

NÚMERO 264

DOLORES E. LUNA, J. RAMÓN GIL-GARCÍA,  
LUIS F. LUNA Y RODRIGO SANDOVAL\*

## Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2010

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 2011



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

---

\* Dolores E. Luna Reyes y Luis F. Luna Reyes de la Universidad de Las Américas, Puebla; J. Ramón Gil-García del Centro de Investigación y Docencia Económicas; Rodrigo Sandoval Almazán de la Universidad Autónoma del Estado de México.

• D.R. © 2011, 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*

*Este año 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 resultados y opiniones presentados en este reporte son de los autores y no reflejan necesariamente los puntos de vista del Conacyt*

*Agradecemos el apoyo de: Alfredo Lara Dotor, Jeanett Mendoza Colín, Leonardo Flores Vivanco y Nadine Piekarski Sandoval por su valiosa colaboración en los esfuerzos para llevar a cabo este estudio.*



## Resumen

---

*El presente documento constituye el reporte detallado del Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) 2010. Esta medición se realiza por quinto año de forma consecutiva, como parte de un proyecto que involucra a 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 estatales de nuestro país. El reporte incluye, además de la información asociada con el IGEE, información sobre el tráfico y la velocidad de despliegue de las páginas estatales.*

## Abstract

---

*This document is a detailed report of the Index of State Electronic Government (Índice de Gobierno Electrónico Estatal-IGEE) 2010. This measurement has been done for five consecutive year as part of a research project involving three Mexican academic institutions: Centro de Investigación y Docencia Economica, Universidad Autonoma del Estado de México and Universidad de las Américas, Puebla. The study has the purpuse to present comparative information regarding the level of functionality of the portals of the state government in Mexico, as a tool for decision-making and continuous improvement of the state portals in our country. In addition to information related with the IGEE, the report also includes information about traffic and display speed of the state Web pages.*



## *Introducción*

---

Los resultados aquí presentados son el resultado de un estudio longitudinal que comenzó en el año 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.

Este cuestionario es, entonces, producto de una propuesta del 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 (Sandoval-Almazán y Gil-García, 2008; Goldkuhl y Persson, 2007).

Este año el estudio tuvo la particularidad de realizarse en un tiempo político peculiar: doce entidades se encuentran en medio de un proceso electoral para renovar gobernadores, alcaldes o diputados. Entendemos que esto pudo haber afectado el tipo de información disponible en estos estados. Sin embargo, creemos que esta es la realidad de todo gobierno democrático y no debemos de hacer excepciones, pues año con año uno u otro estado estará en elecciones, 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 del año anterior. Lo que dio como resultado un instrumento con 174 preguntas (tres preguntas menos que el año anterior).

La tabla 1 muestra el avance del cuestionario. Los cambios que se han hecho se han realizado para obtener una mayor precisión en la medición de las variables y adaptarlas a las innovaciones tecnológicas que diariamente

aparecen en internet y que además son adoptadas por los ciudadanos y los portales estatales.

**TABLA 1. EVOLUCIÓN DE LOS CUESTIONARIOS PARA ANÁLISIS DE PORTALES ESTATALES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

AÑO	2004	2005-2007	2008	2009	2010
NÚMERO DE PREGUNTAS	17	46	40	177	174
SECCIONES	2	5	5	5	5
CONTENIDOS ADICIONALES	0	1	2	2	2

### **1. Metodología IGEE 2010**

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.

La medición del IGEE 2010 conserva 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 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 16,704 datos para la consolidación del IGEE 2010. La tabla 2 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 = (No. de Reactivos sobre Información encontrados en el Portal Estatal Observado/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

**TABLA 2. SITIOS VISITADOS MEDICIÓN 2010**

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.querrero.gob.mx">www.querrero.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.groo.gob.mx">www.groo.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.

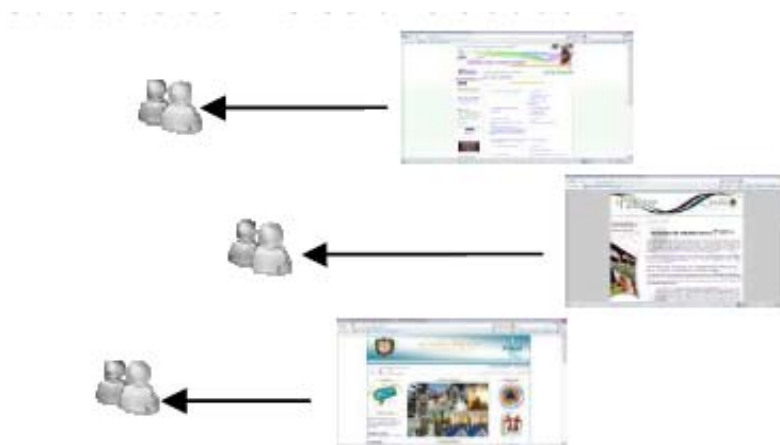
### **Información**

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, etcétera.
- 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, etcétera.

**FIGURA 1. COMPONENTE DE INFORMACIÓN**

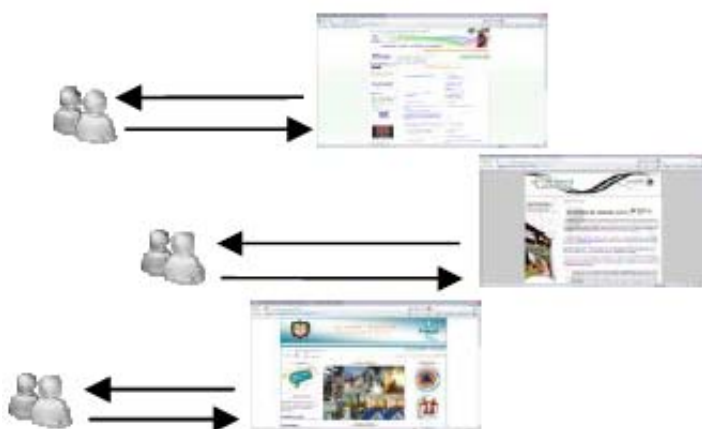


### Interacción

La comunicación entre el gobierno y el ciudadano se da en dos vías, del emisor al receptor y viceversa, en donde se establecen canales para la interacción (Ver 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, etcétera. Los elementos de 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: cómo 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, etcétera.

**FIGURA 2. COMPONENTE DE INTERACCIÓN**

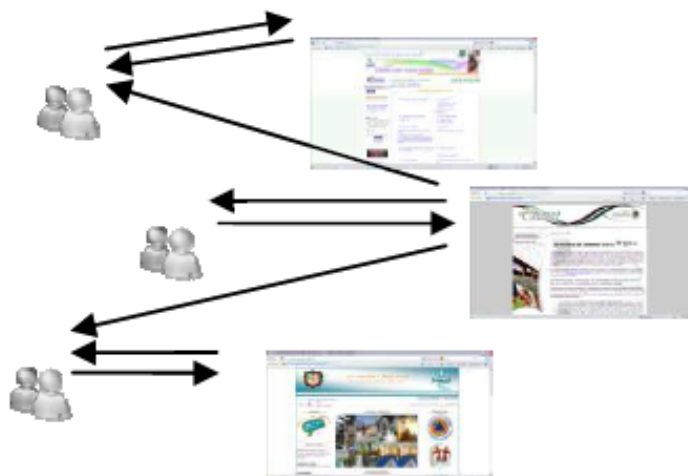


### Transacción

La comunicación que ocurre en esta etapa entre el gobierno y el ciudadano se da de emisor a receptor y viceversa de manera muy similar al caso de la 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 (compranet u otro sistema): deberá contar con el servicio de licitaciones por internet.

FIGURA 3. COMPONENTE DE TRANSACCIÓN



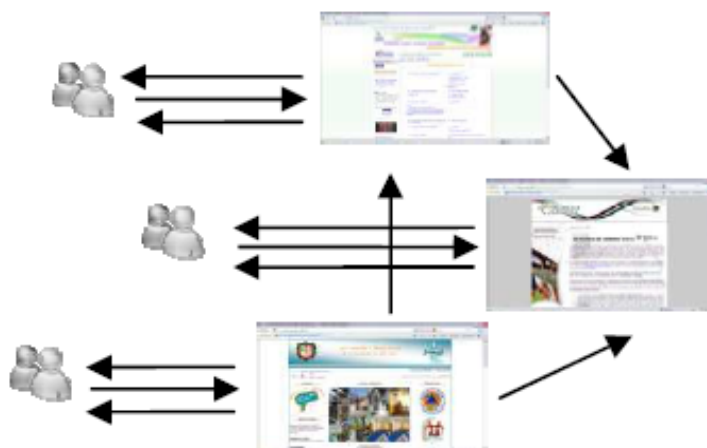
### Integración

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 (Ver 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. (Ver 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.
- Referendos 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, etcétera.

**FIGURA 5. COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN**



Adicionalmente a estos componentes, en la evaluación 2010 al igual que en la del 2009, para facilitar el análisis y ofrecer una medición más integral, se utilizaron distintos tipos de aplicaciones que ayudaron a este propósito (ver Tabla 3). Los datos que arrojaron estos instrumentos no formaron parte del puntaje global, esto es, no fueron considerados para los resultados del IGEE 2010. Hay, 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.

**TABLA 3. 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. SOLO 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 AL TRÁFICO QUE RECIBE EL PORTAL CON ESTA APLICACIÓN. NO OTORGA NINGÚN PUNTAJE AL SITIO.

En esta medición, al igual que en la medición del 2009, 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 1.

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

1.1. INFORMACIÓN COMPLETA Y DETALLADA		
SE BUSCA ENCONTRAR INFORMACIÓN COMPLETA Y DETALLADA DENTRO DEL PORTAL, COMO PUEDE SER SOBRE EL WEBMASTER, FUENTES DE INFORMACIÓN, ESTADÍSTICAS, ETCÉTERA		
PREGUNTAS	DEFINICIÓN	
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.

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 2010.

## ***2. Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE): Resultados 2010***

Una vez realizada la medición se analizaron los datos para formar la tabla de 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.



TABLA 4. RANKING DEL IGEE 2010

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE	RANKING
ESTADO DE MEXICO	79.55	62.99	20.93	66.47	34.08	52.8	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	66.0	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	39.46	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	28.26	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

La tabla 4 muestra los resultados globales del IGEE y su correspondiente ranking 2010. En ella se observan diferencias pequeñas entre el primer y segundo lugar, pero existe una diferencia de 33.26 puntos entre el primer lugar (Estado de México) y el último lugar (Chihuahua). Con respecto a la diferencia que existe entre el ranking número 1 y un estado con puntaje intermedio (Veracruz) es de 15.75 puntos, comparando esta diferencia contra el resultado del IGEE 2009 se redujo la brecha en 5 puntos. La tabla 5, incluye la media y la desviación estándar de cada uno de los componentes, aunque los resultados se tratarán más adelante con mayor detalle, es claro que la variabilidad de los datos es muy grande sobretodo en las secciones de transacción y participación. Estos números son una clara indicación de las grandes diferencias que existen entre los portales evaluados. Es importante mencionar que el promedio del ranking en el 2009 fue de 34.60 puntos en comparación con el obtenido este año de 35.92 puntos. Esta pequeña

diferencia sugiere que los resultados de este año son consistentes con los resultados de años anteriores.

**TABLA 5. MEDIDAS DESCRIPTIVAS DEL RANKING IGEE 2010**

	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	INTEGRACIÓN	PARTICIPACIÓN	ÍNDICE
MEDIA	61.26	36.14	19.65	52.18	10.37	35.92
DESV. ESTÁNDAR	10.95	11.80	9.34	11.52	8.23	10.37

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 este año. Por lo que los estados que no realizaron alguna mejora en su portal en este periodo bajaron varias posiciones en esta medición con respecto a la anterior, aunque su portal siga teniendo la misma calidad que tuvo en el 2009.

## 2.1. Resultados por componente

Esta sección presenta los resultados obtenidos en cada componente de la medición. Describe cada uno de ellos y presenta una tabla con los resultados de la medición 2010 para cada uno de los estados sobre el componente en cuestión. Al final se hace un análisis de cada sección y un análisis global.

### 2.1.1. 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, hemos agregado la parte de *Transparencia*, dado que ya es una obligación por ley que proporcionen información en ciertos rubros. La tabla 6 muestra la calificación que cada portal obtuvo en este componente. Destaca en el primer lugar el estado de Jalisco con mejores funcionalidades y elementos en materia del componente de información, seguido del estado de Puebla. Una de las diferencias más destacadas en ambos sitios, es que el estado de Jalisco presentó un sitio con información jerarquizada y ordenada sistemáticamente, ya sea en perfiles de usuario o con temáticas bien establecidas. En contraste, el estado de Puebla presentó una interface con menos información estructurada, pero más limpia y el título de los vínculos describía mejor sus contenidos, lo que lo hacía fácil de utilizar.

**TABLA 6. INFORMACIÓN**

ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	INFORMACIÓN
ESTADO DE MÉXICO	79.55	AGUASCALIENTES	68.99
PUEBLA	83.31	GUANAJUATO	66.15
YUCATÁN	60.96	MICHOACÁN	64.01
SINALOA	63.96	QUERÉTARO	56.92
JALISCO	83.43	QUINTANA ROO	59.52
NUEVO LEÓN	69.76	NAYARIT	52.33
BAJA CALIFORNIA	70.32	MORELOS	51.08
GUERRERO	66.0	TAMAULIPAS	55.77
DISTRITO FEDERAL	64.65	TABASCO	56.26
HIDALGO	70.17	ZACATECAS	56.04
COAHUILA	72.59	TLAXCALA	53.49
SONORA	57.22	CAMPECHE	57.12
DURANGO	61.61	OAXACA	57.59
CHIAPAS	64.77	SAN LUIS POTOSÍ	48.67
VERACRUZ	56.11	BAJA CALIFORNIA SUR	40.80
COLIMA	59.75	CHIHUAHUA	31.29
PROMEDIO			61.26

### 2.1.2. 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, etcétera) 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. El avance que tuvo en global este componente con respecto a 2009 es de 1 punto.

La tabla 7 muestra los resultados de los portales en este componente. El Estado de México destaca sobremanera entre los estados con mayor interacción. Por ejemplo, este portal contiene blogs especializados en ciertas temáticas como: nutrición, salud mental, etcétera, 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 la participación se dé.

**TABLA 7. INTERACCIÓN**

ENTIDAD FEDERATIVA	INTERACCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	INTERACCIÓN
ESTADO DE MÉXICO	62.99	AGUASCALIENTES	35.80
PUEBLA	56.19	GUANAJUATO	44.80
YUCATÁN	49.25	MICHOACÁN	28.84
SINALOA	46.34	QUERÉTARO	38.76
JALISCO	50.84	QUINTANA ROO	25.86
NUEVO LEÓN	50.20	NAYARIT	24.45
BAJA CALIFORNIA	40.39	MORELOS	24.89
GUERRERO	49.76	TAMAULIPAS	23.50
DISTRITO FEDERAL	43.54	TABASCO	31.13
HIDALGO	39.00	ZACATECAS	26.74
COAHUILA	43.96	TLAXCALA	30.16
SONORA	39.81	CAMPECHE	25.40
DURANGO	34.13	OAXACA	28.26
CHIAPAS	34.19	SAN LUIS POTOSÍ	17.57
VERACRUZ	38.62	BAJA CALIFORNIA SUR	13.45
COLIMA	38.49	CHIHUAHUA	19.07
PROMEDIO			36.14

### 2.1.3. 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. La tabla 8 muestra los resultados de los portales en este componente. Varios estados cuentan con la funcionalidad de realizar transacciones rápidamente y de forma segura. 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 por ciento 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 IGEE 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.

**TABLA 8. TRANSACCIÓN**

ENTIDAD FEDERATIVA	TRANSACCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	TRANSACCIÓN
ESTADO DE MÉXICO	20.93	AGUASCALIENTES	17.22
PUEBLA	38.70	GUANAJUATO	16.30
YUCATÁN	45.37	MICHOACÁN	15.00
SINALOA	36.85	QUERÉTARO	16.85
JALISCO	20.00	QUINTANA ROO	20.19
NUEVO LEÓN	23.15	NAYARIT	18.89
BAJA CALIFORNIA	20.74	MORELOS	12.96
GUERRERO	32.04	TAMAULIPAS	26.48
DISTRITO FEDERAL	18.33	TABASCO	15.93
HIDALGO	16.11	ZACATECAS	11.67
COAHUILA	20.37	TLAXCALA	6.11
SONORA	35.00	CAMPECHE	11.11
DURANGO	16.11	OAXACA	5.19
CHIAPAS	24.81	SAN LUIS POTOSÍ	9.63
VERACRUZ	15.37	BAJA CALIFORNIA SUR	9.94
COLIMA	16.30	CHIHUAHUA	15.00
PROMEDIO			19.65

#### 2.1.4. 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.

La tabla 9 muestra los resultados de los portales en este componente. En esta evaluación el mayor puntaje en integración lo tiene Yucatán con 73.41 puntos y el promedio es de 52.18 puntos. Se tuvo un avance cercano a un punto con respecto a la evaluación del 2009. El sitio Web más disperso, que contiene distintos formatos en color, tipos de letra y organización de sus páginas, así como escasa vinculación entre un sitio Web y otro, es precisamente el estado de Chihuahua, cuya limitada integración de contenidos y de organización interna lo sitúan como el portal con menor integración vertical u horizontal de contenidos (virtual). En cambio, portales como Yucatán, Puebla y Estado de México muestran sitios Web integrados tanto en la forma como en el fondo, vinculando servicios, contenidos y datos de forma estandarizada.

**TABLA 9. INTEGRACIÓN**

ENTIDAD FEDERATIVA	INTEGRACIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	INTEGRACIÓN
ESTADO DE MÉXICO	66.47	AGUASCALIENTES	57.94
PUEBLA	69.44	GUANAJUATO	45.83
YUCATÁN	73.41	MICHOACÁN	55.56
SINALOA	72.22	QUERÉTARO	54.17
JALISCO	59.72	QUINTANA ROO	46.83
NUEVO LEÓN	65.28	NAYARIT	51.19
BAJA CALIFORNIA	63.89	MORELOS	49.80
GUERRERO	50.60	TAMAULIPAS	41.47
DISTRITO FEDERAL	55.56	TABASCO	43.06
HIDALGO	55.36	ZACATECAS	33.73
COAHUILA	44.44	TLAXCALA	43.85
SONORA	51.39	CAMPECHE	41.47
DURANGO	56.75	OAXACA	39.68
CHIAPAS	54.56	SAN LUIS POTOSÍ	32.54
VERACRUZ	63.49	BAJA CALIFORNIA SUR	40.28
COLIMA	61.11	CHIHUAHUA	28.77
PROMEDIO			52.18

### 2.1.5. Participación

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

La tabla 10 muestra los resultados de los portales en este componente. El Estado de México obtuvo el primer lugar con 34.08 puntos. Destaca que este componente tiene el promedio más bajo de todos con 10.37 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 Campeche— se quedaron con cero puntos; mientras que muchos otros —Yucatán, Sonora, Chiapas, Colima, Aguascalientes, Guanajuato, Querétaro, Quintana Roo, Nayarit, Tamaulipas, Zacatecas, Tlaxcala, Oaxaca, San Luis Potosí, Baja California Sur y Chihuahua— obtuvieron una calificación por debajo de los 10 puntos.

**TABLA 10. PARTICIPACIÓN**

ENTIDAD FEDERATIVA	PARTICIPACIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	PARTICIPACIÓN
ESTADO DE MÉXICO	34.08	AGUASCALIENTES	3.42
PUEBLA	12.68	GUANAJUATO	5.95
YUCATÁN	7.89	MICHOACÁN	11.61
SINALOA	15.09	QUERÉTARO	8.04
JALISCO	15.63	QUINTANA ROO	5.57
NUEVO LEÓN	20.48	NAYARIT	7.14
BAJA CALIFORNIA	25.48	MORELOS	10.12
GUERRERO	18.48	TAMAULIPAS	1.19
DISTRITO FEDERAL	22.32	TABASCO	0.00
HIDALGO	16.67	ZACATECAS	7.89
COAHUILA	15.57	TLAXCALA	2.23
SONORA	7.62	CAMPECHE	0.00
DURANGO	20.54	OAXACA	1.19
CHIAPAS	7.32	SAN LUIS POTOSÍ	1.04
VERACRUZ	11.61	BAJA CALIFORNIA SUR	3.42
COLIMA	8.04	CHIHUAHUA	3.57
PROMEDIO			10.37

**TABLA 11. RANKING POR TRÁFICO**

ENTIDAD FEDERATIVA	RESULTADO
D. F.	138
ESTADO DE MÉXICO	399
JALISCO	527
NUEVO LEÓN	698
TAMAULIPAS	821
GUANAJUATO	891
VERACRUZ	1035
GUERRERO	1056
YUCATÁN	1120
CHIHUAHUA	1271
CHIAPAS	1874
BAJA CALIFORNIA	1909
MICHOACÁN	2005
AGUASCALIENTES	2489
SINALOA	3210
SONORA	3328
TABASCO	3332
COAHUILA	4711
HIDALGO	4832
NAYARIT	5014
BAJA CALIFORNIA SUR	5763
TLAXCALA	7905
QUERÉTARO	7935
MORELOS	9254
ZACATECAS	9487
OAXACA	11247
DURANGO	12461
SAN LUIS POTOSÍ	17569
PUEBLA	17888
CAMPECHE	19425
QUINTANA ROO	30707
COLIMA	N/D

#### 2.1.6. Resultados por tráfico

El sitio web de Alexa presenta una estadística de generación de tráfico, es decir, qué portal está generando más tráfico de visitas en ese momento en particular. Mientras menor es el número, mayor es el tráfico que se genera.

Los resultados aquí presentados (ver Tabla 11) muestran la calificación asignada por Alexa. Sin embargo, deben tomarse con cautela, debido a que lo que se presenta no es un promedio, sino una imagen instantánea del tráfico en el sitio en base a su alcance, el número de páginas desplegadas, las páginas visitadas por usuario, el tiempo de cada visita, el porcentaje de rebote y los resultados de búsquedas.



Los resultados del ranking de Alexa no forman parte de los resultados del IGEE 2010, se trata de un dato complementario que ayuda a ilustrar el tráfico de visitas generadas en cada portal por un medidor neutral e independiente que, como las otras aplicaciones usadas, ofrece una referencia más para los tomadores de decisiones.

### 2.1.7. Resultados por velocidad de desplazamiento

Este rubro fue medido con una aplicación llamada Pingdom ([www.pingdom.com](http://www.pingdom.com)). Esta información debe considerarse cuidadosamente, ya que el resultado de la medición depende no sólo del desempeño del servidor en el que se aloja el portal, sino de la velocidad de conexión y el tipo de navegador. Similar a la medición de tráfico, estos datos muestran el desempeño en un momento específico de medición en el tiempo. El estado de Baja California resultó ser el más rápido en desplegar la página hogar de su sitio. Cabe aclarar que esta medida tampoco se consideró para el IGEE 2010, y sólo es una información complementaria que se recolectó y podría usarse en esfuerzos futuros (ver Tabla 12).

**TABLA 12. VELOCIDAD DE DESPLIEGUE DE PÁGINA HOGAR**

LOS MÁS RÁPIDOS EN DESPLEGAR	VELOCIDAD	LOS MÁS LENTOS EN DESPLEGAR	VELOCIDAD
BAJA CALIFORNIA	0.60	QUINTANA ROO	10.70
CAMPECHE	1.10	QUERÉTARO	11.40
DURANGO	1.30	COLIMA	14.60
PUEBLA	1.70	MICHOACÁN	14.70
JALISCO	2.60	CHIAPAS	17.50
AGUASCALIENTES	3.30	SONORA	18.30
NUEVO LEÓN	4.50	VERACRUZ	18.70
ESTADO DE MÉXICO	4.80	YUCATÁN	22.10
TAMAULIPAS	5.10	GUERRERO	27.10
NAYARIT	5.80	SINALOA	27.20

### 2.1.8. Resultado diseño y estilo

En adición a los elementos descritos previamente, se evaluó el diseño y el estilo de los portales. En cuanto al diseño y formato de los sitios se consideraron los elementos que se muestran en la tabla 13. Los elementos que se evalúan son: breadcrumbs (se indica la ubicación o árbol jerárquico de las páginas internas), relación figura-fondo (que exista un buen contraste y relación del fondo con la figura y que los colores sean adecuados y las letras entendibles), organización espacial de los elementos (espacios amplios que faciliten la lectura), navegación en tres clics (La navegación se lleva a cabo en tres clics o menos desde la página de inicio hasta la información buscada),

controles de navegación en pantalla (diseño adecuado de menús, botones, etc., en relación con la distribución espacial de la pantalla) y controles de navegación con tipo de representación (diseño adecuado de menús, botones, etc., en relación con el nivel de agregación de los temas y subtemas que organizan los contenidos del portal). La tabla muestra valores en una escala entre 0 y 3. Ese número representa el número de revisores que consideraron que el portal cuenta con esta característica. Por tanto, este número representa el juicio experto de los evaluadores.

**TABLA 13. FORMATO Y DISEÑO EN EL IGEE 2010**

ESTADO	BREADCRUMBS	RELACIÓN FIGURA-FONDO	ORGANIZACIÓN ESPACIAL DE LOS ELEMENTOS	NAVEGACIÓN EN 3 CLICKS	CONTROLES DE NAVEGACIÓN EN PANTALLA	CONTROLES DE NAVEGACIÓN CON TIPO DE REPRESENTACIÓN
AGUASCALIENTES	2	3	3	3	2	3
BAJA CALIFORNIA NORTE	3	3	3	3	3	3
BAJA CALIFORNIA SUR	2	3	2	1	2	1
CAMPECHE	2	3	3	1	3	3
CHIAPAS	3	3	3	3	3	2
CHIHUAHUA	0	0	0	2	2	1
COAHUILA	3	3	3	3	3	3
COLIMA	3	3	3	2	3	3
DISTRITO FEDERAL	3	3	3	2	3	3
DURANGO	1	3	2	3	3	2
ESTADO DE MÉXICO	3	3	3	3	3	3
GUANAJUATO	1	3	3	3	2	3
GUERRERO	3	2	2	3	2	2
HIDALGO	1	3	3	2	3	3
JALISCO	3	3	3	3	3	3
MICHOACÁN	3	3	3	3	3	3
MORELOS	1	3	2	3	2	0
NAYARIT	3	3	3	3	3	3
NUEVO LEÓN	3	3	3	3	3	3
OAXACA	2	3	3	2	3	2
PUEBLA	2	3	3	3	3	3
QUERÉTARO	1	3	3	1	3	2
QUINTANA ROO	1	3	2	2	2	2
SAN LUIS POTOSÍ	1	3	3	3	3	2
SINALOA	1	3	3	3	3	3

ESTADO	BREADCRUMBS	RELACIÓN FIGURA-FONDO	ORGANIZACIÓN ESPACIAL DE LOS ELEMENTOS	NAVEGACIÓN EN 3 CLICKS	CONTROLES DE NAVEGACIÓN EN PANTALLA	CONTROLES DE NAVEGACIÓN CON TIPO DE REPRESENTACIÓN
SONORA	3	3	2	2	3	1
TABASCO	3	3	3	2	3	2
TAMAULIPAS	3	2	3	3	3	2
TLAXCALA	0	3	1	0	3	3
VERACRUZ	3	2	2	2	2	3
YUCATÁN	0	3	3	2	2	3
ZACATECAS	1	3	3	1	3	2

### 3. Resumen general de hallazgos

#### 3.1. Generales

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

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

En esta continua evolución, la mayoría de los portales se movieron en el ranking. Solamente tres estados —Guerrero, Nayarit y Tabasco— se mantuvieron en la misma posición. En la evaluación 2009 cuatro estados —Nuevo León, Oaxaca, Baja California Sur y Durango— mantuvieron la misma posición con respecto a 2008. Sobresalen las caídas de los portales de Tlaxcala y San Luis Potosí que pierden 14 posiciones cada uno y Tamaulipas que perdió 9 lugares con respecto a 2009 (ver Tabla 14).

Estos cambios muestran el dinamismo y los procesos de mejora continua que se realizan en estos portales provocando que algunos estados ganaran o

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

Los estados de Coahuila y Jalisco son los estados que experimentaron un mayor incremento en el ranking, escalando 18 posiciones, para situarse en el décimo primero y quinto sitios respectivamente. De igual forma, sobresale que Baja California Sur ganó un lugar, después de haber permanecido tres años consecutivos en el último, el cual es ocupado actualmente por el portal del estado de Chihuahua, que perdió 8 lugares en el ranking. Otra sorpresa es Veracruz que en el 2009 escaló 13 lugares para alcanzar el séptimo lugar y este año perdió 8 posiciones para situarse en la décimo quinta posición del ranking.

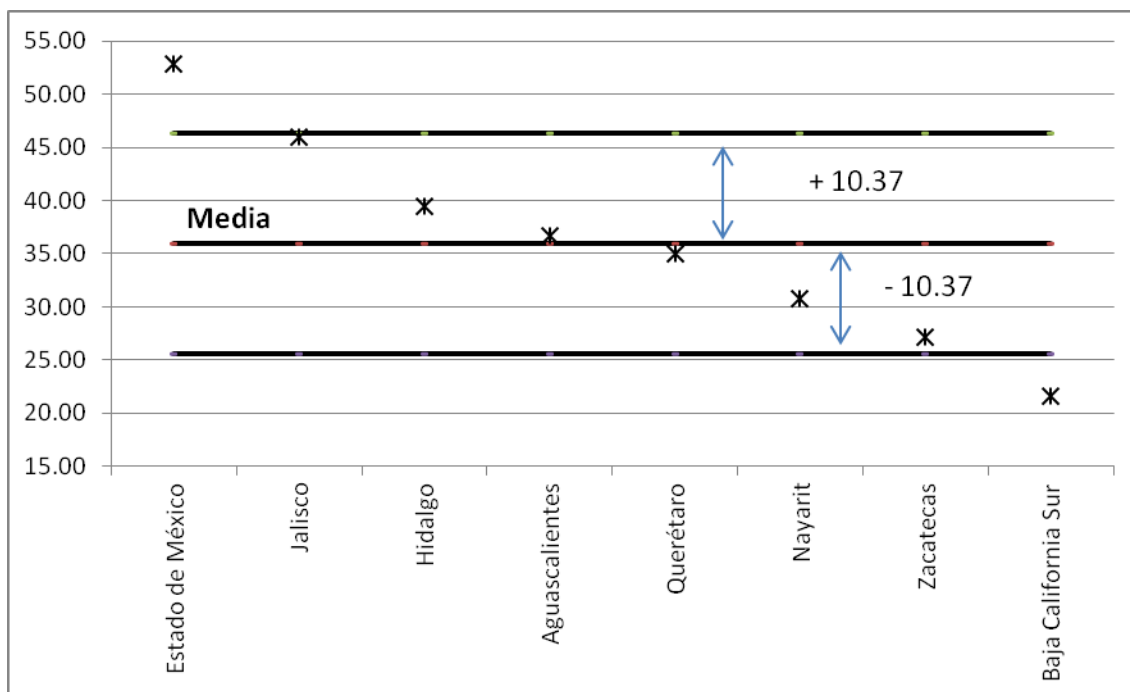
**TABLA 14. MOVILIDAD DE LOS PORTALES EN EL ÍNDICE COMPARATIVO 2009-2010**

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

El portal del estado de Querétaro subió 10 posiciones para situarse en el lugar 20, y Michoacán 9 posiciones para situarse en el lugar 19, ubicándose ambos por arriba del tercio inferior del ranking. El resto de los estados perdieron o ganaron dos o tres lugares en promedio. Esto indica cierta permanencia en la estrategia seguida para mantener y actualizar el portal de gobierno.

La media de la puntuación total de los portales fue de 35.92 puntos con una desviación estándar de 10.37 puntos que en comparación con la evaluación 2009 aumentó cerca de dos puntos de lo que se interpreta que aumentó la distancia de los datos con respecto a la media, para poder interpretar este dato lo haríamos de la siguiente manera:

FIGURA 7. EJEMPLO DE DISPERSIÓN DEL ÍNDICE CON RESPECTO A LA MEDIA



Con base en la evaluación 2010 se obtuvieron 17 entidades por encima de esta media y 15 de ellas por debajo de las cuales tres entidades estuvieron fuera del límite inferior —San Luis Potosí, Baja California Sur y Chihuahua—. 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, en cambio, el componente de transacción bajó en comparación con el ranking 2009. Los componentes de interacción e integración, aunque experimentaron un pequeño incremento, podría considerarse que no mostraron un cambio significativo. Es importante destacar que aunque el componente de integración obtuvo puntajes altos, esto no necesariamente refleja altos niveles de interoperabilidad de infraestructuras técnicas, de datos y de 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.

Finalmente, aunque el menor puntaje lo tiene el componente de participación, tuvo un incremento más importante en términos relativos: el promedio pasó de 7.9 en el año 2009 a 10.37 en el ranking 2010, lo que implica un incremento de un poco más de 30%. Aunque el incremento es importante, queda aún una brecha que cubrir para proveer a los ciudadanos las herramientas necesarias para participar y colaborar con su gobierno, lo cual se ha convertido en una tendencia mundial junto con los esfuerzos para impulsar gobiernos más abiertos y transparentes.

#### **4. Comentarios finales sobre el IGEE 2010**

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 de reinventarse, transformar sus organizaciones, usar sus conocimientos y su aprendizaje previo para innovar, proponer y construir sus portales. De los doce estados que se encuentran en medio de un proceso electoral, siete perdieron posiciones en el ranking y 5 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 están 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 los cambios que se realizan 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 que los usuarios realmente puedan colaborar con sus gobiernos en distintos ámbitos.

En cierto sentido, este ranking presenta por vez primera 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.

## Bibliografía

---

- Goldkuhl, Goran y Persson, Anders (2006), *From E-ladder to e-diamond reconceptualising models for public e-services*. Paper presented at the European Conference on Information Systems, Goteborg, Sweden (June 12-14).
- Sandoval-Almazán, R. y J. Ramón Gil-García (2008), Construyendo un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico: Una primera evaluación de los portales estatales en México. *Espacios Públicos*, 11, 8-19. En línea: <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* (1a ed., vol. 1, pp. 1726-1734). Hershey New York: Information Science References.
- \_\_\_\_\_ (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.
- \_\_\_\_\_ (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*.
- Luna-Reyes, L. F., J. Ramón Gil-García y Sandoval-Almazán, R. (2010), Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno en internet. *Espacios Públicos*, 2(27).



## Novedades

---

### DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Ma. Amparo Casar, *Representation and Decision Making in the Mexican Congress*, DTAP-258
- Guillermo Cejudo y Dirk Zavala, *Procesos y prácticas del acceso a la información: un ejercicio de usuario simulado*, DTAP-257
- Ernesto Flores-Roux y Judith Mariscal, *The Development of Mobile Money Systems*, DTAP-256
- David Arellano *et al.*, *Control de los conflictos de interés*, DTAP-255
- David Arellano, Víctor Figueras y Walter Lepore, *Política de tránsito en el DF de México: una introducción a su estudio empírico*, DTAP-254
- Sergio Cárdenas y Maximiliano Cárdenas, *La participación del poder legislativo en la definición de la política educativa en México*, DTAP-253
- Sergio Cárdenas, *Administración centrada en la escuela*, DTAP-252
- Joanna D. Lucio, Edgar Ramírez y Sergio Cárdenas, *¿Libertad para quién? El efecto de comunidades cerradas en el espacio urbano*, DTAP-251
- Edgar E. Ramírez, *Land Development Permitting*, DTAP-250
- Rodrigo Sandoval-Almazán, Luis F. Luna-Reyes y J. Ramón Gil-García, *Índice de Gobierno Electrónico Estatal: La medición 2009*, DTAP-249

### DIVISIÓN DE ECONOMÍA

- Rafael Garduño-Rivera and Esteban Fernández-Vázquez, *Ecological Inference with Entropy Econometrics: Using the Mexican Census as a Benchmark*, DTE-511
- Rafael Garduño, Kathy Baylis and Mary P. Arends-Kuenning, *Regional Economic Analysis of Internal Migration in Mexico*, DTE-510
- Brasil Acosta Peña and Andrés Aradillas López, *Semi-Empirical Likelihood Estimation of Manufacturing Interaction-Based Model...*, DTE-509
- Brasil Acosta Peña, *Technical Efficiency in the Mexican Manufacturing Sector: A Stochastic Frontier Approach*, DTE-508
- Brasil Acosta Peña, *Estimation of a Multiple Equilibrium Game with Complete Information...*, DTE-507
- Juan Rosellón, Anne Neumann and Hannes Weigt, *Removing Cross-Border Capacity Bottlenecks in the European Natural Gas Market...*, DTE-506
- Alejandro López and Javier Parada, *Poverty Dynamics in Rural Mexico: An Analysis Using Four Generations of Poverty Measurement*, DTE-505
- Kaniska Dam and Antonio Jiménez-Martínez, *A Note on Bargaining over Complementary Pieces of Information in Networks*, DTE-504
- David Mayer y Grodecz Ramírez, *Ciclo de vida humano y ciclo de vida urbano: Urbanización y desarrollo económico*, DTE-503
- Kaniska Dam y Daniel Ruiz Pérez, *On the Existence of Sharecropping*, DTE-502

## DIVISIÓN DE ESTUDIOS INTERNACIONALES

- Rafael Velázquez, *La política exterior de Estados Unidos hacia México bajo la administración de Barack Obama*, DTEI-220
- Rafael Velázquez y Jorge Schiavon, *La cooperación internacional descentralizada para el desarrollo en México*, DTEI-219
- Kimberly A. Nolan García, *Whose Preferences?: Latin American Trade Promotion Pacts as a Tool of US Foreign Policy*, DTEI-218
- Farid Kahhat, Rodrigo Morales y Ana Paula Peñalva, *El Perú, las Américas y el Mundo. Opinión pública y política exterior en Perú, 2010*, DTEI-217
- Guadalupe González, Jorge Schiavon, David Crow y Gerardo Maldonado, *Mexico, the Americas and the World 2010...*, DTEI-216
- Guadalupe González, Jorge Schiavon, David Crow y Gerardo Maldonado, *México, las Américas y el Mundo 2010. Política exterior: Opinión pública y líderes*, DTEI-215
- Gerardo Maldonado, *Desapego político y desafección institucional en México: ¿Desafíos para la calidad de la democracia?*, DTEI-214
- Luz María de la Mora, *Opening Markets without Reciprocity: Explaining Mexico's Trade Policy, 2000-2010*, DTEI-213
- Farid Kahhat, *Las industrias extractivas y sus implicaciones políticas y económicas*, DTEI-212
- Mariana Magaldi de Sousa, *Trade Openness and the Channels of its Impact on Democracy*, DTEI-211

## DIVISIÓN DE ESTUDIOS JURÍDICOS

- 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
- Ana Elena Fierro and Adriana García, *Design Matters: The Case of Mexican Administrative Courts*, DTEJ-48
- Gustavo Fondevila, *Estudio de percepción de magistrados del servicio de administración de justicia familiar en el Distrito Federal*, DTEJ-47

## DIVISIÓN DE ESTUDIOS POLÍTICOS

- 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
- Francisco Javier Aparicio and Covadonga Meseguer, *Supply or Demand? Politics and the 3x1 Program for Migrants*, DTEP-228
- Ana Carolina Garriga and Brian J. Phillips, *Foreign Aid and Investment in Post-Conflict Countries*, DTEP-227
- Allyson Benton, *The Origins of Mexico's Municipal Usos y Costumbres Regimes*, DTEP-226
- Ana Carolina Garriga, *Objetivos, instrumentos y resultados de política monetaria. México 1980-2010*, DTEP-225
- Andreas Schedler, *The Limits to Bureaucratic Measurement. Observation and Judgment in Comparative Political Data Development*, DTEP-224
- Andrea Pozas and Julio Ríos, *Constituted Powers in Constitution-Making Processes. Supreme Court Judges, Constitutional Reform and the Design of Judicial Councils*, DTEP-223

## DIVISIÓN DE HISTORIA

- 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
- Rafael Rojas, *El debate de la Independencia. Opinión pública y guerra civil en México (1808-1830)*, DTH-67
- Michael Sauter, *The Liminality of Man: Astronomy and the Birth of Anthropology in the Eighteenth Century*, DTH-66

## Ventas

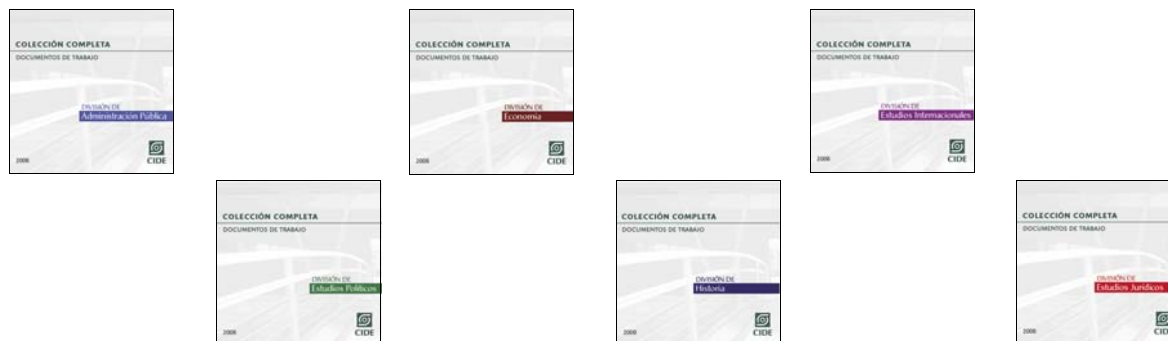
El CIDE es una institución de educación superior especializada particularmente en las disciplinas de Economía, Administración Pública, Estudios Internacionales, Estudios Políticos, Historia y Estudios Jurídicos. El Centro publica, como producto del ejercicio intelectual de sus investigadores, libros, 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.