

01/08/2009

Ranking estatal 2009 de portales .gob

Presentamos la evaluación de las páginas web de los 31 estados del país y del Distrito Federal.

Por cuarto año consecutivo, *Política Digital* publica el *Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)* basado en la evaluación de los portales estatales de los 31 estados del país y del Distrito Federal. Como parte del proceso de mejora continua de la metodología de evaluación, este año se re-visó el instrumento de observación de los portales para mejorar la confiabilidad del análisis. También se recogieron todas las observaciones y comentarios recibidos en años anteriores, y se le adecuó al continuo avance de las tecnologías de información y comunicación.

Para ello, los tres investigadores nos reunimos en un taller de trabajo en marzo de 2009 para discutir con detalle cada una de las etapas o componentes, mejorar la redacción de las preguntas, clarificar su significado, y presentar nuevas preguntas que ayudaran a una interpretación más precisa de lo que reflejan los portales estatales, mejorando la confiabilidad de las observaciones.

Este esfuerzo produjo un cuestionario con 177 preguntas, lo cual amplió el tiempo de evaluación por portal -al pasar de 20 o 30 minutos en la versión anterior a tiempos de 60 a 90 minutos de visita por sitio- para recolectar datos con esta nueva versión. El cuestionario del IGEE utilizado 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 de revisión en la captura y validación para disminuir posibles errores y presentar datos fidedignos en los resultados del índice.

Para la medición del IGEE 2009 se dejaron las mismas etapas (*Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación*) por considerarlas como componentes complementarios y no excluyentes, que al ser sumadas permiten ofrecer una aproximación integral sobre la utilidad que ofrece el portal a 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 en Puebla (UDLAP). Las evaluaciones se realizaron durante los meses de mayo, junio y los primeros días de julio, dando un total de 16 mil 992 datos para la consolidación del IGEE 2009.

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.

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

Hallazgos

Entre los hallazgos importantes de este año, destaca que la mayoría de los portales se movieron en el ranking. Solamente cuatro estados conservaron la misma posición de la evaluación anterior: Nuevo León se mantuvo en el primer sitio, Oaxaca y Baja California Sur en los dos últimos lugares, y Durango se mantuvo en la posición 14. Destaca que el dinamismo y los procesos de mejora continua que se realizan en este tipo de portales provocaron 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, luego de los esfuerzos y mejoras incorporadas en los portales de otras entidades federativas.

Tabla 1

ÍNDICE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ESTATAL 2009							
Estado	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Índice	Ranking
Nuevo León	69.54	56.64	43.33	69.44	33.69	54.53	1
Sinaloa	64.81	48.85	39.63	73.61	16.19	48.62	2
Puebla	68.49	52.45	42.04	61.11	5.83	45.98	3
Estado de México	66.41	43.19	22.22	72.22	23.33	45.47	4
Distrito Federal	69.84	39.64	17.22	68.06	25.83	44.12	5
Yucatán	56.58	39.07	41.67	69.25	12.38	43.79	6
Veracruz	59.85	43.34	33.33	60.52	13.10	42.03	7
Guerrero	60.98	49.43	32.04	58.33	4.52	41.06	8
Baja California N	57.79	46.49	22.78	63.89	14.17	41.02	9
Sonora	59.72	46.41	43.33	48.61	1.19	39.85	10
Aguascalientes	65.36	34.61	35.37	55.56	3.69	38.92	11
Hidalgo	64.11	33.91	23.33	58.33	12.86	38.51	12
Tlaxcala	62.97	42.20	29.63	51.39	1.67	37.57	13
Durango	61.38	40.19	14.81	55.56	15.60	37.51	14
Tamaulipas	66.63	33.42	20.19	47.22	1.67	33.83	15
San Luis Potosí	65.94	29.21	14.81	45.63	13.33	33.79	16
Chiapas	47.95	34.52	20.19	62.50	0.83	33.20	17
Morelos	57.16	35.16	8.70	48.41	16.19	33.13	18
Quintana Roo	53.02	29.98	14.07	44.25	18.10	31.88	19
Guanajuato	64.78	39.11	8.52	42.86	0.00	31.05	20
Colima	46.55	33.49	23.89	43.85	6.67	30.89	21
Nayarit	48.31	33.38	17.41	52.78	2.02	30.78	22
Jalisco	58.10	33.95	13.89	42.86	2.50	30.26	23
Chihuahua	44.81	26.04	32.78	46.63	0.83	30.22	24
Tabasco	56.20	34.61	16.30	40.28	0.00	29.48	25
Campeche	53.28	26.50	6.48	52.78	0.00	27.81	26
Zacatecas	52.72	17.28	10.19	42.86	4.17	25.44	27
Michoacán	55.69	23.46	10.19	35.71	0.83	25.18	28
Coahuila*	38.13	23.77	19.63	31.75	0.00	22.66	29
Querétaro	35.93	21.30	7.59	44.84	0.00	21.93	30
Oaxaca	46.75	24.85	0.00	33.13	0.83	21.11	31
Baja California S	36.49	6.68	7.04	32.14	1.19	16.71	32

* El portal estuvo fuera de línea durante las etapas finales del proceso de evaluación, y uno de los evaluadores no tuvo la oportunidad de evaluarlo, lo que afectó su posición en el ranking.

Tabla dos

MOVILIDAD DE LOS PORTALES EN EL ÍNDICE (COMPARATIVO 2008-2009)			
Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares
Colima	15	Distrito Federal	20
Guanajuato	15	Sinaloa	16
Zacatecas	15	Estado de México	13
Nayarit	9	Veracruz	13
Aguascalientes	8	Yucatán	9
Chiapas	7	Puebla	8
Baja California Norte	7	San Luis Potosí	6
Hidalgo	5	Quintana Roo	4
Chihuahua	5	Morelos	3
Guerrero	4	Tabasco	3
Tlaxcala	4	Jalisco	3
Querétaro	3	Michoacán	1
Sonora	2	Coahuila	1
Campeche	2	Tamaulipas	1

El Distrito Federal -que en 2008 fue uno de los estados que más posiciones perdió- este año subió 20 lugares para alcanzar el quinto lugar. Sinaloa avanzó 16 posiciones y se colocó en el segundo lugar, mientras que el Estado de México y Veracruz subieron 13 posiciones para ubicarse en el 4° y el 7° lugar, respectivamente. Tabasco y Puebla son los únicos dos estados que por segundo año consecutivo mejoran su posición en el ranking; Puebla se situó ahora en el tercer lugar.

Los tres estados que perdieron más posiciones en el ranking este año fueron Colima, Guanajuato y Zacatecas (15 lugares cada uno), seguidos por Nayarit y Aguascalientes (nueve y ocho lugares, respectivamente).

En cuanto a los componentes del ranking, se observa un comportamiento muy similar al del año anterior. *Información* es el componente con los puntajes más altos y *Participación* el que presentó los puntajes más bajos, debido a que muy pocos portales contienen encuestas, referenda, blogs o foros para promover la participación de la ciudadanía. Es importante comentar que el componente de *Integración* obtuvo puntajes altos, que no necesariamente reflejan altos niveles de interoperabilidad de infraestructuras técnicas, de datos y procesos en el back-office de los gobiernos estatales. Desafortunadamente, estas características no son directamente observables a través del portal.

Este puntaje refleja el uso efectivo de tecnologías como los servicios web, que permiten integrar en el portal estatal servicios federales o municipales, así como el interés y cuidado de quienes son responsables de mantener una adecuada imagen corporativa en los portales.

Conclusiones

El ranking 2009 continúa con un proceso de consolidación y mejora, tanto del instrumento de medición como de los procesos utilizados para elevar la confiabilidad de la captura y el procesamiento de los datos durante la evaluación. No obstante, más que decir que estos son esfuerzos terminados, existe la apertura para promover el diálogo y la reflexión con quienes estén interesados en los procesos de evaluación del gobierno electrónico a nivel estatal en México.

Los resultados obtenidos reflejan la diversidad de esfuerzos que hacen los estados para mejorar el servicio que brindan a sus ciudadanos a través de los portales de Internet. En términos absolutos, los cambios no reflejan la ausencia de esfuerzos por mejorar. Lo que sí demuestran son las diferencias relativas de esfuerzos que se realizan año con año.

En cierto sentido, los cambios sugieren que para mantener un portal líder a nivel nacional, se requiere un esfuerzo sostenido de mejora tanto en recursos, procesos y políticas como de desarrollo del personal encargado, y de mantener una estrecha relación con el ciudadano.

Finalmente, aunque todos los estados han ido creciendo y mejorando sus capacidades para ofrecer servicios interactivos de información y otras 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.

En la actualidad, muy pocos portales ofrecen a sus usuarios la posibilidad de utilizar sus plataformas para crear contenidos, construir redes sociales o interactuar con servidores gubernamentales de forma diferente a la tradicional. Las herramientas Web 2.0, que ofrecen oportunidades innovadoras y creativas para vincular más estrechamente a los gobiernos con sus ciudadanos, han permeado de manera aún limitada en la evolución de los portales.

Consideramos que el *Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2009* es una herramienta útil para comparar, compartir conocimientos y soluciones de beneficio común, por que esperamos contribuir una vez más al desarrollo del gobierno electrónico en México.

Agradecimientos

La revisión de este instrumento de medición fue posible gracias a la aprobación del proyecto de Investigación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) No. 84735. Agradecemos también el apoyo de los asistentes de investigación Liliana García Amaral, Leonardo Flores Vivanco y Edgar Arturo Palma Esquivel por su esfuerzo para llevar a cabo este proyecto.

Más información

El informe completo del *Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)* está disponible en www.mejoratugobierno.org.

Luis F. Luna Reyes es Profesor Investigador de la Escuela de Negocios y Economía de la Universidad de las Américas Puebla, luisf.luna@udlap.mx.

Rodrigo Sandoval Almazán es Profesor de Tiempo completo de la Universidad Autónoma del Estado de México, rsandov@uaemex.mx.

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