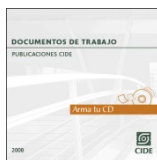
VENTAS DIRECTAS:	VENTAS EN LÍNEA:
Tel. Directo: 5081-4003 Tel: 5727-9800 Ext. 6094 y 6091 Fax: 5727 9800 Ext. 6314  Av. Constituyentes 1046, 1er piso, Col. Lomas Altas, Del. Álvaro Obregón, 11950, México, D.F.	Librería virtual: <a href="http://www.e-cide.com">www.e-cide.com</a>  Dudas y comentarios: <a href="mailto:publicaciones@cide.edu">publicaciones@cide.edu</a>

### ¡¡Colecciones completas!!

Adquiere los CDs de las colecciones completas de los documentos de trabajo de todas las divisiones académicas del CIDE: Economía, Administración Pública, Estudios Internacionales, Estudios Políticos, Historia y Estudios Jurídicos.



### ¡Nuevo! ¡¡Arma tu CD!!



Visita nuestra Librería Virtual [www.e-cide.com](http://www.e-cide.com) y selecciona entre 10 y 20 documentos de trabajo. A partir de tu lista te enviaremos un CD con los documentos que elegiste.