

IGDE 2019

ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL

TRÁMITES Y SERVICIOS
EN LÍNEA PARA HACER
CLIC CON LA CIUDADANÍA



DATA LAB MX

IBERO
Ciudad de México • Tijuana

EQUIDE
Investigación con Impacto Social



DATA LAB MX ES UNA ORGANIZACIÓN MULTIDISCIPLINARIA QUE COMBINA EXPERIENCIA CIENTÍFICA, ACADÉMICA Y PROFESIONAL. SUSTENTADOS EN LA CIENCIA DE DATOS DESARROLLAMOS ANÁLISIS, INVESTIGACIONES Y SOLUCIONES TECNOLÓGICAS CON EL OBJETIVO DE DAR SOLUCIÓN A PROBLEMAS COMPLEJOS DE FORMA CREATIVA E INNOVADORA EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN.



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA, A. C. ES UNA ASOCIACIÓN CIVIL DE IMPARTICIÓN DE ENSEÑANZA EN LOS NIVELES DE BACHILLERATO, EDUCACIÓN SUPERIOR, EDUCACIÓN CONTINUA Y OTROS, QUE TIENE ENTRE SUS FINES LA PROMOCIÓN Y FOMENTO EDUCATIVO, CULTURAL, ARTÍSTICO, CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO, ASÍ COMO DE LA EQUIDAD DE GÉNERO, DE LA PARTICIPACIÓN ORGANIZADA DE LA POBLACIÓN EN LAS ACCIONES QUE MEJOREN SUS PROPIAS CONDICIONES DE SUBSISTENCIA EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD, Y APOYO EN LA DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO CON EQUIDAD (EQUIDE) ES UN CENTRO DE INVESTIGACIÓN APLICADA, DE LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA CIUDAD DE MÉXICO, QUE PROMUEVE EL DESARROLLO CON EQUIDAD EN MÉXICO, A TRAVÉS DE SU ESTUDIO INTEGRAL, CON ÉNFASIS EN LAS ÁREAS DE SALUD Y POBREZA, Y SUS INTERRELACIONES.

ISBN: EN PROCESO.
PRIMERA EDICIÓN: 2019
IMPRESO Y HECHO EN MÉXICO

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. CUALQUIER REPRODUCCIÓN HECHA SIN CONSENTIMIENTO DEL EDITOR SE CONSIDERARÁ ILÍCITA. EL INFRACTOR SE HARÁ ACREEDOR A LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LAS LEYES SOBRE LA MATERIA. SI DESEA REPRODUCIR CONTENIDO DE LA PRESENTE OBRA ESCRIBA A:

contacto@datalabmx.com

DATA LAB MX

JORGE AUDIFFRED DOMÍNGUEZ
Fundador

IRVING OMAR MORALES AGISS
Cofundador

EMMANUEL LANDA HERNÁNDEZ
Cofundador

ALICIA SANTANA CARTAS
Directora de Data Lab Mx

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

DAVID FERNÁNDEZ DÁVALOS
Rector

SYLVIA IRENE SCHMELKES DEL VALLE
Vicerrectora

EQUIDE

GRACIELA TERUEL BELISMELIS
Directora

MIREYA VILLAR COMPTE
Coordinadora del área de Salud

VÍCTOR HUGO PÉREZ HERNÁNDEZ
Coordinador del área de Pobreza

COORDINACIÓN

DATA LAB MX

ALICIA SANTANA CARTAS
Directora de Data Lab Mx

EQUIDE

GRACIELA TERUEL BELISMELIS
Directora General

INVESTIGACIÓN

FRANCISCO ADRÍAN GARCÍA GARCÍA
HORACIO ORTIZ RÍOS
MARÍA EDUVIGES MENDOZA

PABLO GAITÁN
ALAN MARTÍN HERNÁNDEZ SOLANO
VÍCTOR HUGO PÉREZ HERNÁNDEZ
MANUEL TRIANO ENRÍQUEZ

ARTE Y VISUALIZACIÓN DE DATOS

DIANA ESTEFANÍA RUBIO
KARLA COLINA LLERA

SERVICIO SOCIAL

RODRIGO LECANDA VEGA
MARÍA FERNANDA MERCADO PLATA
JOAQUÍN OSIO FERNÁNDEZ
JORGE RIVADENEYRA FIERRO
RODRIGO S. URRUTIA REYNA

EDICIÓN

FRANCISCO ADRÍAN GARCÍA GARCÍA

PARA EMPEZAR...

- 07 Presentación
- 09 Prólogo
- 10 Introducción

14 GOBIERNO DIGITAL

¿Qué es y por qué hablar de gobierno digital?

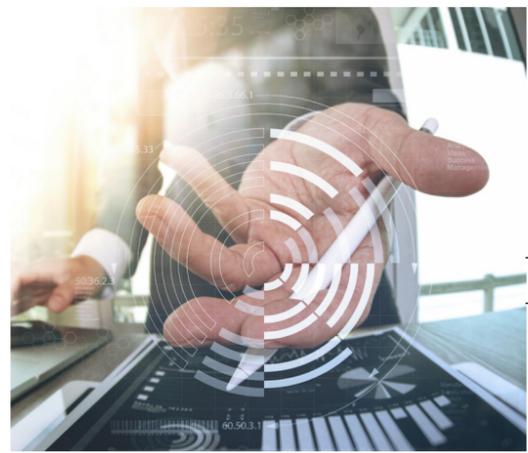
- 19 Trámites y servicios en línea



22 ¿CÓMO MEDIMOS LA GOBERNANZA DIGITAL?

¿Cómo se construye el IGDE 2019?

- 25 Componentes
- 25 Diseño de cuestionarios
- 26 Levantamiento, limpieza y conformación de las bases de datos
- 27 Agregación
- 28 Componentes del IGDE 2019
- 30 Guía para mejorar la Gobernanza Digital



34 PANORAMA ACTUAL: RESULTADOS

Resultados generales y por portal

- 44 Portal General de Gobierno
- 51 Portal de Finanzas
- 58 Portal de Salud
- 65 Portal de Seguridad

PARA TERMINAR...

- 71 Conclusiones
- 74 Recomendaciones
- 78 Referencias

PRESENTACIÓN

Gobernar hacia el futuro de la mano de la ciudadanía

Hablar sobre gobierno digital significa que el futuro nos ha alcanzado. Por primera vez en la historia, la población usuaria de internet en el mundo pasó a ser la mayoría. Esta situación abre el panorama de posibilidades de innovación sobre las

formas de ejercicio de gobierno y la administración pública. Poco a poco, van quedando atrás los viejos aparatos burocráticos, anquilosados a estructuras inflexibles, se amplían los medios para el conocimiento de la información pública y se acortan los tiempos para llevar a cabo una interacción con el gobierno.

No obstante, esta transición es de largo plazo, y tiene dimensiones y matices. En el rubro específico de la gobernanza digital, son notables las diferencias en los tres niveles de gobierno, ya que es claro que los avances más destacados han sido en el gobierno federal. Las administraciones estatales y municipales todavía tienen mucho por hacer. Por otra parte, sabemos de antemano que el uso del internet entre los mexicanos todavía no se ha extendido por completo, especialmente entre los grupos más vulnerables de la población. No obstante, la marcha hacia la modernización de los servicios públicos parece irreversible: en los países con mayor nivel de desarrollo en el orbe, el uso de las TIC para facilitar la interacción entre gobierno y ciudadanía es una cuestión del día a día, y algunos gobiernos de la región latinoamericana

ya también comienzan a extender su uso en diversos ámbitos. Así, los diagnósticos sobre la implementación y el uso de las tecnologías en la relación gobierno-ciudadano se convierten en una necesidad primordial para construir un gobierno de futuro desde el presente mismo.

Por este motivo, por segundo año consecutivo, *Data Lab Mx* y el *Equide* unimos esfuerzos para conocer el estado de la gobernanza digital en los gobiernos estatales de México. Dadas las distintas aristas y tipos de análisis que pueden derivar de esquemas tan complejos, que incorporan no solamente la gestión pública sino también la atención a la ciudadanía, este año hemos decidido poner énfasis en la revisión de los trámites y servicios que las entidades federativas ofrecen a través de Internet. Más allá de hacer notar las falencias en el campo, nuestro propósito es contribuir a la discusión pública de las ventajas que tiene la incorporación de las TIC para la provisión de servicios públicos, así como identificar y proponer acciones inmediatas para que los gobiernos locales tengan al alcance herramientas para mejorar el bienestar de la población. ▶

ALICIA SANTANA CARTAS
DIRECTORA DE DATA LAB MX

PRÓLOGO

El reporte IGDE 2019 surge a partir de las principales inquietudes de investigación que surgieron de la primera edición de nuestro trabajo. En aquel primer trabajo de 2018, uno de los hallazgos que más llamó la atención fue la poca atención que dan los gobiernos locales a la prestación de trámites y servicios en línea. Se encontró información dispersa sobre los distintos trámites, así como poca coordinación entre las dependencias analizadas. Así, el IGDE 2019 emerge para profundizar en el análisis de esta dimensión. Como exponemos en el desarrollo del presente trabajo, consideramos que la gobernanza digital no se agota en la implementación de estrategias de gobierno electrónico ni en la mera optimización de trámites en línea, pero sí creemos que es una

dimensión que merece atención inmediata, debido a su proximidad con el día a día del ciudadano.

En términos generales, el reporte IGDE 2019 conserva la estructura de su antecesor, salvo ajustes en el cuestionario, y su aporte radica en el énfasis que se hace al analizar los hallazgos en la disponibilidad de trámites y servicios en línea en las 32 entidades del país. A nivel agregado, el panorama no luce muy alentador: los trámites que se pueden hacer completamente en línea son sumamente escasos, y en muchos casos lo más que se encuentra son servicios a los que se puede acceder virtualmente solo de manera parcial. Sin embargo, no todas son malas noticias. Entendemos los esquemas de gobernanza digital como un proyecto de gran escala temporal, y encontramos que entidades como Ciudad de México y Estado de México están sentando bases sólidas para su construcción, a partir de estrategias coordinadas entre sus dependencias que devienen en una disponibilidad robusta, clara y accesible para aquellos ciudadanos que realizan sus trámites a través de un dispositivo electrónico. El camino para la consolidación de esquemas de gobernanza digital adecuados para las necesidades del país es todavía largo, y tenemos la

firme convicción de que solo puede lograrse mediante la interlocución, la reflexión y el intercambio de experiencias entre los principales actores interesados: funcionarios de los distintos niveles de gobierno, académicos y representantes de la sociedad civil.

Dicho esto, la primera parte de nuestro trabajo introduce al lector en el alcance de las tecnologías de la información en nuestro día a día. Posteriormente, presentamos los principales conceptos del gobierno digital, para dar paso a la exposición de la relevancia de los trámites y servicios para la ciudadanía. En la tercera parte del reporte presentamos los apuntes sobre la metodología aplicada en la construcción del IGDE. La cuarta sección es la más extensa, ya que desarrollamos los hallazgos con el apoyo de visualizaciones gráficas que sintetizan la información sobre los distintos componentes evaluados. Finalmente, ofrecemos conclusiones y recomendaciones de política pública. Esperamos que este reporte IGDE 2019 sea provechoso para la discusión pública y para la elaboración de una agenda que avance hacia la modernización de la gestión pública con miras al acercamiento entre gobierno y ciudadanía. ▶

ALICIA SANTANA CARTAS
DIRECTORA DE DATA LAB MX

INTRODUCCIÓN

La expansión acelerada del uso de las tecnologías de la información (TIC) y su uso entre la población es un hecho consolidado. Por primera vez en la historia de la humanidad, la mayoría de la población mundial (51.20%) es usuaria de Internet, y en regiones como América del Norte¹ y Europa, el porcentaje de usuarios llega hasta el 77.00% (UIT, 2019). Aunque a ritmos diferentes, la expansión de las nuevas tecnologías tiene una escala global; los usuarios de Internet en América Latina llegan al 63.20% de la población, y los países que encabezan la lista² son (UIT, 2019):

- ▶ Chile (82.30%)
- ▶ Argentina (74.30%)
- ▶ Costa Rica (74.00%)
- ▶ México (65.70%)

¿Cuáles son las consecuencias de la expansión global en el uso de las TIC? El mayor acceso y uso del Internet permite que diariamente millones de personas lleven a cabo un incontable número de transacciones:



FINANCIERAS



MERCANTILES



CONSULTAS DE INFORMACIÓN



ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS



TRÁMITES Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES

¹ Estados Unidos y Canadá.

² Este dato considera solamente a la parte continental de América Latina.

Por ejemplo, en México, entre 2015 y 2018, los usuarios de Internet que han realizado transacciones mediante este medio creció en 85% (Inegi, 2018).

Internet se ha convertido en un vehículo para ahorrar costos y tiempos de un gran número de acciones que antes eran más tardadas, como hacer una videollamada a otro país o llevar a cabo una transferencia bancaria. Destacan dos fenómenos en particular:

- ▶ La ampliación de servicios digitales por parte de empresas privadas ha contribuido a que una proporción creciente de la ciudadanía haya comenzado a hacer trámites desde un ordenador o un teléfono móvil —pedir comida, servicio de taxi o hasta contratar un seguro—.
- ▶ En paralelo, las redes sociales se han convertido en un espacio donde prácticamente cualquier persona que cuenta con acceso a Internet puede crear una cuenta y emitir una opinión sobre el tema que más prefiera.

Sin lugar a dudas, estos fenómenos devienen en cambios de las necesidades de la ciudadanía y en la forma en la que esperan interactuar con sus gobernantes. Hoy en día, la tendencia mundial en los gobiernos más innovadores es hacer cambios en sus estructuras, normatividades y planes de desarrollo, con el fin de consolidar un programa de administración pública electrónica. Las administraciones públicas en el orbe están mejorando la digitalización de sus procesos, tanto internos

como en la oferta de servicios para la ciudadanía, con el fin de avanzar hacia la consolidación de esquemas de gobernanza digital. Estamos ante la emergencia de los primeros gobiernos en el mundo donde prácticamente todo su funcionamiento es digital, y la oferta de trámites y servicios públicos en línea ha alcanzado el nivel más alto de madurez. Elementos como la disponibilidad de información, las estadísticas en formato abierto, la amplia gama de mecanismos de interacción ciudadana (chat en vivo, correo electrónico, redes sociales, etcétera), así como la posibilidad de llevar a cabo la mayor

cantidad de trámites y servicios vía Internet, caracterizan los cambios en la gestión pública.

Cabe preguntarse entonces ¿En qué medida los gobiernos de nuestro país están preparados para hacer frente a los nuevos requerimientos digitales de la ciudadanía? La respuesta está en función del orden de análisis al que nos refiramos. A nivel federal, en los años más recientes México se ha distinguido por avances significativos en términos de legislación para la transparencia y el acceso a la información, la puesta en marcha del portal *datos.gob.mx* y la implementación de servicios como

el expediente clínico electrónico; la adopción de estas medidas han puesto a nuestro país en la vanguardia de la región latinoamericana, junto a otras naciones como Argentina, Brasil, Chile, Panamá y Paraguay (Naciones Unidas, 2018). No obstante, a nivel local y municipal el panorama luce muy distinto. En 2018, *DataLab Mx*, en colaboración con el *Equide*, de la Universidad Iberoamericana, indagó sobre la cuestión, y presentó el Índice de Gobernanza Digital Estatal, con el objetivo de medir esta dimensión en las 32 entidades del país. Los resultados son poco alentadores, especialmente si se toman en

cuenta los grandes esfuerzos que hay que hacer para resarcir las carencias en materias como trámites y servicios y participación ciudadana. El problema de fondo es que no existe coordinación entre entidades federativas para modernizar el sistema de gestión pública.

Derivado de lo anterior, en *DataLab Mx* creemos que la consolidación de la gobernanza digital no es una tarea que compete exclusivamente a los funcionarios públicos, sino que debe considerar también la incorporación de la sociedad civil. Bajo esta premisa, nuevamente en colaboración con el *Equide*,

elaboramos una segunda edición del IGDE, con el fin de dar seguimiento a las medidas que han de tomarse. Si bien nuestra evaluación contempla distintas dimensiones de la gobernanza digital, este año hacemos especial hincapié en el análisis de trámites y servicios, debido a dos razones principalmente: su consolidación puede traer beneficios tácitos e inmediatos en el día a día de la ciudadanía, por lo que puede ser vista como una primera etapa para avanzar en el camino de la modernización de la gestión pública; acorde con nuestra evaluación del año pasado, es una de las áreas menos atendidas. ▶

5

Objetivos del IGDE



Destacar la importancia de implementar acciones que coadyuven a elevar la gobernanza digital en los estados, a través de los portales electrónicos.



Llevar a cabo un diagnóstico de la situación actual estatal en términos de gobernanza digital; saber de los retos, limitaciones y desafíos de cada caso.



Medir el nivel de gobernanza digital de los 32 estados, con el análisis de portales electrónicos y redes sociales, y dar recomendaciones para que cada entidad mejore su gobernanza digital.



Brindar un conjunto de herramientas básicas que guíe a los gobiernos estatales en sus prácticas digitales.



Establecer recomendaciones puntuales para que cada entidad federativa mejore su gobernanza digital.

“

México se ha distinguido por avances significativos en términos de legislación para la transparencia y el acceso a la información

”



01



GOBIERNO
DIGITAL

ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL 2019

“Los portales electrónicos pueden clasificarse acorde al nivel de complejidad de integración con las necesidades del usuario”

El gobierno digital se refiere a la selección, desarrollo, implementación y uso de las TIC en el gobierno para proveer servicios públicos, mejorar la eficiencia administrativa y promover valores y mecanismos democráticos, así como el diseño y desenvolvimiento de marcos regulatorios que den facilidad para hacer ajustes institucionales para el emprendimiento de iniciativas que mejoren el uso de la información en la sociedad del conocimiento (Gómez-Reynoso y Sandoval-Almazán, 2013). Esto significa que, en realidad, el concepto de gobierno digital abarca varias dimensiones, que van desde las la adopción de las TIC en los procesos elementales de gestión estatal, como son las comunicaciones internas en un gobierno o la difusión de información de interés público, hasta



el aprovechamiento de estas tecnologías para el fomento a la participación ciudadana y el fortalecimiento de la vida democrática. Si bien son muchas las ventajas subyacentes a la adopción de las TIC en el ejercicio del gobierno, debe decirse que su implementación, uso y apropiación suele ser un proceso paulatino, tanto entre países, como entre sus distintos niveles de administración.

En el rubro específico de los gobiernos estatales, los albores del siglo XXI vieron la consolidación de los primeros esfuerzos de los gobiernos locales para emprender acciones con el fin de tener presencia en la red. No obstante, con el paso de los años, ya no bastó solamente con tener un sitio electrónico, sino que se

volvió necesario que los gobiernos utilizaran estas plataformas para satisfacer demandas ciudadanas específicas, mediante sitios que fueran fáciles de usar y que dieran información clara y accesible para todos.

Los portales electrónicos pueden clasificarse acorde al nivel de complejidad de integración con las necesidades del usuario. De este modo, se sostiene la existencia de cuatro tipo de portales (Rincón y Vergara, 2017):



SITIO ELECTRÓNICO

Información básica sobre la organización sin posibilidad de interacción



PORTAL

Transacción bidireccional de poca complejidad de una organización con sus usuarios



VENTANILLA ÚNICA

Integración con la internet y posibilidad de gestionar y efectuar pagos en línea



E-ADMINISTRACIÓN

Integración de todas las organizaciones públicas y gestión global



Gobernanza Digital

La gobernanza digital es la aplicación de las TIC a la dimensión ejecutiva del gobierno para desarrollar los procesos internos a la administración pública, así como las interacciones con la ciudadanía en las dimensiones de transparencia y acceso a la información, disposición de datos abiertos, trámites y servicios en línea, y mecanismos de participación ciudadana.³



³ Concepto de elaboración propia a partir de las discusiones en Kauffman, et al., 2011 y Hufty, 2011.

20 SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS QUE DEBEN SER OFRECIDOS ELECTRÓNICAMENTE

En este sentido, los resultados de estudios como el IGDE (Data Lab Mx-UIA2018) y el de Almazán-Sandoval *et al.* (2018) muestran que en México los sitios electrónicos de los gobiernos estatales se encuentran en fase de portal y están en transición hacia el sistema de ventanilla única. Desafortunadamente, en México no se ha implementado una estrategia que coordine la adopción de TIC en las labores de gobierno y la administración pública, de modo que los esfuerzos y la dirección de la transición a ventanilla única dependen solamente de los esfuerzos aislados de las entidades federativas.

“Una de las razones por las que los gobiernos deben transitar hacia el ofrecimiento de trámites y servicios electrónicos es que estos contribuyen a transparentar las acciones gubernamentales”



RECAUDATORIOS

- Pago de impuestos
- Declaración de impuestos
- Contribuciones a la seguridad social



REGISTRALES

- Matriculación de coches
- Certificados de nacimiento, matrimonio, etcétera. Registro de nuevas empresas
- Envío de datos para estadísticas oficiales
- Declaración de cambio de domicilio



INGRESOS ECONÓMICOS

- Ayudas de la seguridad social
- Reembolso de gastos médicos
- Becas de estudiantes
- Compras públicas



FACILIDADES AL CIUDADANO

- Búsqueda de trabajo
- Denuncias a la policía
- Servicios relacionados con la salud



TRAMITACIÓN DOCUMENTAL, PERMISOS Y LICENCIAS

- Documentos personales (pasaporte o licencia de conducir)
- Licencias de construcción
- Permisos relacionados con el medio ambiente



La regulación de la digitalización de los gobiernos estatales en México

Es necesario que las acciones encaminadas hacia la digitalización de la administración pública por parte de los gobiernos locales estén reguladas en un marco institucional acorde a una estrategia integral y estructurada.

En ese sentido, aunque la mayoría de las entidades tienen regulaciones respecto a temas como el uso de la firma electrónica, al cierre de la edición del presente trabajo apenas **10 estados** presentaron una legislación específica sobre gobierno electrónico:

- | | |
|---------------------|----------------|
| 1. Ciudad de México | 6. Nuevo León |
| 2. Coahuila | 7. Querétaro |
| 3. Colima | 8. Sinaloa |
| 4. Durango | 9. Tabasco |
| 5. Estado de México | 10. Tamaulipas |

Para que la digitalización de los gobiernos locales sea exitosa, los congresos locales deben legislar en la materia y contemplar los recursos necesarios para su implementación.



2.1 Trámites y Servicios en Línea

Los servicios electrónicos son aquellos que se ofrecen a través de Internet -o de una red similar-, y dependen en gran medida de la tecnología de la información para su suministro; suelen ser automatizados y con una intervención humana mínima (Consejo de la Comisión Europea, 2006; Kvasnickova, Fremenova y Fabus, 2016). El antecedente de los servicios electrónicos de gobierno se encuentra directamente en aquellos desarrollados por primera vez para el sector comercial; no obstante, lo que caracteriza a los primeros es que, por su carácter

público, deben estar disponibles para toda la población (Van Dijk, J, Ebbers, W. y van de Wijngaert, L., 2015). Así, los servicios públicos en línea están definidos específicamente como una comunicación electrónica con personas obligadas en relación con la administración, la notificación, el acceso a la información y la provisión, o la participación pública en la administración de asuntos públicos (Ministerio de Comunicación de la República Eslovaca, 2006).

Una de las razones por las que los gobiernos deben transitar hacia el ofrecimiento de trámites y servicios electrónicos es que estos contribuyen a transparentar las acciones gubernamentales; a la vez, coadyuvan a combatir la corrupción a nivel de ventanilla (Lizardo, 2018), puesto que reducen el margen

de acciones para que los funcionarios tengan el poder de utilizar su cargo para beneficio personal.

Por ejemplo, un número importante de países desarrollados ha intentado automatizar el pago de impuestos, así como la elaboración, y contabilidad de los presupuestos públicos. La declaración de impuestos por medios electrónicos reduce los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias, y los centros de servicios informáticos y portales en línea de ventanilla única han aumentado la eficiencia de los servicios. Los servicios de la administración electrónica están disponibles en cualesquiera lugares y momentos, y desde diferentes dispositivos de acceso: computadoras, celulares inteligentes, tabletas y hasta televisiones. Algunos de



El Gobierno Digital en el día a día: Trámites y Servicios 24-7

ESTONIA

Estonia es el país con mayor nivel de digitalización en el mundo. Si los detalles en cuanto a procesos, trámites y esquemas de gestión son sumamente enriquecedores, pero la experiencia ciudadana es el ejemplo más ilustrativo para dar cuenta del impacto de este hecho. Los estonios cuentan con todo tipo de trámites y servicios a su disposición durante las **24 horas** de los **365 días del año**; los únicos trámites que se hacen de forma presencial son (Collera, V. 2018, 8 de abril):

- Operaciones inmobiliarias
- Casamientos
- Divorcios

La ciudadanía ha incorporado plenamente el aprovechamiento de la tecnología para llevar a cabo sus interacciones con el gobierno, por ejemplo:

- Declaración de impuestos
- Elecciones
- Firma de documentos
- Consulta de calificaciones
- Acceso a recetas médicas personales
- Tramite de permisos de conducir
- Uso de firma electrónica del primer ministro

SINGAPUR

Los habitantes de Singapur también aprovechan la ampliación de la digitalización que ha emprendido su gobierno.

En este país existe una aplicación llamada *Moments of Life*, orientada a padres de familia; basta con descargarla para que los padres puedan llevar a cabo desde su celular tareas como (Smartnation.sg, s.f.):

- Registro de nacimiento ante el gobierno
- Control de vacunas
- Información de programas sociales disponibles

También, consulta de escuelas cercanas, desde kínder hasta universidades.

Sin dudas, estos dos casos son un ejemplo de cómo el Gobierno electrónico puede contribuir a que los ciudadanos lleven a cabo sus tareas diarias de forma más eficiente, lo que contribuye irremediamente al bienestar personal de la población.

los beneficios de mejora en la calidad de los servicios públicos son (Pérez, Camacho, Mena, & Arroyo, 2016):

- ▶ Ahorro en los costos de movilización para realizar trámites
- ▶ Ahorro en los recursos administrativos (papel, fotocopias, teléfono, etcétera)
- ▶ Ahorro en la búsqueda de documentos
- ▶ Eliminación de grandes espacios físicos de almacenamiento, como los archiveros

En términos más específicos, Lara, Martínez, & Fernández (2004) proponen una lista de 20 servicios públicos básicos que deben ser ofrecidos electrónicamente, clasificados según la naturaleza es la siguiente:

RECAUDATORIOS

- Pago de impuestos
- Declaración de impuestos
- Contribuciones a la seguridad social

REGISTRALES

- Matriculación de coches
- Certificados de nacimiento, matrimonio, etc. Registro de nuevas empresas
- Envío de datos para estadísticas oficiales
- Declaración de cambio de domicilio

INGRESOS ECONÓMICOS

- Ayudas de la seguridad social
- Reembolso de gastos médicos
- Becas de estudiantes
- Compras públicas

TRAMITACIÓN DOCUMENTAL, PERMISOS Y LICENCIAS

- Documentos personales (pasa-por-te o licencia de conducir)
- Licencias de construcción
- Permisos relacionados con el medio ambiente

Por otra parte, una vez que los gobiernos han emprendido la tarea de comenzar a ofertar trámites y servicios en línea, estos pueden clasificarse acorde a su nivel de consolidación; en esta lógica, Wauters & Colclough (2006) proponen cuatro categorías de desarrollo para distinguirlos:

• Nivel 1: Información.

La página electrónica sólo ofrece información necesaria para proceder a obtener este servicio por otros canales.

• Nivel 2: Interacción en un sentido.

La página electrónica permite obtener elementos no electrónicos para obtener el servicio. Por ejemplo, la descarga de un formulario para presentar posteriormente en una oficina.

• Nivel 3: Interacción en dos sentidos.

La red permite de forma electrónica iniciar el proceso de obtención del servicio. Implica una forma de identificar al usuario (físico o jurídico). Un ejemplo es la prevalidación de documentos personales por a vía electrónica.

• Nivel 4: Gestión electrónica completa.

La red permite completar de forma total el servicio, sin necesidad de ningún documento en papel, ni presencia física. ▶



02

¿ C Ó M O M E D I M O S
L A G O B E R N A N Z A
D I G I T A L ?

ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL 2019

Los resultados obtenidos corresponden a las características de los portales de gobierno en el periodo de levantamiento de la información

La medición de la gobernanza digital en el presente reporte guarda una amplia semejanza respecto al IGDE 2018; es decir, se tomó en cuenta la metodología utilizada en el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (Purón et al., 2017) y el Ranking de Portales Estatales de Transparencia (Sandoval, 2017), y se ampliaron las unidades de observación para el levantamiento de información, en comparación con los trabajos mencionados:

Gobierno General, Finanzas, Salud y Seguridad. Así, en el entendido de que los gobiernos estatales se valen de dos canales principales para desarrollar sus estrategias de gobernanza digital, el índice se construye de la forma siguiente:

3.2 Diseño de cuestionario

Para poder capturar el grado de desempeño de cada uno de los subcomponentes del IGDE 2019, se elaboraron cuestionarios que permitieron recoger de forma sistemática las características (tanto de forma como de fondo) de los portales electrónicos que se consideraron en el ejercicio de medición. La elaboración de los cuestionarios se hizo en función de los elementos que conforman la gobernanza digital, con base en la incorporación de sugerencias de expertos en temas de gobierno y gestión digital. Los cuestionarios parten de un mismo esquema, pero tienen variaciones temáticas acorde a los portales que fueron evaluados, y cada cual se conforma de un máximo de 120 preguntas. Es importante señalar que, con fines de mejora del indicador, para la presente edición se hicieron algunos cambios en cuanto a fraseo y depuración de preguntas, así como en la codificación para la captura, por lo que, si bien se aplicó un cuestionario muy similar al del IGDE 2018, en sentido estricto las modificaciones permiten comparaciones solamente en la

3.1 Componentes

Se contemplaron cuatro componentes para la evaluación de los portales electrónicos seleccionados⁴:

1. Características del portal
2. Transparencia y acceso a la información
3. Trámites y servicios en línea
4. Participación ciudadana

CUESTIONARIOS Y BASES DE DATOS DISPONIBLES EN igde.dataabmx.com



⁴ Para un detallamiento de los componentes, véase Data Lab Mx-Equide (2018).

posición que ocupan las entidades en el orden de calificación, y no en cuanto a puntaje.

Levantamiento de datos

El levantamiento de la información se llevó a cabo en el conjunto de portales electrónicos mencionados de las 32 entidades de la República Mexicana, durante junio de 2019. Para la valoración de cada uno de los portales se utilizaron los siguientes métodos:

1. Revisión de portales electrónicos. A partir del diseño de los cuestionarios, se recolectó información sobre las características de las páginas de internet de cada entidad.
2. Verificación directa de medios de interacción ciudadana, por distintos medios: correo electrónico, llamadas telefónicas y chats electrónicos.

Una vez recogida toda la información, se realizó un proceso riguroso de revisión y validación de datos, así como un análisis de valores atípicos, con el objetivo de contar con cifras confiables.

Los resultados obtenidos corresponden a las características de los portales de gobierno en el periodo de levantamiento de la información, por lo que es posible que, al momento de la publicación de este documento, las condiciones de los portales sean distintas a las capturadas por los cuestionarios.

LA MEDICIÓN DE LA GOBERNANZA DIGITAL

ASÍ, EN EL ENTENDIDO DE QUE LOS GOBIERNOS ESTATALES SE VALEN DE DOS CANALES PRINCIPALES PARA DESARROLLAR SUS ESTRATEGIAS DE GOBERNANZA DIGITAL, EL ÍNDICE SE CONSTRUYE DE LA FORMA SIGUIENTE:



COMPONENTES

- Características del portal
- Transparencia y acceso a la información
- Trámites y servicios en línea
- Participación ciudadana



DISEÑO DE CUESTIONARIO

- Función de los elementos que conforman la gobernanza digital
- Incorporación de sugerencias de expertos en temas de gobierno
- Gestión digital



LEVANTAMIENTO DE DATOS

- Revisión de portales electrónicos
- Verificación directa de medios de interacción ciudadana, por distintos medios: correo electrónico, llamadas telefónicas y chats electrónicos



AGREGACIÓN

- Se construyen subíndices por componente: características del portal; transparencia y acceso a la información, trámites y servicios en línea, y participación ciudadana
- Se obtiene un primer indicador para cada portal mediante un promedio simple
- El IGDE 2019 es resultado del promedio simple de los indicadores por portal



FÓRMULAS Y ENLACES A PORTALES EVALUADOS DISPONIBLES EN igde.data labmx.com

3.4 Agregación

1. Para cada portal se construyen subíndices por componente: características del portal; transparencia y acceso a la información, trámites y servicios en línea, y participación ciudadana, dando el mismo peso a cada variable.
2. Posteriormente, se obtiene un primer indicador para cada portal mediante un promedio simple de los subíndices por componente.
3. Finalmente, el IGDE 2019 es resultado del promedio simple de los indicadores por portal. La escala de todos los índices se encuentra en valores continuos entre 0 y 100, donde 100 significa la mejor calificación posible.

Así, las entidades federativas con mayores puntuaciones son aquellas que tienen las mejores prácticas de gobernanza digital en el país, medidas a través de sus portales de gobierno.

COMPONENTES IGDE 2019

COMPONENTES DEL IGDE 2019

EL IGDE SE CONSTRUYE A PARTIR DE LOS SIGUIENTES CUATRO COMPONENTES, CON SUS RESPECTIVOS SUBCOMPONENTES



Características del portal



- Usabilidad: Se refiere a la facilidad para navegar y utilizar la página electrónica, desde el diseño y la estructura hasta las herramientas de soporte que mejoran la experiencia del usuario con el portal.
- Accesibilidad: Incluye elementos de accesibilidad, es decir, que el portal contenga herramientas que permitan su uso por el máximo número de personas, independientemente de sus conocimientos o capacidades personales e independientemente de las características técnicas del equipo utilizado para acceder a Internet. También se considera la disponibilidad de políticas de información, así como de información de contacto del desarrollador del portal.
- Políticas de privacidad e información de contacto del administrador del sitio

Participación ciudadana



Se revisa y evalúa la disponibilidad y funcionamiento de los canales de comunicación existentes: chat, correo electrónico, teléfono y redes sociales. También se revisan otros mecanismos de interacción con la ciudadanía, como encuestas, foros, blogs o espacios de comunicación social en los portales electrónicos.

- Atención ciudadana
- Otros mecanismos de participación ciudadana
- Redes sociales



Transparencia y acceso a la información

- Transparencia: Se evalúa la disponibilidad de información sobre los servidores públicos que laboran en la dependencia o gobierno: nombre, cargo, información de contacto, semblanza curricular, remuneración. Asimismo, es importante contar con información sobre presupuesto, licitaciones o contrataciones públicas, informes de gobierno, resultados de solicitudes de información, información de programas públicos, entre otros.
- Estadísticas y formato abierto: La existencia y disponibilidad de estadísticas relevantes del sector o la entidad, y el formato en el que se puedan usar, es de suma relevancia para cumplir con los estándares de calidad en acceso a la información.



Trámites y servicios en línea

- Disponibilidad y grado de madurez: Se refiere a la disponibilidad de trámites y servicios que se puedan llevar a cabo en línea, así como información relevante para poder realizar el trámite o servicio, como requisitos, costo o gratuidad y el proceso a seguir. Además, se considera el grado de madurez de las transacciones en línea, es decir, si se puede llevar a cabo todo el proceso en línea o sólo algunas fases como agendar citas, prevalidación de documentos o pagos.

A partir de una revisión minuciosa de literatura especializada, el cuestionario utilizado para levantar información tiene como objetivo capturar las diversas dimensiones que consideramos que componen la gobernanza digital:

1. Características del portal
2. Transparencia y acceso a la información
3. Trámites y servicios en línea
4. Participación ciudadana

Como se observa, los observables de la gobernanza digital no solo se refieren a la incorporación del uso de las TIC en la gestión pública, sino que también tratan de medir cómo coadyuva a la interacción entre gobierno y gobernados:

- ▶ ¿Qué tan accesibles y útiles son los portales electrónicos para que los utilice la ciudadanía?

- ▶ ¿Qué tanto las nuevas tecnologías sirven para que los ciudadanos puedan llevar a cabo trámites necesarios, tener contacto expedito y eficiente con funcionarios y servidores?
- ▶ ¿Qué tanto los portales facilitan el acceso a la información pública para el cumplimiento de la normatividad en transparencia y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas?
- ▶ A la vez, cada uno de los componentes se desglosa en subcomponentes conforme al cuadro que se desglosa a continuación.

El procedimiento para medir la gobernanza digital consiste en la agregación de cada uno de estos elementos de modo que puedan compararse entre sí. Finalmente, se procede sintetizarlos en un índice estandarizado que permita hacer comparaciones entre los distintos estados de la república. De este modo, se puede obtener un índice capaz de reflejar el grado de Gobernanza digital de los estados considerados. ▶



EL PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA GOBERNANZA DIGITAL CONSISTE EN LA AGREGACIÓN DE CADA UNO DE ESTOS ELEMENTO.

Categoría	Elemento
 Usabilidad	Validar la rapidez de carga del portal (https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/?hl=es) Carga correcta de imágenes y archivos Existencia de información organizada en forma temática u organizacional Uso de menús despegables Existencia de mapa de sitio Disponibilidad de glosario de términos Uso de acrónimos o abreviaturas definidos con claridad Disponibilidad de un glosario de términos Disponibilidad de herramientas de búsqueda Existencia de un apartado de búsquedas frecuentes Existencia de un apartado de preguntas frecuentes Validar funcionamiento correcto de enlaces (https://validator.w3.org/checklink) Opción para compartir la información Opción para traducir el portal a otro idioma (o lengua indígena) Actualización de la web con frecuencia Validar diseño responsivo del portal (www.responsinator.com)
 Accesibilidad	Existencia de contenido en video con subtítulos y audio Existencia de contenido en audio con texto a voz Opción para cambiar el tamaño de texto Opción para ajustar el contraste de la pantalla Validar uso de los estándares de accesibilidad de W3C (http://www.validator.w3.org)
 Políticas de privacidad y contacto del webmaster	Publicación de políticas o aviso de privacidad en forma extendida Disponibilidad de información de contacto de la persona responsable del portal (nombre, cargo, teléfono, dirección, correo electrónico)

CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

Categoría	Elemento
 Transparencia	Disponibilidad de información sobre las facultades, metas u objetivos de las dependencias
	Disponibilidad de organigrama de la estructura del gobierno estatal y dependencias
	Disponibilidad de directorio de funcionarios (nombre, cargo, teléfono, correo electrónico) que laboran en el gobierno estatal
	Existencia de perfil o semblanza de los funcionarios
	Disponibilidad de información sobre las remuneraciones del personal
	Disponibilidad de información del presupuesto que tiene asignado para su funcionamiento
	Publicación de información sobre las contrataciones, licitaciones y compras públicas
	Disponibilidad de la normatividad referente a las atribuciones y facultades de la administración pública estatal
	Publicación de planes de desarrollo, informes de gobierno y de actividades
	Existencia de enlace al portal de obligaciones de transparencia
	Publicación de resultados de las solicitudes de información y de consultas ciudadanas
	Existencia de catálogo de programas públicos
	Disponibilidad de información para acceder a programas públicos: requisitos, ubicación, horarios, costo o gratuidad
	Existencia de catálogo de trámites y servicios en ventanilla
	Disponibilidad de información sobre requisitos, ubicación para llevarlos a cabo, horarios, costo o gratuidad
	Uso de herramientas de georreferenciación para ubicación de oficinas
	 Estadísticas y formato abierto
Disponibilidad de catálogo de datos abiertos con opción de filtrar la información	
Descarga correcta de los archivos y bases de datos en distintos formatos	
Disponibilidad de guía para el correcto uso y manejo de las bases de datos	
Uso de herramientas interactivas (mapas, gráficas, tableros de control, etc.)	
Uso de sistemas de información geográfica (GIS)	
Uso de metadatos	
Publicación de la fuente de los datos de las estadísticas	
Publicación de información de contacto del responsable de las estadísticas	
Publicación de fechas de elaboración o actualización de las estadísticas	
Existencia de mecanismos (correo electrónico, alertas, calendario) para informar a los interesados sobre modificación de las estadísticas	
Existencia de foro/blog/chat en línea para opiniones o dudas sobre las estadísticas	

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Categoría	Elemento	
TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA	Opción para realizar trámites y servicios en línea Disponibilidad de información sobre requisitos, costo o gratuidad y proceso Disponibilidad para agendar citas o realizar una prevalidación documental Opción para realizar pagos en línea Existencia de elementos que indiquen que el pago para trámites y servicios se realiza de manera segura (sitio https, leyendas de pago seguro, políticas de pago u otros) Posibilidad de realizar los trámites y servicios completamente en línea Uso de aplicaciones móviles para realizar trámites y servicios	
	 Atención ciudadana	Disponibilidad y correcto funcionamiento de teléfono, correo electrónico y chat para realizar consultas
	 Otros mecanismos de participación ciudadana	Existencia de apartado de consultas ciudadanas y uso de encuestas Organización de foros en línea Existencia de un apartado de comunicación social
	 Redes sociales	Existencia de redes sociales oficiales (por ejemplo Facebook y Twitter) Disponibilidad de enlaces a redes sociales desde el portal Actualización frecuente de publicaciones en redes sociales Existencia de publicaciones de comunicación social, información de interés público y sobre trámites y servicios en redes sociales Respuesta del gobierno a los comentarios de las publicaciones en las redes sociales
	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	



03



RESULTADOS

ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL 2019

“Los puntajes son el promedio de los valores que cada entidad obtuvo en sus portales de Gobierno General, Finanzas, Seguridad y Salud.”

puntajes por encima de 50.00 pts. en una escala de cero a cien. En la edición 2018 el primer lugar fue ocupado por Jalisco, que en esta ocasión se mantiene entre las diez entidades mejor puntuadas, aunque en séptimo lugar. El Estado de México, la Ciudad de México y Guanajuato repiten su posicionamiento como las entidades mejor puntuadas en el IGDE. Por su parte, Colima ocupa el quinto lugar en esta edición al igual que en la edición anterior. De esta manera, la principal novedad en las primeras posiciones la constituye Hidalgo, pues el año anterior esta entidad se posicionó justo en la mitad de la tabla.

En el extremo opuesto de la tabla, entre las entidades con la puntuación más baja en el

IGDE 2019, el último lugar lo ocupa Chihuahua. Su puntaje de 23.80 pts. responde a puntajes bajos en sus portales de Finanzas y Salud, un puntaje ligeramente mayor en su portal general de gobierno, y sobre todo a una calificación de cero para su portal de seguridad. Esta última calificación se le asignó debido a que durante el periodo de levantamiento la entidad no tenía disponible un portal propio para la institución encargada de la política de seguridad, sino solamente una sección mínima de avisos en el portal general. En orden de menor a mayor puntaje, a Chihuahua le siguen Veracruz, Tabasco, Querétaro y Zacatecas.

Con el fin de alcanzar una clasificación consistente de las

Los resultados del IGDE 2019 revelan distintos cambios que ocurrieron en las entidades durante el último año, incluyendo cambios de administración, la desaparición de portales para algunas instituciones y la creación de otros. Este ejercicio comparativo se puede realizar por primera vez gracias a la reedición del índice y su contraste con la edición 2018. En esta edición, el primer lugar en el Índice de Gobernanza Digital Estatal lo ocupa el Estado de México, seguido por la Ciudad de México, Hidalgo y Guanajuato. Estas cuatro entidades se distinguen del resto por ser las únicas con





18

ENTIDADES FEDERATIVAS
INTEGRAN EL GRUPO DE PUNTAJES DE VALOR MEDIO

entidades en niveles alto, medio y bajo respecto de los valores del IGDE, realizamos un análisis de aglomeración jerárquica, que consiste en agrupar a las entidades más parecidas entre sí, emparejando los valores más cercanos y repitiendo esta operación hasta alcanzar el número deseado de grupos⁵. Con este procedimiento se identificaron tres grupos de entidades federativas. El grupo con los valores más altos lo integran cuatro entidades: el Estado de México, Ciudad de México, Hidalgo y Guanajuato; el grupo de puntajes de valor medio lo integran 18 entidades federativas; 10 estados más integran el grupo de valores bajos.

ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL 2019

(CIFRAS EN PUNTOS)



IGDE 2019
ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL

- ESTADO DE MÉXICO 1.
- CIUDAD DE MÉXICO 2.
- HIDALGO 3.
- GUANAJUATO 4.
- COLIMA 5.
- MICHOACÁN 6.
- JALISCO 7.
- CHIAPAS 8.
- BAJA CALIFORNIA 9.
- AGUASCALIENTES 10.
- DURANGO 11.
- MORELOS 12.
- TLAXCALA 13.
- OAXACA 14.
- SAN LUIS POTOSÍ 15.
- BAJA CALIFORNIA SUR 16.
- YUCATÁN 17.
- NUEVO LEÓN 18.
- PUEBLA 19.
- GUERRERO 20.
- COAHUILA 21.
- QUINTANA ROO 22.
- TAMAULIPAS 23.
- CAMPECHE 24.
- SINALOA 25.
- SONORA 26.
- NAYARIT 27.
- ZACATECAS 28.
- QUERÉTARO 29.
- TABASCO 30.
- VERACRUZ 31.
- CHIHUAHUA 32.



⁵ La decisión de cuáles son las entidades más parecidas entre sí se hace con base en una matriz de disimilitudes y el método de vínculo completo. El cálculo detallado de esta matriz se puede encontrar en (Kassambara, 2017).

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

EscaLa 0-100 PUNTOS IGDE





RESULTADOS POR PORTALES DEL IGDE

(ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL 2019)

PROMEDIO POR PORTAL

37.74
IGDE

49.15
General de Gobierno

40.98
Finanzas

32.55
Salud

28.29
Seguridad

IGDE 2019

ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL

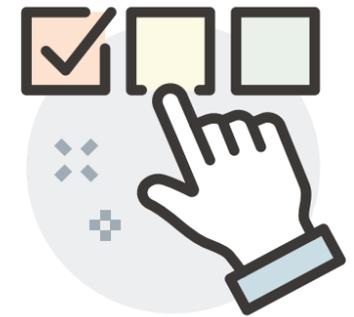
NOMENCLATURA POR ESTADO

1. Estado de México
2. Ciudad de México
3. Hidalgo
4. Guanajuato
5. Colima
6. Michoacán
7. Jalisco
8. Chiapas
9. Baja California
10. Aguascalientes
11. Durango
12. Morelos
13. Tlaxcala
14. Oaxaca
15. San Luis Potosí
16. Baja California Sur
17. Yucatán
18. Nuevo León
19. Puebla
20. Guerrero
21. Coahuila
22. Quintana Roo
23. Tamaulipas
24. Campeche
25. Sinaloa
26. Sonora
27. Nayarit
28. Zacatecas
29. Querétaro
30. Tabasco
31. Veracruz
32. Chihuahua



PORTALES:

- IGDE
- Índice General de Gobierno
- Índice de Finanzas
- Índice de Salud
- Índice de Seguridad

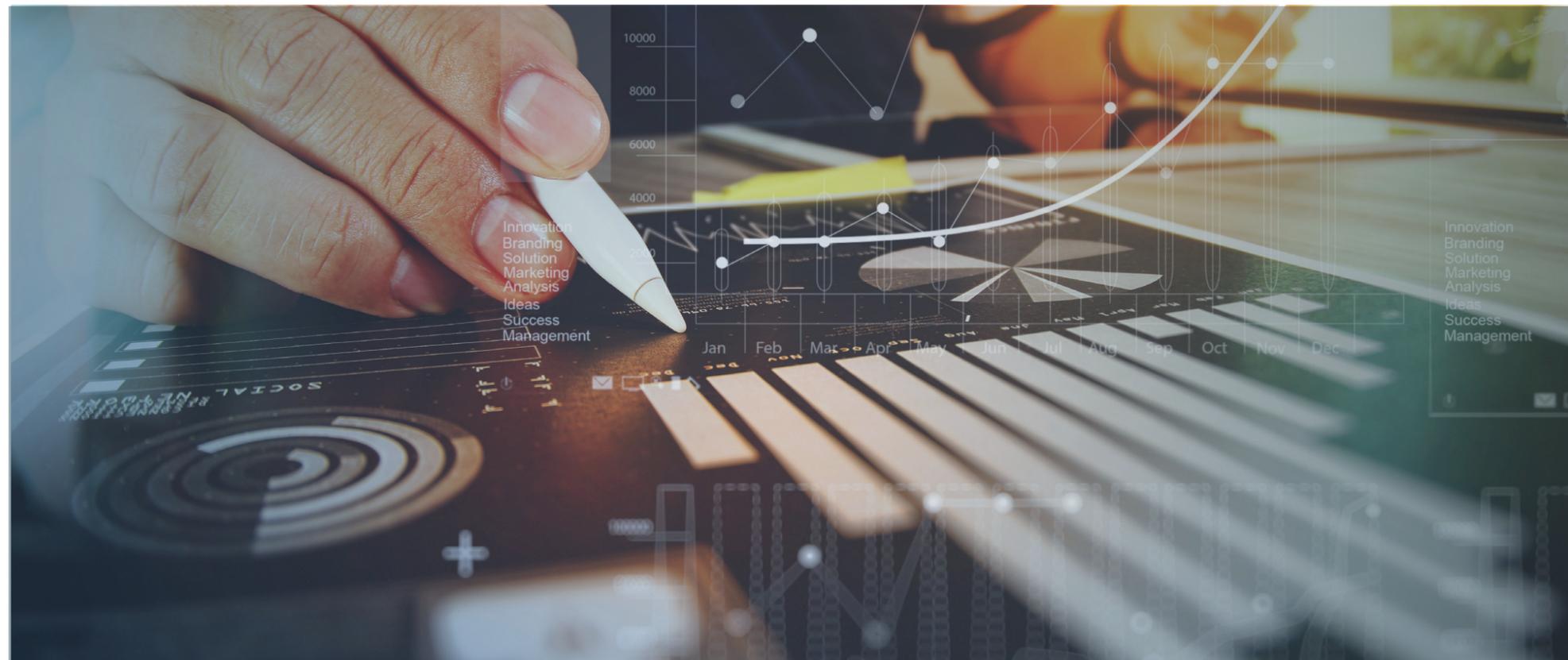


portales, mientras que Jalisco representa un caso notorio por las diferencias en sus calificaciones; este último estado logró posicionarse en la parte alta de la tabla, pese haber obtenido una calificación de cero en seguridad—debido a que no contaba con un portal de seguridad al momento de la evaluación—. Sin embargo, los altos puntajes que obtuvo Jalisco en sus portales de Gobierno General y Salud le ayudaron a alcanzar un puntaje global de 45.83, con lo que alcanzó la tercera posición en el grupo de los estados con valores medios.

En el lado opuesto, Tabasco obtuvo puntajes bajos en todos sus portales, aunque con una calificación ligeramente mayor en Finanzas. Veracruz tuvo puntuaciones bajas y balanceadas en sus distintos portales, mientras que Querétaro obtuvo mejor puntuación en su portal General, pero se vio afectada por su baja calificación en seguridad. Otro caso notorio es Tlaxcala, entidad que en la edición anterior del IGDE había ocupado la última posición y ahora se encuentra entre los estados con puntajes medios; en esta entidad, el portal mejor evaluado fue el de Seguridad, mismo que contribuyó a elevar su puntaje global.



**EN ESTA EDICIÓN,
EL PRIMER LUGAR
LO OCUPA EL ESTADO DE
MÉXICO, SEGUIDO POR LA
CIUDAD DE MÉXICO, HIDALGO
Y GUANAJUATO.**



En el grupo de las entidades con valores más altos se aprecia que el Estado de México sobresalió por su portal de gobierno general, mientras que el puntaje más bajo correspondió a su portal de salud.



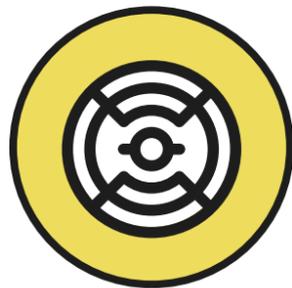
Como se ha mencionado, estos puntajes son el promedio de los valores que cada entidad obtuvo en sus portales de Gobierno General, Finanzas, Seguridad y Salud. De esta manera, es posible identificar el sentido en que cada portal contribuye a la calificación final. Los puntajes del IGDE 2019 tienen un promedio de 3774, y se distribuyen de manera normal, es decir que la mayoría de las entidades se encuentran en un rango cercano a los valores centrales, con pocas entidades en los extremos de la distribución.

Considerados de manera grupal, los portales mejor evaluados fueron los de Gobierno General. Estos portales tuvieron

un promedio de 49.15 pts., considerablemente más alto que el promedio para el IGDE. En segundo lugar se posicionaron los portales de finanzas, con un puntaje promedio de 40.98, también superior al promedio del IGDE. Por otra parte, los portales de seguridad, considerados en conjunto, tuvieron los resultados más bajos. El promedio para estos portales fue 28.29 pts. En la edición anterior del IGDE, los portales de seguridad tuvieron también los puntajes más bajos. Sin embargo, cabe mencionar que estos portales tuvieron también la dispersión más alta, lo que significa que

aunque colectivamente fueron los portales peor evaluados, la diversidad de puntuaciones en estos portales es mayor.

En el grupo de las entidades con valores más altos se aprecia que el Estado de México sobresalió por su portal de Gobierno General, mientras que el puntaje más bajo correspondió a su portal de Salud. Por su parte, la calificación final de Ciudad de México estuvo muy influenciada por su alto puntaje en el portal de Finanzas, mientras que su portal de Seguridad tuvo el puntaje más bajo. Guanajuato es un ejemplo de puntajes balanceados en sus distintos



4.1 Gobierno General

El gobierno electrónico ha ido avanzando a un ritmo que, si bien no es uniforme entre países ni entre niveles de administración, deviene en una marcha que no tiene vuelta atrás: en un futuro no muy lejano, el primer contacto entre gobierno y ciudadanía será a través de aplicaciones de las TIC. Es por este motivo que los gobiernos de todos los niveles deberán poner cada vez más atención a los canales virtuales con los que establecen contacto con la ciudadanía. En este contexto, puede afirmarse que la implementación de portales de Gobierno General es el primer y más importante paso de cara a la construcción de una estrategia integral de gobernanza digital.

En esta lógica, los portales generales de gobierno fueron los que obtuvieron una calificación promedio más alta en su evaluación (49.15 pts) respecto a los de Finanzas, Salud y Seguridad. Es también en este ámbito donde se encuentra el mayor número de portales con una calificación superior a los 60.00 pts: Estado de México (81.04 pts.), Ciudad de

México (65.38 pts.), Jalisco (64.65 pts.), Colima (64.14 pts.), Hidalgo (64.08 pts.), Aguascalientes (62.04 pts.) y Guanajuato (60.13 pts.). El componente mejor evaluado fue el de transparencia (57.76 pts.), lo que revela la relevancia del tema en la agenda de los gobiernos, en comparación con las características del portal, el formato de los datos, los trámites y la participación ciudadana, que es el que obtuvo una valoración más baja (37.96 pts.).

En lo que respecta al análisis de los componentes individuales, las características del portal obtuvieron una media de 51.10 pts; se encontró que, en general, los gobiernos locales deben poner más empeño en mejorar las políticas de privacidad de sus páginas, ya que al menos siete entidades no sumaron puntos en este rubro. También es importante señalar que la única entidad que superó los 60.00 pts. fue el Estado de México (66.77

pts.). Por su parte, en cuanto a transparencia, los portales con calificaciones mayores a los 60.00 pts. fueron: Estado de México (92.38 pts.), Ciudad de México (70.95 pts.), Jalisco (75.22 pts.), Colima (79.58 pts.), Hidalgo (61.19 pts.), Guanajuato (60.43 pts.), Tamaulipas (63.76 pts.), Yucatán (66.38 pts.) y Durango (67.90 pts.). Por último, la media de calificación en cuanto a participación ciudadana fue de 37.96 pts., y solo destaca con calificación aprobatoria el Estado de México (74.57 pts.). Estos datos revelan que los gobiernos locales no han prestado atención al uso de las redes sociales como un medio de interacción con la ciudadanía, ya que en la mayoría de los casos, aunque se tienen cuentas creadas, estas no son atendidas acorde a un plan estratégico, por lo que no se actualizan constantemente o no contienen información de utilidad para el ciudadano.



Trámites y servicios en portales de Gobierno

El promedio de cantidad de trámites y servicios ofrecidos por los diferentes portales del gobierno es 47, y la mayoría están enfocados en:



TRÁMITE DE LICENCIAS



REGISTROS



IMPUESTOS



CONSTANCIAS

La información ofrecida por los portales se relaciona con requisitos, costos y procesos a seguir. Destaca también que 61% de los portales permite realizar pagos en línea, y en promedio cada entidad ofrece

11 trámites que se pueden llevar a cabo completamente de manera virtual.

Entre los casos en particular, es de hacer notar las buenas prácticas observadas en portales como:

- Estado de México
- Ciudad de México
- Jalisco
- Colima
- Hidalgo

Donde destaca su:

- Catálogo de trámites y servicios
- El orden de la información que ofrecen
- Canales de atención ciudadana

Por el contrario, se encontraron 7 estados que NO cuentan con ningún trámite o servicios dentro de sus portales generales.

DATA



ÍNDICE GENERAL DE GOBIERNO

IGDE GENERAL DE GOBIERNO



CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL



TRANSPARENCIA



TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

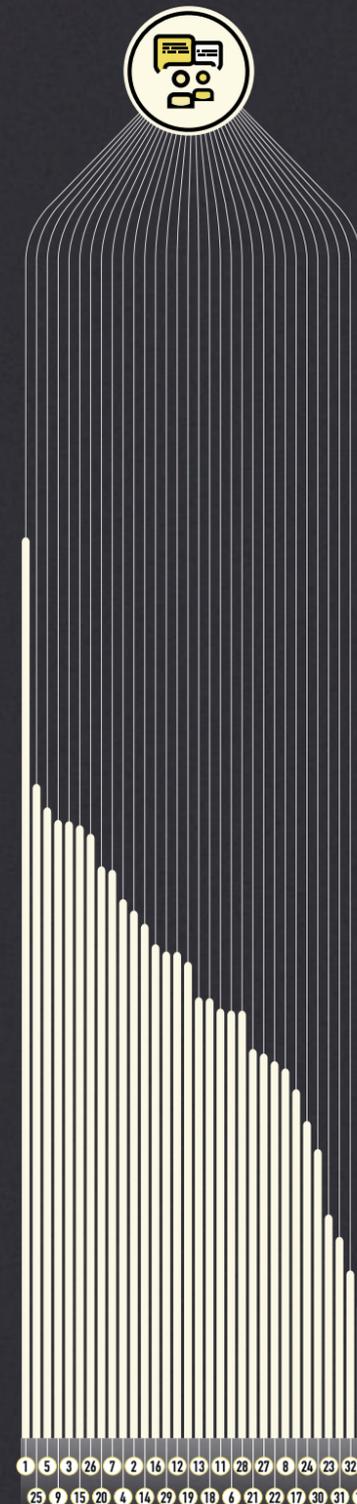
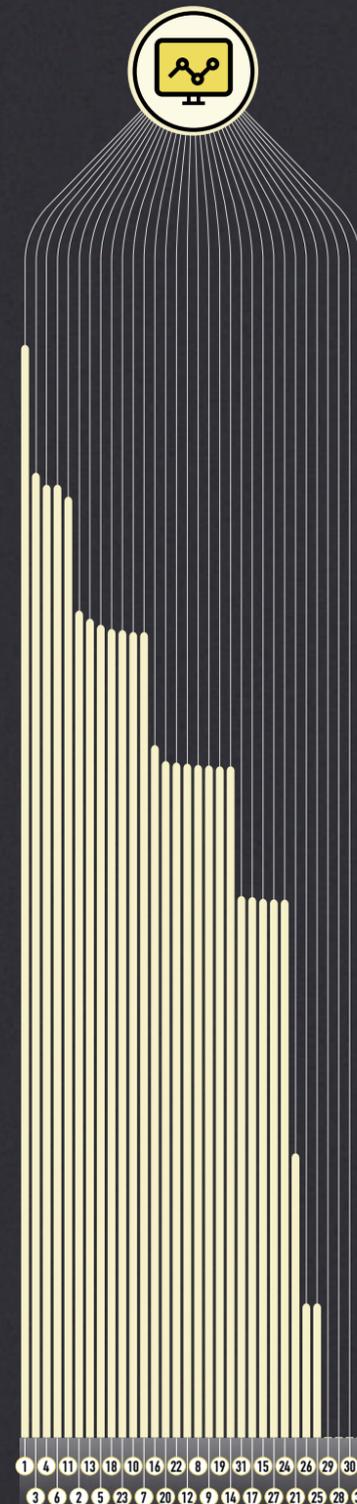
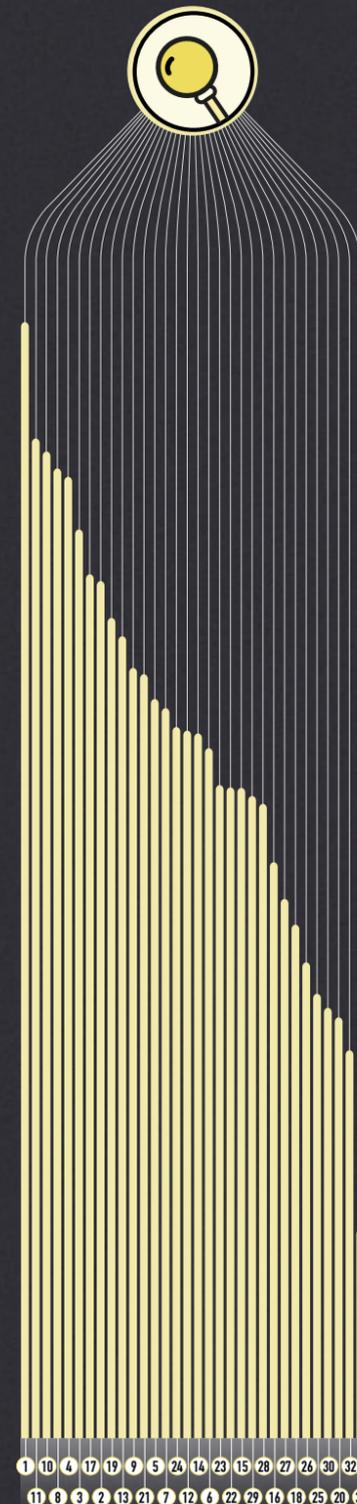
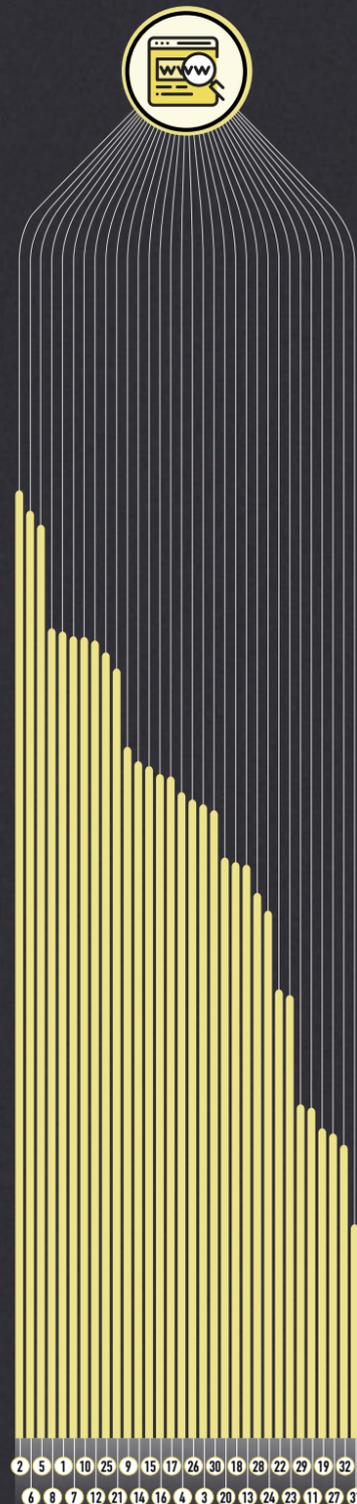
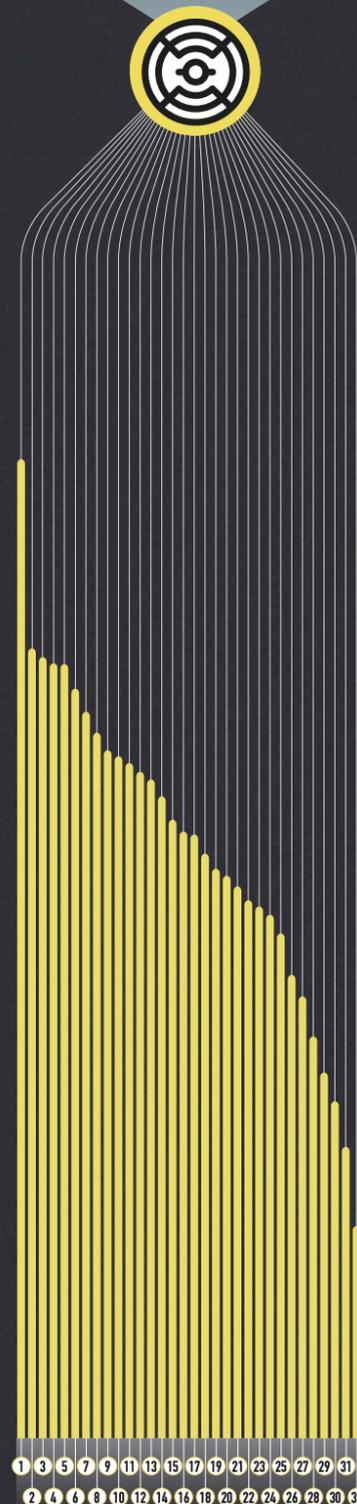


PARTICIPACIÓN CIUDADANA



PORTALES GENERALES DE GOBIERNO POR COMPONENTE

1. EDOMEX	81.04	66.77	92.38	90.44	74.57
2. CDMX	65.38	78.46	70.95	68.45	43.68
3. JAL	64.65	52.47	75.22	79.86	51.07
4. COL	64.14	53.48	79.58	78.87	44.63
5. HGO	64.08	75.61	61.19	67.28	52.22
6. AGS	62.04	76.77	57.12	78.87	35.40
7. GTO	60.13	66.38	60.43	66.67	47.05
8. BC	58.40	67.04	80.27	55.68	30.61
9. TAMP	56.95	57.23	63.76	55.63	51.18
10. COAH	56.45	66.32	81.67	66.68	11.11
11. PUE	55.89	27.36	82.75	77.88	35.56
12. BCS	55.16	66.03	58.57	55.78	40.26
13. YUC	54.53	47.47	66.38	67.78	36.50
14. CHIH	53.13	56.04	58.34	55.56	42.58
15. MOR	51.20	55.63	53.83	44.60	50.74
16. QRO	50.22	54.98	47.68	57.32	40.89
17. TLAX	49.98	54.78	71.51	44.74	28.89
18. SIN	48.39	47.69	42.51	66.93	36.43
19. DGO	47.14	25.66	67.90	55.56	39.43
20. MICH	46.56	48.07	34.84	56.00	47.34
21. CHIS	45.68	63.71	63.24	23.53	32.22
22. NL	44.53	37.15	53.87	55.87	31.21
23. OAX	44.02	36.68	54.06	66.04	18.52
24. QR	43.33	43.67	58.87	44.53	26.26
25. CAMP	41.78	65.05	36.79	11.11	54.16
26. SON	38.35	52.87	39.39	11.11	50.03
27. NAY	36.57	25.23	44.64	44.55	31.84
28. SLP	33.26	45.14	52.51	0.00	35.39
29. ZAC	30.27	27.64	53.16	0.00	40.29
30. VER	27.89	51.98	35.63	0.00	23.94
31. GRO	24.12	17.71	17.26	44.83	16.67
32. TAB	17.57	24.29	32.11	0.00	13.89

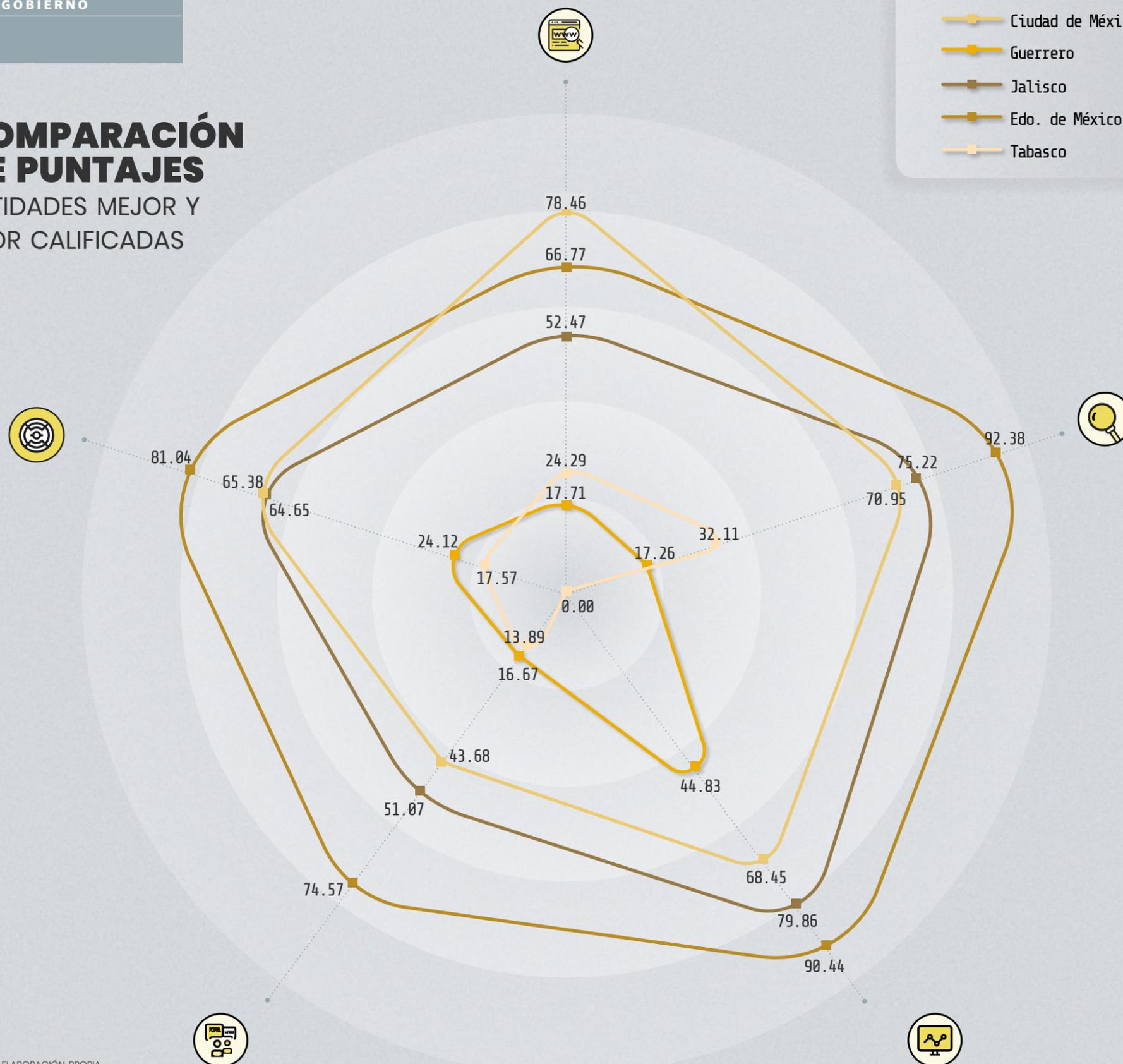


COMPARACIÓN DE PUNTAJES

ENTIDADES MEJOR Y PEOR CALIFICADAS

NOMENCLATURA POR ESTADO

- Ciudad de México
- Guerrero
- Jalisco
- Edo. de México
- Tabasco



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

→ PUNTOS RELEVANTES

- ▶ Solo 12 de las 32 entidades reportaron información sobre políticas de privacidad y del administrador de la página.
- ▶ Hubo seis portales de gobierno que no contaban con vínculos a sus cuentas en redes sociales. Estas entidades son: Hidalgo, Coahuila, Puebla, Tlaxcala, Chiapas y Guerrero.
- ▶ La Ciudad de México puso en funcionamiento el primer *chatbot* para la atención ciudadana en el país. Con el nombre de *Victoria*, se trata de un sistema automatizado que permite identificar y dar respuesta inmediata a las preguntas planteadas por los ciudadanos. Este sistema digital permite atender de manera eficiente las inquietudes de la ciudadanía a través de mensajes privados en sus cuentas de redes sociales digitales.

→ CASOS PARTICULARES



CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

- ▶ El portal de gobierno de Guanajuato se distingue por sus buenas prácticas de accesibilidad. Este portal cuenta con diversas herramientas de inclusión, como la modificación del tamaño de la tipografía y la lectura del sitio en voz alta.
- ▶ Por su alta usabilidad, sobresale el portal de Sinaloa. Entre sus buenas prácticas destacan el uso de menús desplegables, traducción automática, herramientas de búsqueda, apartado de búsquedas frecuentes, mapa de sitio claramente identificable y diseño responsivo al tipo de dispositivo.



TRANSPARENCIA

► Nuevamente, el portal de Guanajuato se distingue por la presentación de toda la información pertinente sobre la administración, incluyendo su estructura funcional y los perfiles de todos los miembros del gabinete. Sin embargo, la poca disponibilidad de estadísticas en este portal provocó que su puntaje para el componente disminuyera.



TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

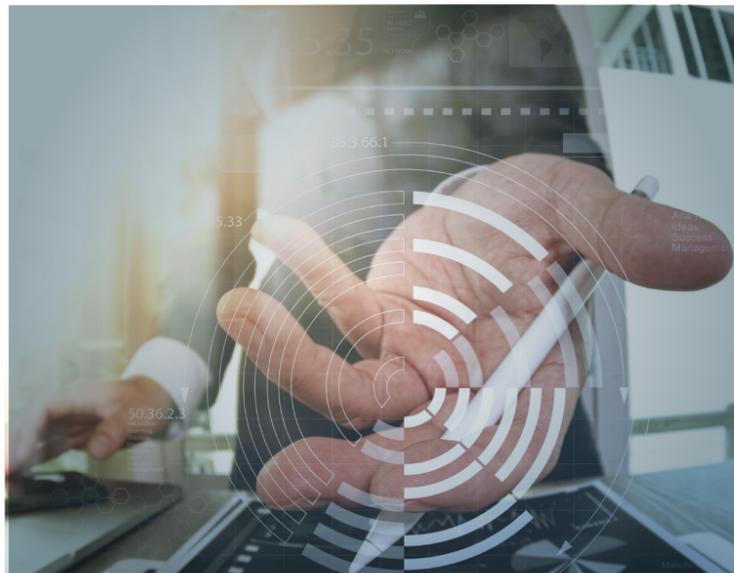
► El portal del Estado de México destaca en este componente por su sistema “Ventanilla Electrónica Única de Trámites y Servicios”. Esta herramienta permite a los ciudadanos consultar, gestionar y dar seguimiento a los trámites y servicios que ofrece el estado, utilizando medios electrónicos y sistemas de información automatizados.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

► El Estado de México cuenta en su portal con una sección de atención ciudadana que incluye 16 mecanismos distintos por los que un ciudadano puede ser escuchado. Estos incluyen números de emergencia, canales de denuncia ambiental, y una “Línea Rosa” para dar atención a mujeres víctimas de corrupción en instituciones de seguridad pública.

► La Ciudad de México desarrolló un Sistema Unificado de Atención Ciudadana para dar seguimiento de manera centralizada a todas las solicitudes ciudadanas. Sin embargo, la entrada en funciones de este sistema quedó fuera del periodo de levantamiento de esta edición del IGDE, por lo que no se refleja en el puntaje de la entidad.



4.2 Finanzas

En los años más recientes ha quedado de manifiesto que la corrupción es uno de los problemas que más entorpecen el desarrollo de nuestro país. La estrategia para combatirla no solo debe venir de los gobernantes y de la implementación de mejores diseños institucionales, sino que también tiene que contemplar la participación activa y continua de la sociedad civil.

En este sentido, tal como lo marca la LGTAIP (Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública), uno de los principales canales que deben disponer los gobiernos actuales para estimular la rendición de cuentas ante la sociedad son los portales electrónicos de las dependencias encargadas de las finanzas estatales, donde deben detallar información sobre las arcas públicas, así como datos sobre remuneraciones de funcionarios y solicitudes de información, entre otros. Es por este motivo que los gobiernos deben destinar recursos, tanto económicos como humanos, a tener portales de finanzas que no se limiten a contener información, sino que aseguren que esta sea fácil de consultar,

amigable con el usuario, ordenada y en formato abierto, para que prácticamente cualquier ciudadano pueda estar informado de cómo se gasta el dinero de sus impuestos.

Por otra parte, si bien las distintas dependencias del organigrama de cada estado son responsables de los diversos trámites que ofrece cada entidad, en un número considerable de ocasiones los ciudadanos deben llevar a cabo un pago que normalmente se gestiona desde las secretarías de administración y finanzas. Por este motivo, es de suma importancia que estas dependencias atiendan también demandas específicas como pagos en línea y, en general, la agilización de los trámites que requiera la ciudadanía.

Sin embargo, parece que la mayoría de entidades de la República aún no se encuentran a la altura de las exigencias

del panorama actual. La única entidad que superó los 60.00 pts. fue Ciudad de México (64.45 pts.), y por debajo de este umbral le siguen: Guanajuato (58.63 pts.), Hidalgo (57.83 pts.) y Jalisco (57.43 pts.). Un aspecto positivo en materia de acceso a la información es que el componente de transparencia fue el mejor evaluado, con 52.40 pts.; por el contrario, la calificación media más baja se encontró en el de participación ciudadana (24.54 pts.), y es que, en general, las entidades federativas no utilizan sus portales electrónicos para poner a disposición de la ciudadanía canales donde esta pueda tener contacto permanente con los funcionarios.

En cuanto a características del portal, destaca la calificación de Aguascalientes (72.91 pts.), obtenida principalmente por el cumplimiento de los requisitos necesarios en cuanto

72.91

PUNTOS OBTUVO AGUASCALIENTES

AGUASCALIENTES POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS NECESARIOS EN CUANTO A POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, Y POR TENER FUNCIONES DE ACCESIBILIDAD



1 GENERAL DE GOBIERNO

CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

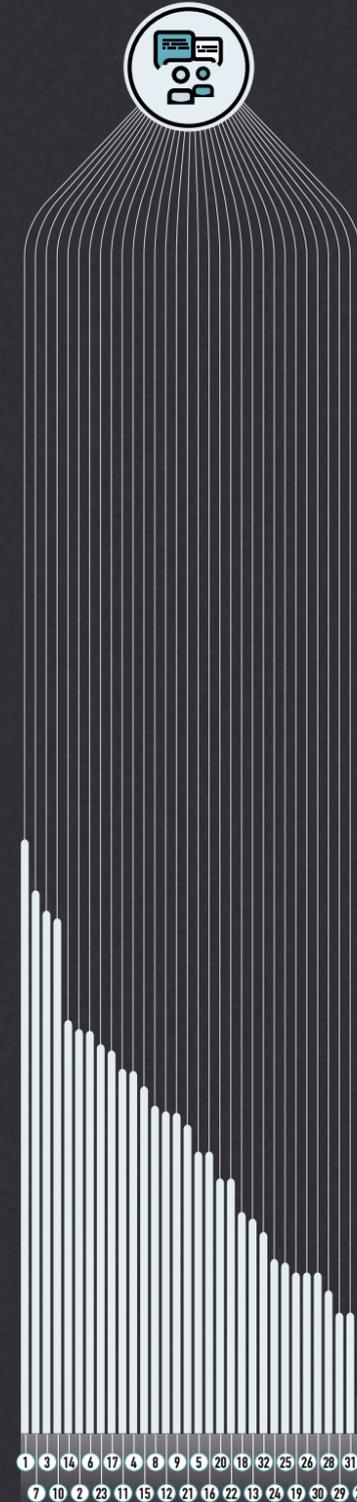
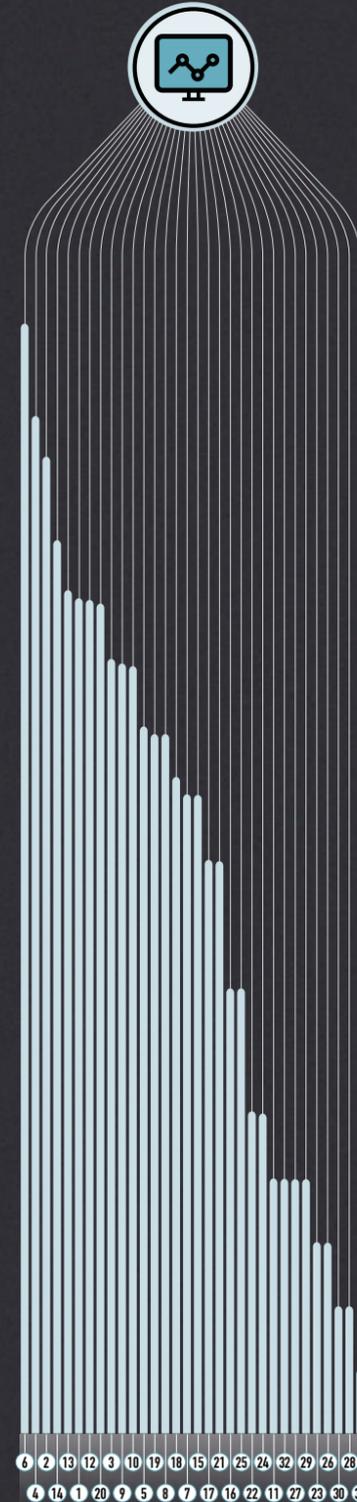
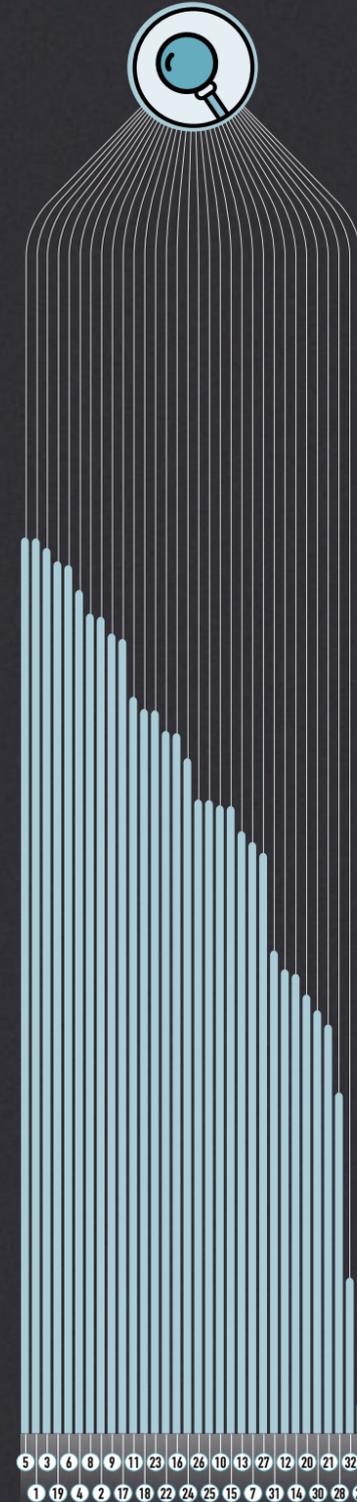
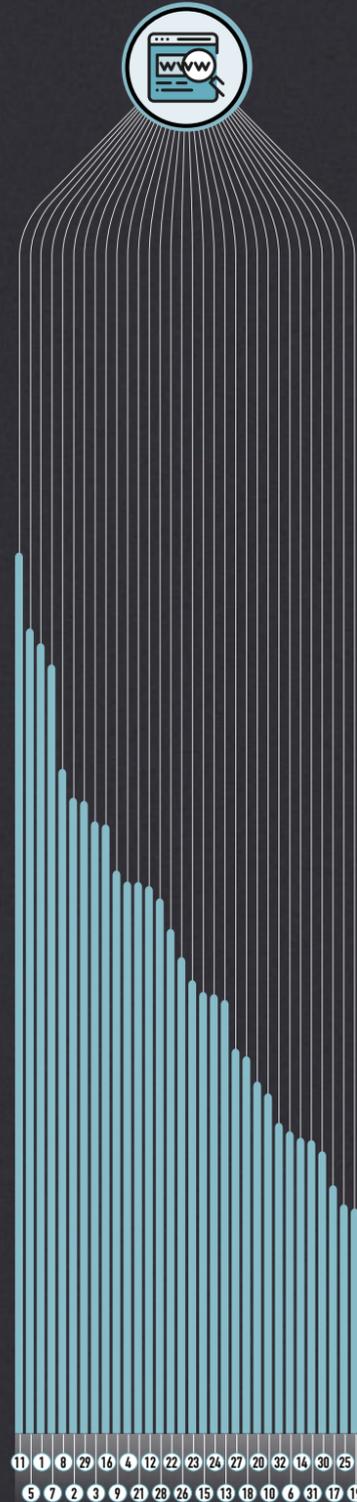
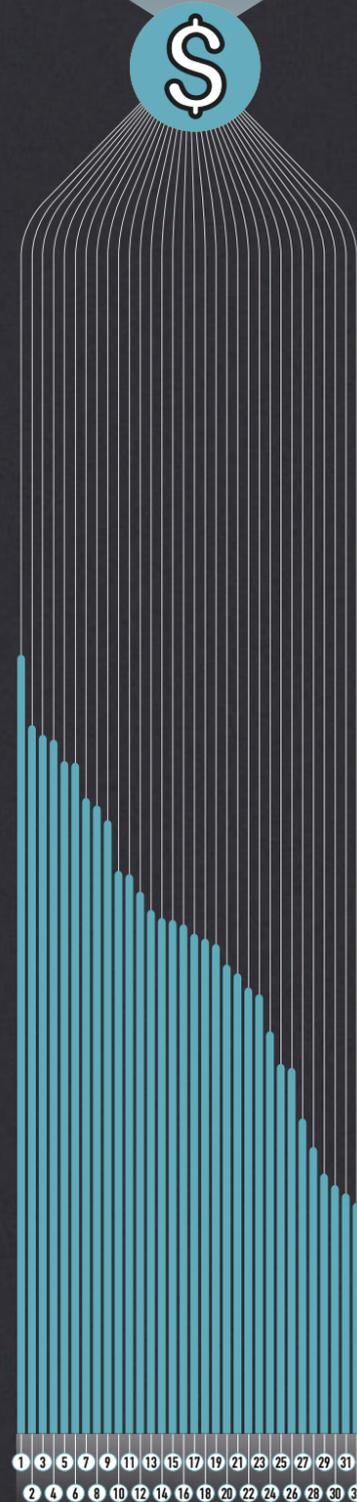
TRANSPARENCIA

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PORTALES DE FINANZAS POR COMPONENTE

	\$	📄	🔍	📧	👥
1. CDMX	64.45	65.41	74.08	69.13	49.17
2. GTO	58.63	52.62	67.59	80.85	33.47
3. HGO	57.83	50.67	73.29	64.11	43.27
4. JAL	57.43	45.68	69.81	84.21	30.00
5. CHIS	55.66	66.63	74.15	58.52	23.33
6. EDOMEX	55.52	25.01	71.87	91.86	33.33
7. SLP	52.61	63.65	48.95	52.90	44.95
8. DGO	51.98	55.01	67.86	57.89	27.13
9. MICH	50.77	46.60	66.21	63.73	26.54
10. OAX	46.57	28.15	51.99	63.51	42.64
11. AGS	46.29	72.91	60.97	21.11	30.18
12. GRO	44.85	45.31	38.42	68.99	26.67
13. MOR	43.33	35.88	49.85	69.80	17.78
14. QR	42.67	24.48	38.04	73.93	34.22
15. NL	42.51	36.55	51.93	52.85	28.73
16. SON	42.14	50.41	57.96	36.84	23.33
17. BC	41.37	20.55	65.76	47.48	31.70
18. YUC	40.96	31.22	59.96	54.34	18.33
19. COL	40.51	18.62	72.19	57.89	13.33
20. NAY	38.82	29.13	36.33	68.69	21.11
21. TLAX	38.10	45.64	33.85	47.37	25.56
22. BCS	36.92	41.76	50.15	26.67	21.11
23. TAB	36.36	37.52	59.85	15.84	32.22
24. CAMP	33.29	36.36	55.89	26.48	14.44
25. ZAC	30.59	18.97	52.42	36.84	14.14
26. PUE	30.26	39.43	52.47	15.79	13.33
27. CHIH	26.07	31.85	48.06	21.05	3.33
28. VER	23.72	44.29	28.22	10.53	11.84
29. QRO	21.51	52.36	2.63	21.85	10.00
30. SIN	20.56	23.36	35.03	10.53	13.33
31. COAH	19.88	24.28	39.97	5.26	10.00
32. TAMP	19.09	25.71	12.89	21.08	16.67

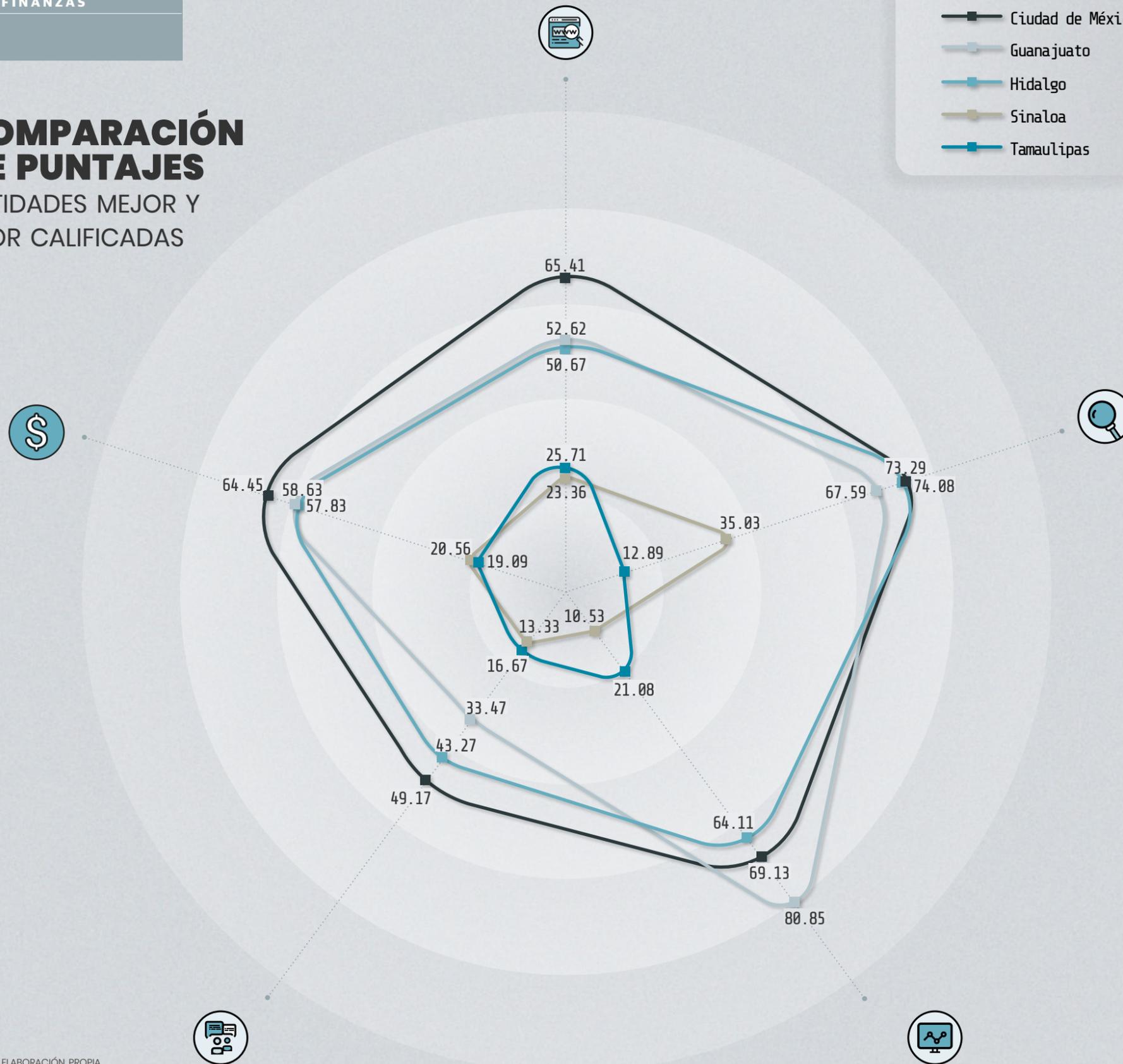


COMPARACIÓN DE PUNTAJES

ENTIDADES MEJOR Y PEOR CALIFICADAS

NOMENCLATURA POR ESTADO

- Ciudad de México
- Guanajuato
- Hidalgo
- Sinaloa
- Tamaulipas



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

a políticas de privacidad, y por tener funciones de accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad visual, como texto en voz y ajuste del tamaño de letra. Detrás de esta entidad, y también por encima de los 60.00 pts., le siguen: Chiapas (66.63 pts.), Ciudad de México (65.41) y San Luis Potosí (63.65 pts.). En términos generales, resalta que 11 entidades no cumplieron con ninguno de los requisitos evaluados en cuanto a políticas de privacidad.

En el rubro sobre transparencia, si bien se encontró que un buen número de entidades federativas pone a disposición de la ciudadanía información referente a sus ejercicios fiscales, la materia donde debe avanzarse más es la de formato de las estadísticas disponibles, ya que estas deben estar en formato de datos abiertos, listas para ser procesadas y analizadas por prácticamente cualquier ciudadano que cuente con acceso a internet. Destacan las acciones implementadas por el Estado de México (92.38 pts.), Colima (79.58 pts.), Jalisco (75.22 pts.) y la Ciudad de México (70.95 pts.). Estos portales sobresalen por la claridad con la que organizan el acceso a la información sobre finanzas públicas, así como la disposición de información en cuanto a las disposiciones legales que regulan el dinero público de las entidades.

Respecto a algunas buenas prácticas a resaltar, el portal de Jalisco cuenta con accesos directos a los siguientes micrositios: Transparencia Fiscal, Contabilidad Gubernamental, Transparencia Presupuestal (donde se da seguimiento a un índice de este tipo, propuesto por una organización de la

sociedad civil) y Estados Financieros del Poder Ejecutivo del Estado. En el Estado de México, sobresale la sencillez de su sitio electrónico y la disponibilidad de estadísticas históricas, dado que cuentan con acceso expedito a información de la cuenta pública desde el año 2000. Por su parte, la Ciudad de México, en un esfuerzo conjunto con su Agencia Digital de Innovación Pública, lanzó recientemente el portal de transparencia presupuestaria *Tu ciudad, tu dinero*, en el que, de forma esquemática, se pueden consultar a detalle los ingresos y egresos de la ciudad, a la vez que ofrece la posibilidad de conocer cómo se elabora el presupuesto, así como algunos datos georeferenciados sobre infraestructura pública. Por detrás de estas entidades, y también por encima de la línea de los 60.00 pts., se encuentran: Durango (67.90 pts.), Yucatán (66.38 pts.), Tamaulipas (63.76 pts.) y Guanajuato (60.43 pts.).

En general, los gobiernos locales no han atendido de manera eficiente las necesidades en cuanto a mecanismos de participación en las páginas, como los son encuestas en línea y foros virtuales, ni tampoco han sabido aprovechar el potencial de las redes sociales para establecer un contacto cercano y permanente con la ciudadanía.



Trámites y servicios en portales de Finanzas

La media en este rubro fue de 47.11 pts., debido a que existe una baja oferta de trámites y servicios en línea y de otros implementación de mecanismos de digitalización; no obstante, las entidades más destacadas son:



En términos generales del país, la mayoría de los portales cuentan con la información suficiente sobre requisitos, costos y procedimientos a seguir. En cuanto al pagos en línea, alrededor de 70% de los estados cumplen con esta función en alguno de sus trámites.

Si bien este es un aspecto positivo, cabe decir que el número de trámites que cuentan con esta funciones aún escaso. Todos los estados reportaron tener un catálogo, a excepción de Veracruz, estos ofrecen servicios relacionados con:

- Pagos de control vehicular (enfocados a licencias, tenencia; placas)
- Pago de impuestos o derechos que son los segundos más comunes

Es decir, si bien es cierto que los gobiernos tienen digitalizada una parte de sus trámites y servicios, esta todavía es una minoría, y se ha atendido poco la puesta en marcha de servicios que no requieran la presencia física del ciudadano.

Sin embargo, es importante señalar algunas buenas prácticas.

Las siguientes entidades tienen a disposición un mayor número de trámites y servicios en línea:

- Querétaro
- Coahuila
- Puebla
- Veracruz
- Chihuahua
- Sinaloa

Estas entidades se distinguen por poner a disposición de la ciudadanía aplicaciones de trámites y servicios para teléfonos móviles:

- Ciudad de México
- Guanajuato
- San Luis Potosí
- Durango
- Estado de México
- Jalisco

Asimismo, Estado de México y Guanajuato se hacen notar por algunos de los elementos siguientes:

- Tener un catálogo de trámites y servicios que puede ser filtrado conforme a distintos de área de gobierno, alfabeto, tema, persona, etcétera
- Distinguir claramente los canales de atención disponible para llevar a cabo el trámite, así como su nivel de digitalización
- Tener mecanismos de prevalidación de documentos y la posibilidad de hacer citas de atención en línea

→ PUNTOS RELEVANTES

- ▶ Ningún estado cuenta con mecanismos de participación ciudadana en línea en el marco de sus portales de Finanzas, como encuestas de opinión o foros de discusión, mismos que permitirían a las autoridades conocer el punto de vista de la población e integrarlo en el proceso de toma de decisiones. Tampoco se informa en los portales si existen este tipo de mecanismos cara acara.

→ CASOS PARTICULARES



CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

- ▶ El portal de Finanzas de Aguascalientes sobresale por ser la calificación más alta en las características básicas del portal, respecto del total de portales revisados para esta edición. Este portal se caracteriza por su alta accesibilidad, dada por herramientas como lectura de texto y la posibilidad de modificar el tamaño de la letra para facilitar la lectura.



TRANSPARENCIA

- ▶ La mejor práctica de acceso a la información pública sobre finanzas es la Ciudad de México. Este portal presenta un balance adecuado entre disponibilidad de estadísticas y el cumplimiento de criterios de datos abiertos.
- ▶ Si bien Tabasco ocupa el último lugar respecto del puntaje global, la entidad tiene algunas buenas prácticas en lo particular. El portal de Finanzas del Estado de México tiene una excelente presentación de la información de la institución, como ubicación, medios de contacto y titular, así como sobre los trámites y servicios que ofrece en ventanilla.



TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

- ▶ El portal de Finanzas del Estado de México ocupa el primer lugar respecto de trámites y servicios en línea. Destaca la variedad de trámites y servicios disponibles: pagos de control vehicular, impuestos, agua y predial; consulta de adeudos; trámite de licencia de conducir, placas o tarjeta de circulación; inscripción en régimen fiscal; y búsqueda de propiedades en el catastro público.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ▶ Destaca el manejo de redes sociales de la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México.
- ▶ Por su parte, el portal de finanzas del Estado de México cuenta con el mejor sistema de atención ciudadana: se obtuvieron respuestas satisfactorias a solicitudes de orientación por vía telefónica, chat y correo electrónico.



4.3 Salud

Uno de los principales retos que tiene el Estado mexicano en materia de desarrollo social es el acceso universal y eficiente a servicios de salud de calidad. En la actualidad, una proporción considerable de mexicanos aún no cuenta con acceso a servicios básicos. Dentro de las políticas públicas más innovadoras del sector a nivel mundial, los gobiernos están transitando hacia el facilitamiento de servicios de salud mediante el aprovechamiento de las TIC, de modo que los ciudadanos puedan tener acceso a servicios cada vez más óptimos, que van desde el acortamiento del tiempo de los trámites administrativo hasta servicios de atención específica como la telesalud y la salud móvil.

Desde esta perspectiva, cabe preguntarse qué tanto los gobiernos utilizan sus portales electrónicos para facilitar el acceso a los servicios de salud pública. La evaluación del IGDE 2019 muestra que el rubro de la salud, con una media de 32.55 pts., es el que obtuvo el segundo menor puntaje. La única entidad que obtuvo una calificación mayor a los 60.00 pts. fue Jalisco,

61.23

PUNTOS PARA JALISCO
SIENDO LA ÚNICA ENTIDAD QUE OBTUVO UNA CALIFICACIÓN MAYOR A LOS 60 PTS. EN COMPARACIÓN CON LAS OTRAS ENTIDADES

con 61.23 pts. En cuanto a componentes del índice, donde se observaron valores más altos es en el componente de características del portal (51.10 pts. de media), mientras que el más desatendido es el de trámites y servicios (16.60 pts. de media).

En el análisis puntual por componentes, destaca que la totalidad de entidades tiene que hacer mejoras en cuanto a accesibilidad al portal y políticas de privacidad; no obstante, se encontraron buenas prácticas en los portales de Ciudad de México (71.10 pts.) e Hidalgo (65.38 pts.), especialmente porque cumplen con los estándares necesarios en cuanto a políticas de privacidad.

En lo concerniente al apartado de transparencia, el

ámbito donde la totalidad de estados deben poner más atención es el de características de la información. Aún así, entidades como Ciudad de México (71.79 pts.), Durango (69.34 pts.) y Baja California Sur (62.03 pts.) destacan principalmente por los altos puntajes obtenidos en cuanto a disponibilidad de información. Finalmente, respecto a participación ciudadana, la mayoría de los gobiernos locales deben trabajar en la implementación de mejoras en cuanto a mecanismos de atención ciudadana. Los estados que más destacaron en este ámbito fueron: Veracruz (75.52 pts.), Michoacán (63.85 pts.) e Hidalgo (55.49 pts.).



Trámites y servicios en portales de Salud

La media reportada es de 16.60 pts., debido a que la mayoría de los estados tuvo una calificación de cero en este rubro, atribuible a que no ofrecen ningún tipo de trámite o servicio en línea. Como los mejor evaluados, destacan:



Esto se explica porque tuvieron la mayor cantidad de pagos para trámites y servicios en línea y que se ofrece más información sobre requisitos, costo y procedimientos a seguir. Es importante señalar que, si bien estos estados tuvieron mejores resultados respecto a sus pares, no significa que cumplen con los estándares mínimos, ya que, aunque hay buenas prácticas, estas parecen ser acciones aisladas más que acciones integrales para mejorar los servicios locales de salud. En términos específicos de trámites y servicios en línea, predominan los relacionados con permisos de funcionamiento sanitario, afiliación a servicios de salud y consultas médicas.



PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO SANITARIO



AFILIACIÓN A SERVICIOS DE SALUD



CONSULTAS MÉDICAS

- Catálogo de los trámites y servicios en línea
- Mecanismos de prevalidación de documentos o para agendar citas
- Ofrece pagos en línea
- Cuenta con una aplicación que solo ofrece la localización de hospitales
- Ofrecen al menos un trámite totalmente en línea



En conclusión, la ausencia de trámites y servicios de salud en línea es una realidad en todos los portales.

GENERAL DE GOBIERNO

CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

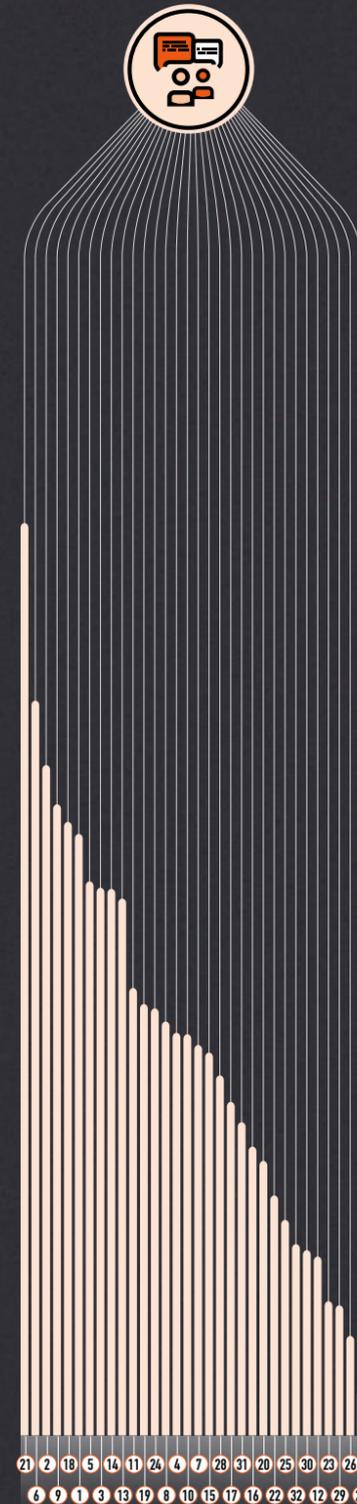
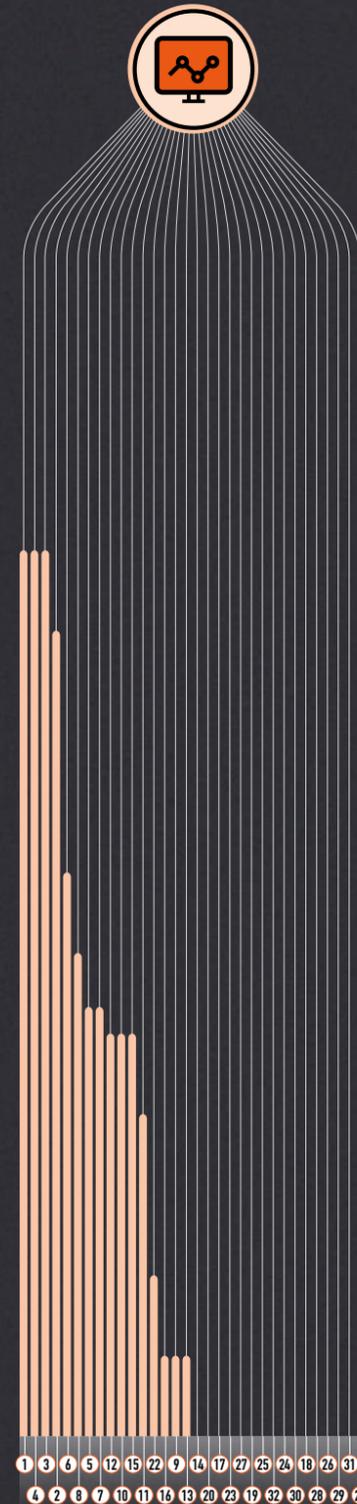
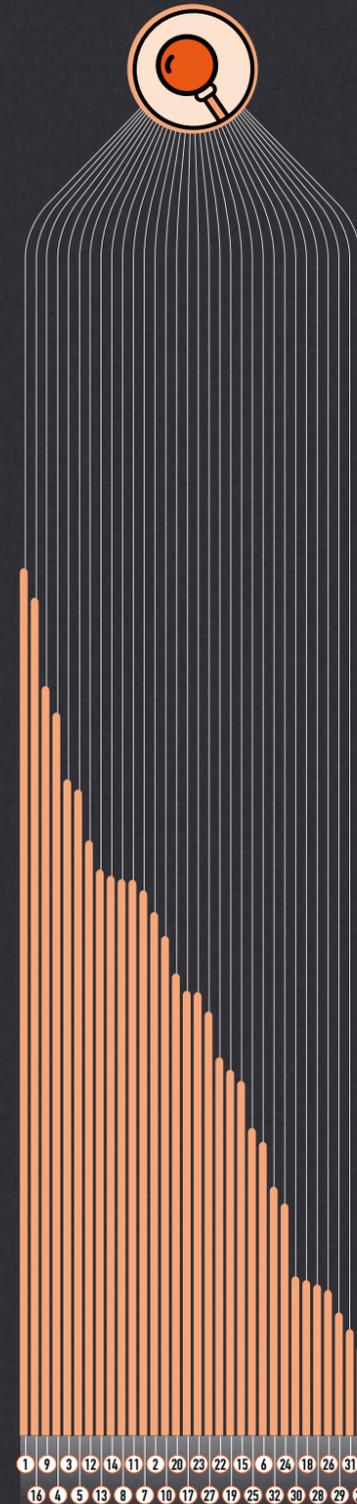
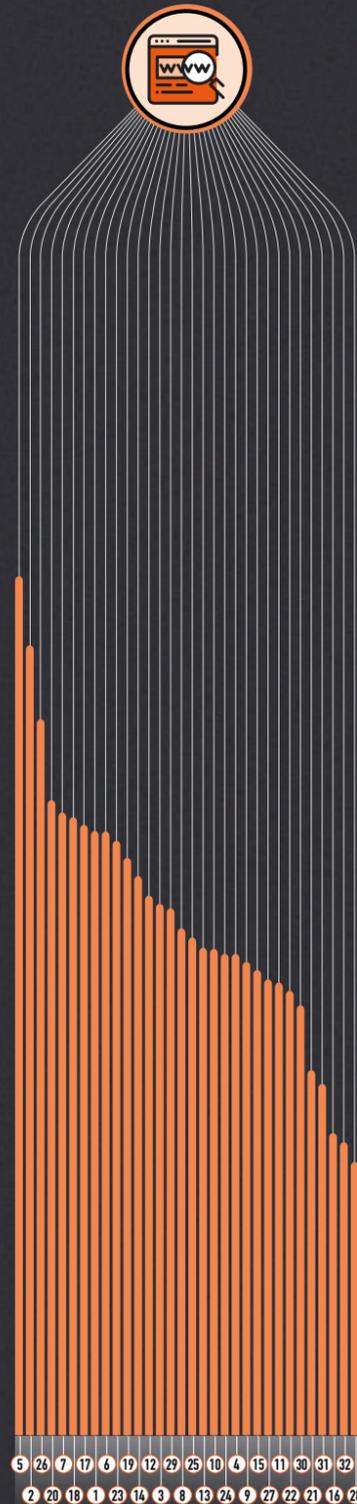
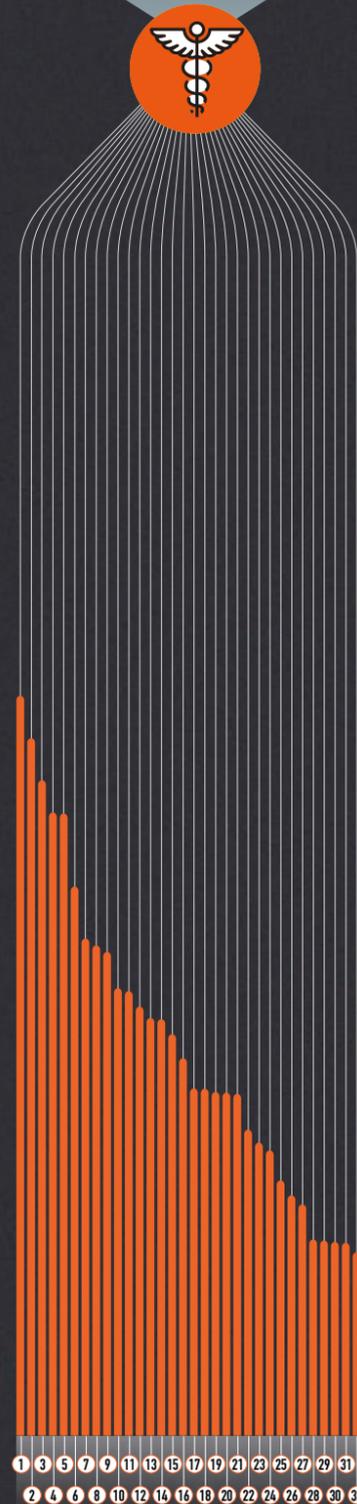
TRANSPARENCIA

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PORTALES DE SALUD POR COMPONENTE

1. JAL	61.23	50.01	71.79	73.33	49.79
2. HGO	57.72	65.38	43.33	66.67	55.49
3. MICH	54.24	43.98	54.31	73.33	45.33
4. EDOMEX	51.58	39.83	59.84	73.33	33.33
5. CDMX	51.49	71.10	53.47	35.53	45.86
6. GTO	45.44	49.97	24.31	46.67	60.82
7. COAH	41.13	51.54	45.13	35.53	32.32
8. MOR	40.57	41.95	46.05	40.00	34.26
9. BCS	40.03	39.17	62.03	6.67	52.24
10. CHIS	37.03	40.25	41.34	33.33	33.21
11. COL	36.79	37.46	46.00	26.67	37.04
12. SIN	35.51	44.65	49.26	33.33	14.81
13. BC	34.57	40.34	46.85	6.67	44.44
14. PUE	34.46	46.28	46.33	0.00	45.24
15. SLP	33.22	38.50	29.35	33.33	31.69
16. DGO	31.23	25.01	69.34	6.67	23.91
17. GRO	28.73	50.52	36.81	0.00	27.61
18. QR	28.70	51.15	12.86	0.00	50.79
19. OAX	28.44	47.78	30.27	0.00	35.71
20. YUC	28.39	52.56	38.25	0.00	22.73
21. VER	28.28	30.21	7.41	0.00	75.52
22. QRO	25.32	36.78	31.31	13.33	19.87
23. NL	24.25	49.19	36.70	0.00	11.11
24. AGS	23.60	39.84	19.21	0.00	35.35
25. ZAC	21.12	41.20	25.46	0.00	17.84
26. TAMP	19.88	59.26	12.04	0.00	8.24
27. TLAX	19.13	37.72	35.10	0.00	3.70
28. SON	16.23	22.62	12.50	0.00	29.80
29. CHIH	16.14	43.61	10.19	0.00	10.77
30. NAY	16.03	35.58	13.19	0.00	15.34
31. CAMP	15.95	29.08	8.00	0.00	25.93
32. TAB	15.17	24.25	20.60	0.00	15.84



→ PUNTOS RELEVANTES

► 17 de las 32 entidades obtuvieron puntaje de cero en el componente de trámites y servicios de los portales de salud. Se trata de entidades que no aprovechan sus plataformas digitales para facilitar o adelantar los trámites o servicios que ofrecen a la ciudadanía.

→ CASOS PARTICULARES



CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

- El portal de la Secretaría de Salud de Hidalgo obtuvo un alto puntaje en accesibilidad a su sitio, gracias a herramientas claramente identificables como cambiar tamaño de letra, mostrar en escala de grises o sólo texto.
- La Ciudad de México destaca nuevamente por las características generales de su portal de Salud, especialmente a causa de su alta usabilidad. La combinación en el uso de menús desplegables y un mapa de sitio funcional favoreció este resultado.

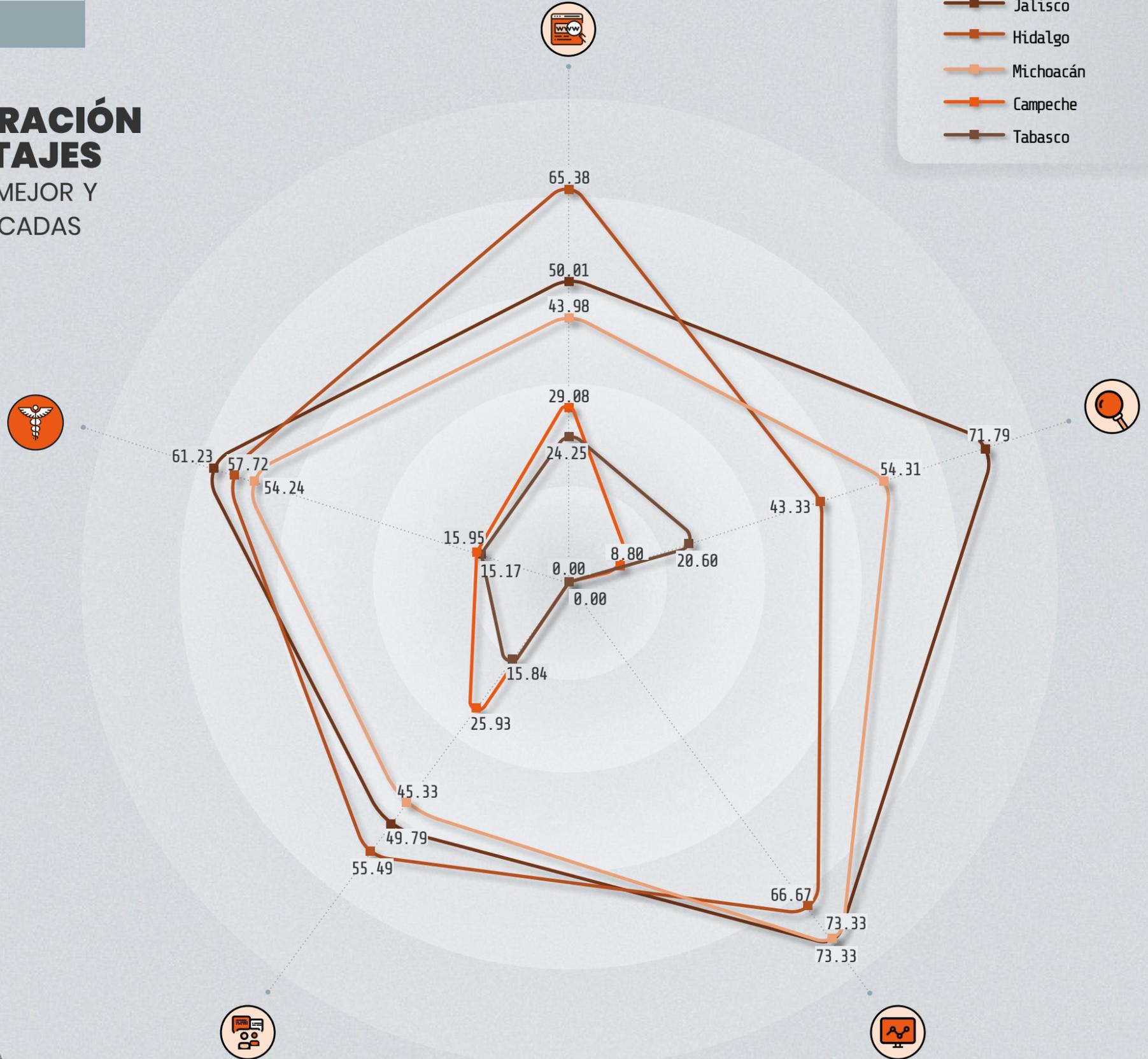


DATA
VIII..
ÍNDICE DE SALUD

COMPARACIÓN DE PUNTAJES ENTIDADES MEJOR Y PEOR CALIFICADAS

NOMENCLATURA POR ESTADO

- Jalisco
- Hidalgo
- Michoacán
- Campeche
- Tabasco





TRANSPARENCIA

► El portal de Salud de Jalisco obtuvo el puntaje más alto en el componente de transparencia, en especial gracias a la buena presentación de la información sobre la misión, visión, organigrama, política institucional y marco legal de la Secretaría, así como perfiles adecuados de todos los funcionarios que la integran.



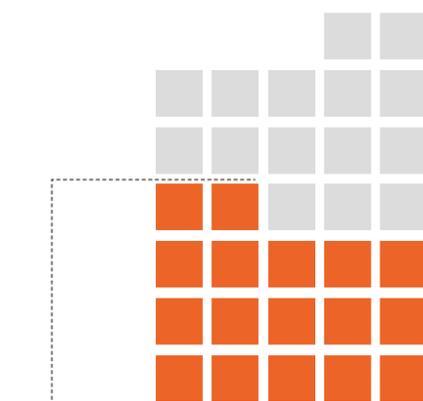
TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

- El sitio de la Secretaría de Salud y Bienestar Social de Colima cuenta con una herramienta de validación de documentos con firma electrónica, resultado de las solicitudes de trámites o servicios que demandan los ciudadanos.
- La Ventanilla Única Electrónica del Estado de México informa que la Secretaría de Salud cuenta con dos servicios que se dan de principio a fin en línea: la asesoría médico legal a usuarios y prestadores de servicios de salud, y la gestión inmediata de inconformidades derivadas de la denegación o retardo injustificado de algún servicio.
- En Jalisco, el portal de salud permite realizar trámites en líneas relacionados con la obtención de permisos de venta, prescripción y etiquetado de estupefacientes.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

► El sitio de salud del Gobierno de Veracruz es uno de los pocos que cuenta con un apartado específico de participación ciudadana. En este apartado se ofrece un formulario estandarizado para la atención de solicitudes ciudadanas, además de que permite agendar citas para ahorrar tiempo en la atención cara a cara.



17 DE 32

ENTIDADES

OBTUVIERON PUNTAJE DE CERO EN EL COMPONENTE DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LOS PORTALES DE SALUD



4.4 Seguridad

Los altos índices de violencia en nuestro país son uno de los males que más aquejan a los mexicanos en su cotidianidad. La lucha contra la inseguridad debe contemplar la formulación de políticas públicas que aborden el problema desde diversas aristas. En este sentido, los gobiernos pueden apoyarse del uso de las TIC para contribuir a que la ciudadanía pueda vivir en un país más seguro. Así, el combate a la inseguridad también forma parte del campo objetivo de las estrategias de gobernanza digital, a través del uso

de aplicaciones tecnológicas que faciliten la coordinación entre gobierno y ciudadanía. La principal aplicación de este tipo de esquemas es que los ciudadanos hallen canales electrónicos donde se facilite el levantamiento de denuncias y su seguimiento, así como estadísticas sobre las características de la incidencia delictiva del entorno en el que viven, con el fin de que puedan tomar mejores decisiones.

Ante este panorama, la evaluación a los portales estatales de Seguridad muestra que hay grandes áreas de oportunidad para implementar acciones concretas en el tema, ya que por segundo año consecutivo fue el rubro con menor puntuación en la evaluación, con un valor medio de 28.29 pts. El subcomponente mejor evaluado fue el de características del portal (34.40 pts.), mientras que el que necesita una mayor implementación de mejoras fue el de trámites y servicios (19.52 pts.).

Aunque en términos generales ningún portal evaluado obtuvo calificación aprobatoria, es importante resaltar que existen diferencias de puntaje entre

entidades. Las tres mejores calificaciones fueron para: Colima (55.42 pts.), Estado de México (55.12 pts.) y Guanajuato (52.8 pts.); en el extremo opuesto, sobresalen los casos de Chihuahua (0.00 pts.) y Jalisco (0.00 pts.), entidades que no tiene registrado un portal electrónico sobre seguridad.

El componente de características del portal se distingue por tener destacadas carencias específicamente en el rubro de las políticas de privacidad e información del administrador de la página, puesto que prácticamente la mitad de las entidades prescindió de los requerimientos necesarios en este rubro. Respecto al apartado de transparencia y acceso a la información, el ámbito mejor evaluado fue el de información de la dependencia, mientras que se encontraron omisiones en cuanto a disponibilidad de estadísticas, datos abiertos y características de la información; destaca que las únicas entidades que obtuvieron una calificación mayor a 60.00 pts. en este componente fueron Colima (68.67 pts.), Ciudad de México (65.85 pts.) y Baja California (60.95 pts.).



Trámites y servicios en portales de Seguridad

La media en este rubro es de 21.27 pts., y debe decirse que ninguna entidad rebasó los 60.00 pts. Este comportamiento se explica porque existen grandes carencias en cuanto a trámites y servicios en línea, así como en canales de atención ciudadana; un rasgo negativo es que 20 portales no cuentan con ningún tipo de trámite o servicio para realizar mediante el portal; las páginas restantes cuentan con algunos servicios relacionados con: denuncia de delitos, solicitudes de vigilancia y reportes de quejas internas, así como información sobre costos y procesos para realizar ciertos trámites.

En cuanto a acciones positivas:

- Colima
- Chiapas
- Baja California
- Chihuahua
- Estado de México

Son las únicas entidades que permiten pactar algún tipo de cita por medio del portal.



1 GENERAL DE GOBIERNO

CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

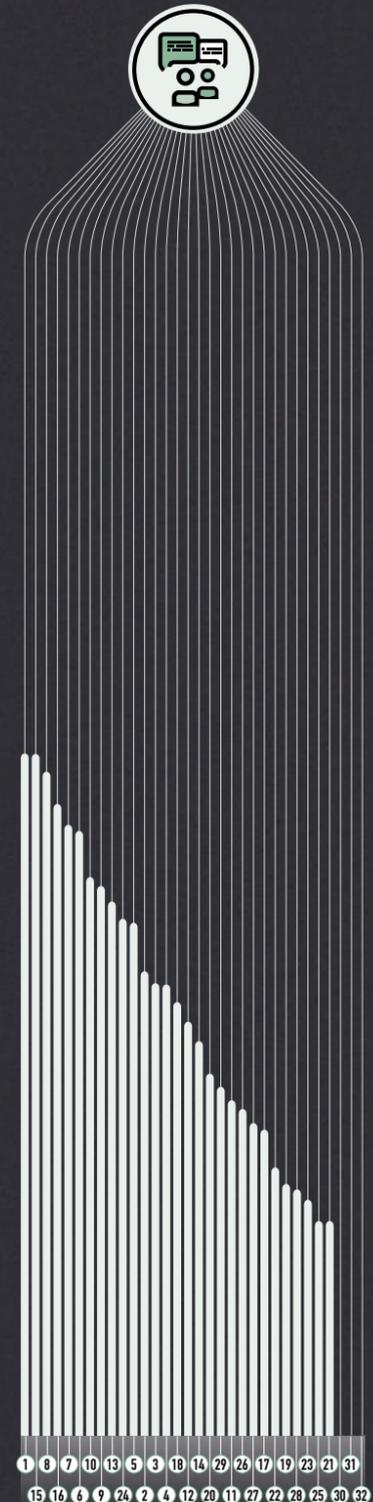
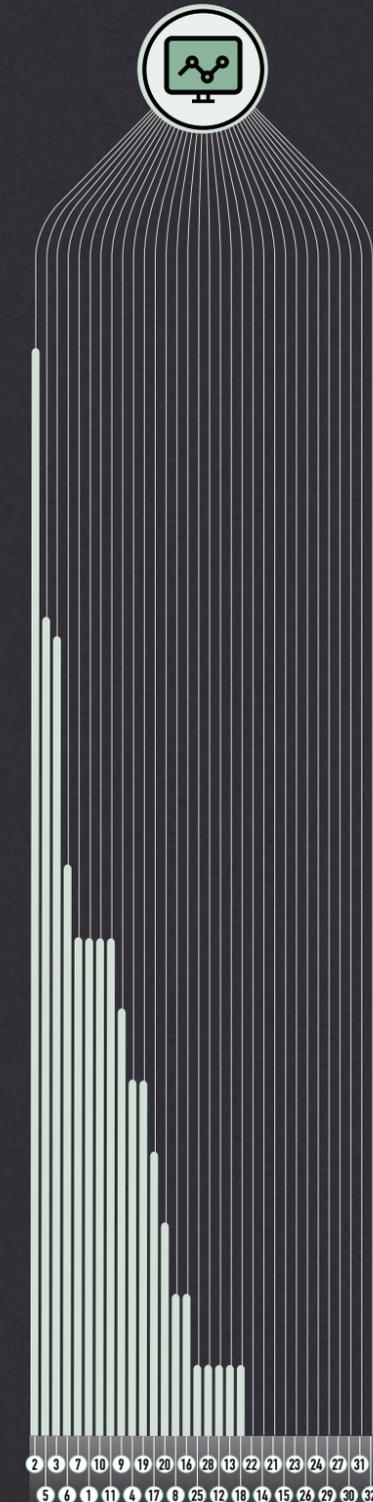
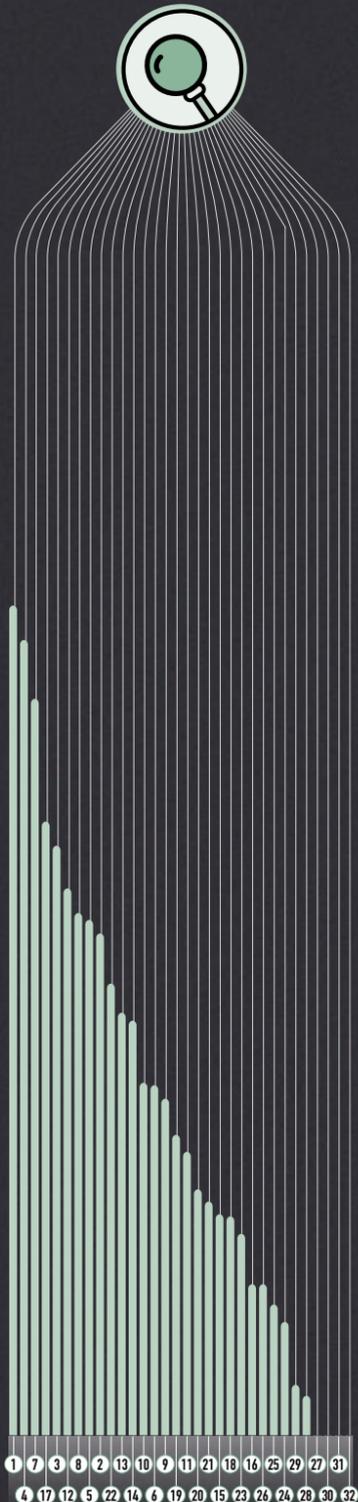
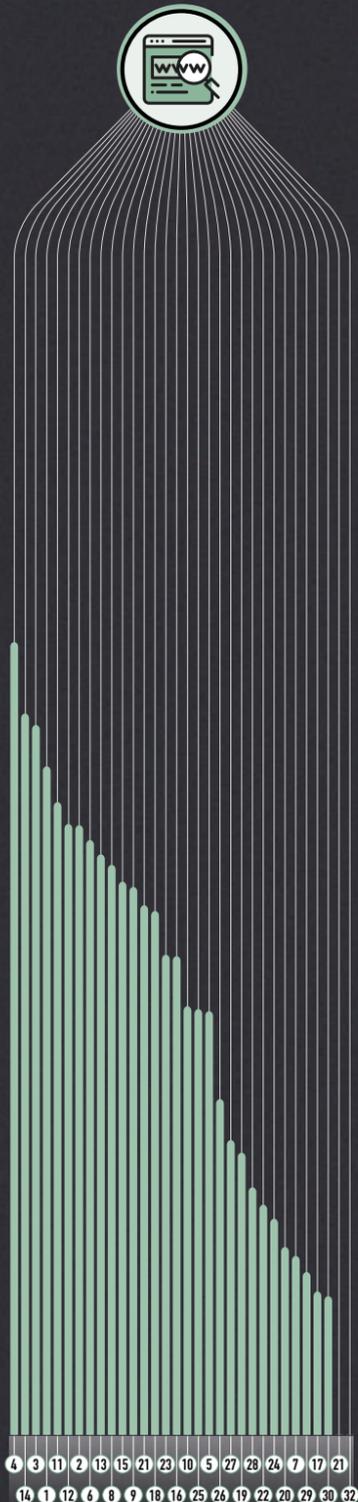
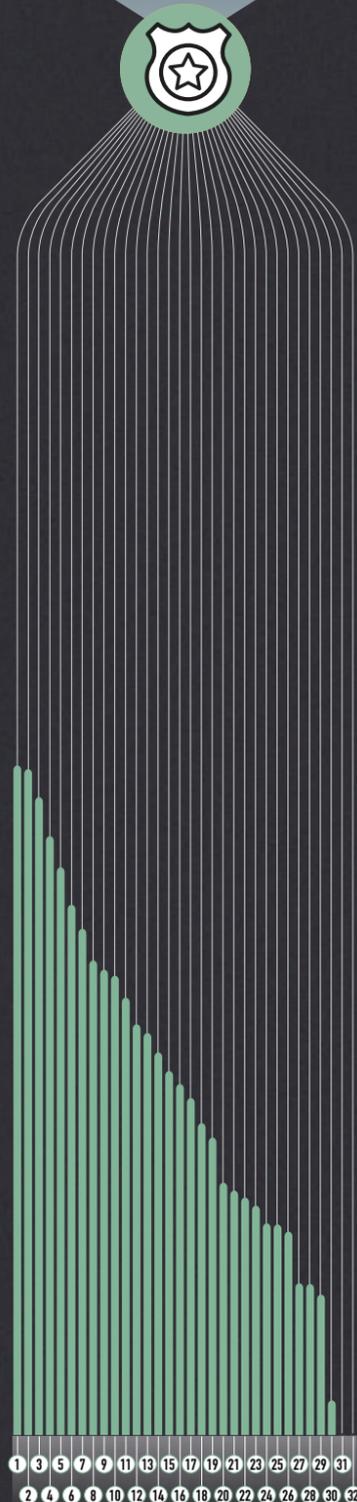
TRANSPARENCIA

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PORTALES DE SEGURIDAD POR COMPONENTE

	1	2	3	4	5
1. COL	55.42	55.34	68.67	41.19	56.48
2. EDOMEX	55.12	50.46	41.53	90.02	38.45
3. GTO	52.80	58.76	48.79	66.18	37.47
4. CDMX	49.57	65.62	65.82	29.49	37.36
5. TLAX	46.99	35.07	42.65	67.78	42.47
6. MICH	43.89	49.23	28.97	47.29	50.87
7. BC	41.90	14.81	60.95	41.27	50.58
8. CHIS	39.28	47.18	43.22	11.76	54.97
9. HGO	38.52	45.35	27.85	35.38	45.51
10. GRO	38.02	35.48	29.17	41.18	46.25
11. AGS	36.20	52.37	23.46	41.18	27.78
12. DGO	34.00	50.56	45.26	5.88	34.28
13. OAX	33.28	48.05	34.97	5.88	44.23
14. SLP	31.67	59.70	34.31	0.00	32.67
15. NL	30.13	45.79	18.29	0.00	56.44
16. CAMP	29.05	39.62	12.50	11.76	52.30
17. TAB	27.89	11.87	50.79	23.53	25.35
18. MOR	25.81	43.36	18.11	5.88	35.90
19. TAMP	24.62	23.36	24.86	29.41	20.85
20. YUC	20.89	15.55	20.35	17.67	29.98
21. NAY	20.24	43.84	19.34	0.00	17.78
22. PUE	19.66	19.05	37.38	0.00	22.22
23. ZAC	18.99	39.74	16.67	0.00	19.54
24. SON	17.52	17.89	9.38	0.00	42.80
25. BCS	17.43	35.24	10.82	5.89	17.78
26. VER	16.84	27.79	12.50	0.00	27.06
27. SIN	12.57	24.40	0.00	0.00	25.89
28. QR	12.51	20.49	3.26	5.89	20.40
29. COAH	11.63	13.48	4.17	0.00	28.89
30. QRO	2.87	11.48	0.00	0.00	0.00
31. CHIH	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
32. JAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00



→ PUNTOS RELEVANTES

- ▶ Los portales de Seguridad de nueve entidades ofrecen aplicaciones de descarga gratuita dedicadas a algún trámite o servicio. Estas entidades son Ciudad de México, Aguascalientes, Chiapas, Durango, Campeche, Baja California, Guanajuato, Tlaxcala y Sonora.

→ CASOS PARTICULARES

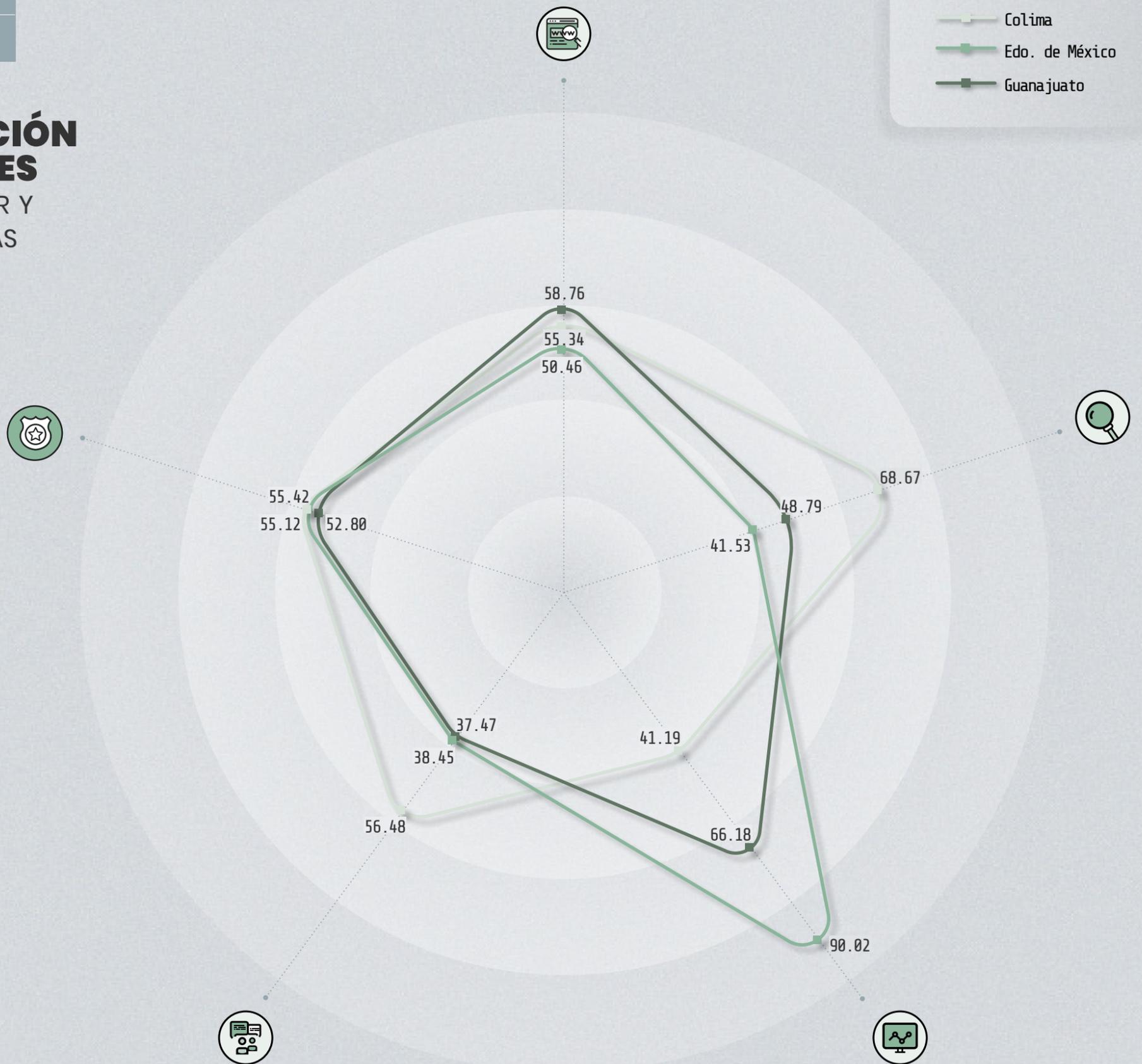


CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

- ▶ La Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México cuenta con un portal que sobresale por su diseño eficiente y por contar con herramientas de inclusión para personas con discapacidad.
- ▶ El sitio de Seguridad de Colima destaca por su alta usabilidad: indica claramente el mapa de sitio, las políticas de uso y privacidad, y cuenta con secciones relevantes para el usuario.

COMPARACIÓN DE PUNTAJES

ENTIDADES MEJOR Y PEOR CALIFICADAS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.



TRANSPARENCIA

- ▶ La Ciudad de México cuenta con un Portal de Datos Abiertos que es referido en el sitio de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Con este portal la Ciudad se coloca a la vanguardia en disponibilidad de estadísticas: ofrece datos georeferenciados sobre todas las carpetas de investigación iniciadas por la Procuraduría de la entidad.



TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

- ▶ Nuevamente destaca el Estado de México en este componente gracias a la herramienta "Ventanilla Electrónica Única de Trámites y Servicios".
- ▶ El portal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana de Chiapas presentó una consulta ciudadana para conocer la opinión de los visitantes sobre la situación de la caravana migrante. Este ejercicio es destacable como uno de los pocos ejemplos de participación ciudadana por medios digitales.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ▶ El portal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana de Chiapas presentó una consulta ciudadana para conocer la opinión de los visitantes sobre la situación de la caravana migrante. Este ejercicio es destacable como uno de los pocos ejemplos de participación ciudadana por medios digitales. ▶

19.52

PUNTOS OBTENIDOS EN TRÁMITES Y SERVICIOS NECESITANDO UNA MAYOR IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS

CONCLUSIONES

ÍNDICE DE GOBERNANZA DIGITAL ESTATAL 2019

CONCLUSIONES

El uso del Internet, la conectividad y digitalización global son aspectos que se han convertido en piezas clave para la sociedad. Gracias a ello podemos ejecutar una gran diversidad de actividades en tiempo récord, con mayor eficiencia y precisión, a menores costos, en cualquier parte del mundo con una conexión a la red. La revolución de las TIC, sus impactos en la producción, gestión, comercio y formas de comunicarnos, si bien tuvieron su origen en aplicaciones de la milicia, vieron su consolidación y expansión en el sector privado, principalmente, y ha abierto las puertas para que una fracción de empresas globales esté situada en una competencia vertiginosa por la innovación. No obstante, en la administración pública la adopción de nuevas tecnologías ha sido más pausada, y existen diferencias notables tanto entre países como entre diferentes niveles de gobierno.

Así, resulta urgente que los gobiernos estatales pongan a disposición de la ciudadanía las herramientas y mecanismos necesarios para que las gestiones con las administraciones públicas sean tan eficaces como sea posible. El IGDE 2019 constituye la segunda edición de la estimación del nivel

4 ENTIDADES
SOBRESALIERON
POR BUENAS PRÁCTICAS,
ESTAS SON ESTADO DE
MÉXICO, CIUDAD DE
MÉXICO, HIDALGO Y
GUANAJUATO.

de gobernanza digital que prevalece en las 32 entidades mexicanas. El promedio del índice en general (3774 pts.) no llega siquiera a la mitad del puntaje posible, por lo que es urgente que los gobiernos estatales tomen cartas en el asunto. En el análisis por estados, hay cuatro entidades que sobresalen por encima del resto: Estado de México, Ciudad de México, Hidalgo y Guanajuato. Entre los elementos que comparten estas entidades destaca que:

1. Han emprendido acciones para tener sitios electrónicos ordenados, accesibles y con actualizaciones constantes.
2. Cuentan con una oferta robusta de operaciones para facilitar los trámites y servicios.
3. Disponen de acceso a datos públicos en los temas de mayor relevancia para la ciudadanía.

Por otra parte, vale la pena enunciar los hallazgos más relevantes acorde a los tipos de portal. Al igual que el año anterior, en Gobierno General se encontraron las calificaciones más altas, y los sitios más

desatendidos fueron los de Seguridad. En realidad, existen grandes diferencias entre dos grupos de portales: mientras que los de Gobierno General y Finanzas muestran la aplicación de buenas prácticas, Salud y Seguridad son los sitios donde se observa un mayor rezago, dado que la mayoría los portales no cuentan siquiera con las acciones que el gobierno estatal realiza en la materia, no tienen información sobre campañas y programas, no cuentan con información estadística disponible ni tampoco ofrecen medios para que la ciudadanía pueda interactuar con el gobierno.

En cuanto a los componentes del índice, se encontraron las mejores prácticas en el de acceso a la información, particularmente para las páginas electrónicas de finanzas. Sin embargo, todavía quedan muchas mejoras por hacer en cuanto al contenido y el formato de esta información, y específicamente en la manera en la que se le presenta a la ciudadanía en general, ya que, aunque existe, no se encuentra de una forma interactiva, ordenada y comprensible para un ciudadano común. En paralelo, sobresale



la poca atención que las entidades públicas ponen en el uso y gestión de redes sociales como un canal para comunicar acciones y tender puentes con la ciudadanía.

Esta versión del IGDE pone especial énfasis en el análisis de los trámites y servicios. ¿Cuáles fueron los principales hallazgos? En general, los trámites y servicios realizables completamente en línea son escasos. Sin embargo las mejores prácticas se identificaron en los portales de Gobierno General y Finanzas, ya que es posible encontrar catálogos amplios con diversos tipos de trámites y servicios, específicamente con aquellos relacionados con temas vehiculares y catastrales. No obstante, es de hacer notar que **7 entidades**

aún no cuentan con ningún trámite o servicio disponible para realizarse completamente en línea. Otro hecho a señalar es que la amplia oferta de trámites en línea contrasta con el reducido número de servicios que tiene la opción para hacer pagos en línea. Es decir, estos dos rubros se caracterizan por un tipo de digitalización de servicios que, aunque cuenta con una oferta amplia, no tiene las características deseadas para transitar hacia un modelo de ventanilla única. En lo que respecta a Salud y Seguridad, el panorama luce más desalentador, debido que en estos dos tipos de portales los trámites y servicios en línea consisten en esfuerzos aislados que no facilitan el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos. ▶

RECOMENDACIONES

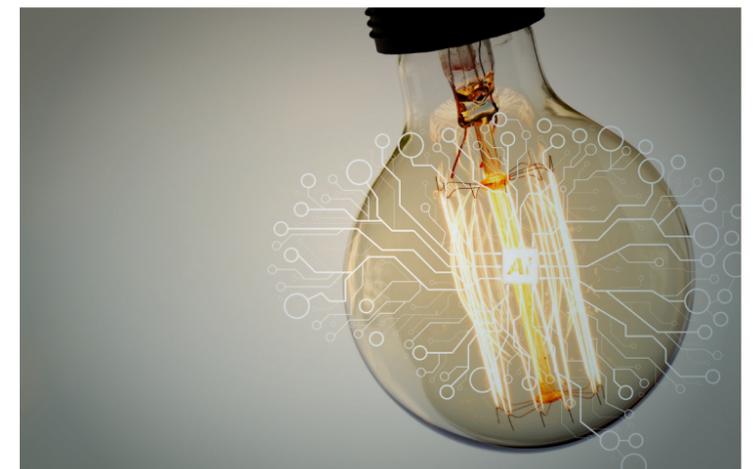
→ ASIGNACIÓN SUFICIENTE Y EFICIENTE DE RECURSOS

Se debe asignar un partida presupuestaria que asegure los recursos financieros para cubrir gastos de inversión en TIC y para ejecutar proyectos en el corto, mediano y largo plazo. Contar con los requerimientos materiales y de capital humano adecuados permitirá brindar un servicio de calidad y oportunidad a toda la población solicitante. Cabe mencionar que el presupuesto asignado para esta tarea tendrá que ser realista y que refleje las prioridades, con una gestión adecuada, organizada y planificada de los recursos.

→ MEJORA DEL DISEÑO INSTITUCIONAL

Mejora del diseño institucional. La mayoría de las entidades federativas del país deben promulgar leyes de gobierno digital. Por otra parte, se necesita el establecimiento de una unidad del gobierno federal que impulse y coordine las acciones estatales de modernización de la administración pública, con el fin de establecer pautas básicas, apoyar a los estados más atrasados y compartir buenas prácticas. Finalmente, a nivel local, las unidades encargadas de innovación en la administración pública deben convertirse en órganos dirigentes y proveedoras de servicios tecnológicos para todo el aparato de la administración pública estatal.

Dicho lo anterior, sostenemos que para transitar hacia la consolidación de un esquema de gobernanza digital eficiente y al ofrecimiento de servicios en línea que estén a la altura de las necesidades de la población, los gobiernos locales deben establecer estrategias concretas, realistas, y con metas claras tanto en el corto como en el largo plazo. La transformación del gobierno digital no se trata solo de adquirir la última tecnología o rediseñar sitios electrónicos o servicios en línea, sino de aprovechar nuevas tecnologías, habilidades y enfoques para modernizar el gobierno y, al hacerlo, mejorar la vida de los ciudadanos. A continuación, listamos las recomendaciones más convenientes para que los gobiernos locales puedan implementar esquemas de gobernanza digital cercanos y útiles para la ciudadanía:



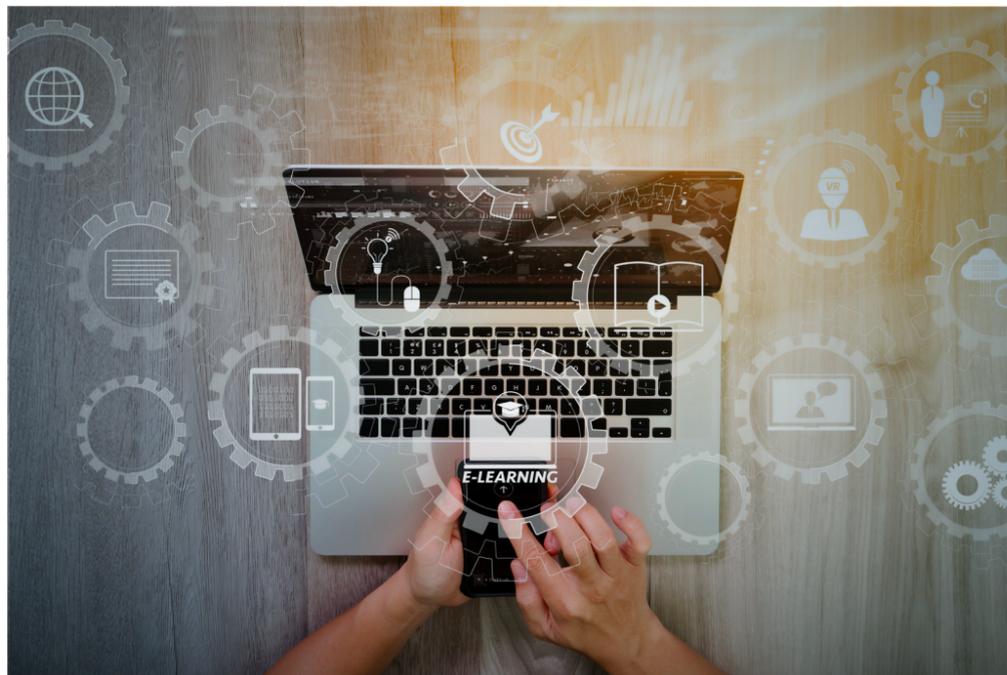
RECOMENDACIONES

→ **ESTRATEGIA ORIENTADA AL CIUDADANO**

Una estrategia de gobernanza digital efectiva debe contemplar no solo las necesidades de modernización del sector público, sino que debe estar enfocada también a los requerimientos de la ciudadanía. Por ello, es necesario llevar a cabo análisis que permitan determinar cómo se puede optimizar la experiencia del ciudadano con el gobierno, y cuáles son los canales de atención cuyas mejoras se deben priorizar.

→ **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL**

En conformidad con el punto anterior, el objetivo de los gobiernos locales debe ser la consolidación de un sistema único de ventanilla virtual. Esto significa que, desde un mismo portal, los ciudadanos puedan tener acceso a los trámites de todas las dependencias de la administración pública local, y establecer metas específicas sobre el nivel de avance de la total digitalización de los trámites públicos. A la par, debe hacerse una adecuada difusión de su existencia y se deberá contar con manuales, guías o atención especializada para aclarar dudas o cuestiones técnicas de su funcionamiento.



→ **ENFOQUE DE EQUIDAD Y ATENCIÓN A LA BRECHA DIGITAL**

La ampliación y digitalización de trámites y servicios debe contemplar necesariamente las condiciones desde las cuales los usuarios acceden a ellos. Específicamente, en muchas regiones del país abundan las conexiones lentas y desde dispositivos móviles de gama media o baja. Si bien es cierto que las gestiones en cuanto a velocidad de conexión corresponden principalmente al gobierno federal, los funcionarios estatales deben adaptarse a las condiciones y



UN ESQUEMA DE GOBERNANZA DIGITAL FICIENTE Y AL OFRECIMIENTO DE SERVICIOS EN LÍNEA QUE ESTÉN A LA ALTURA DE LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN.

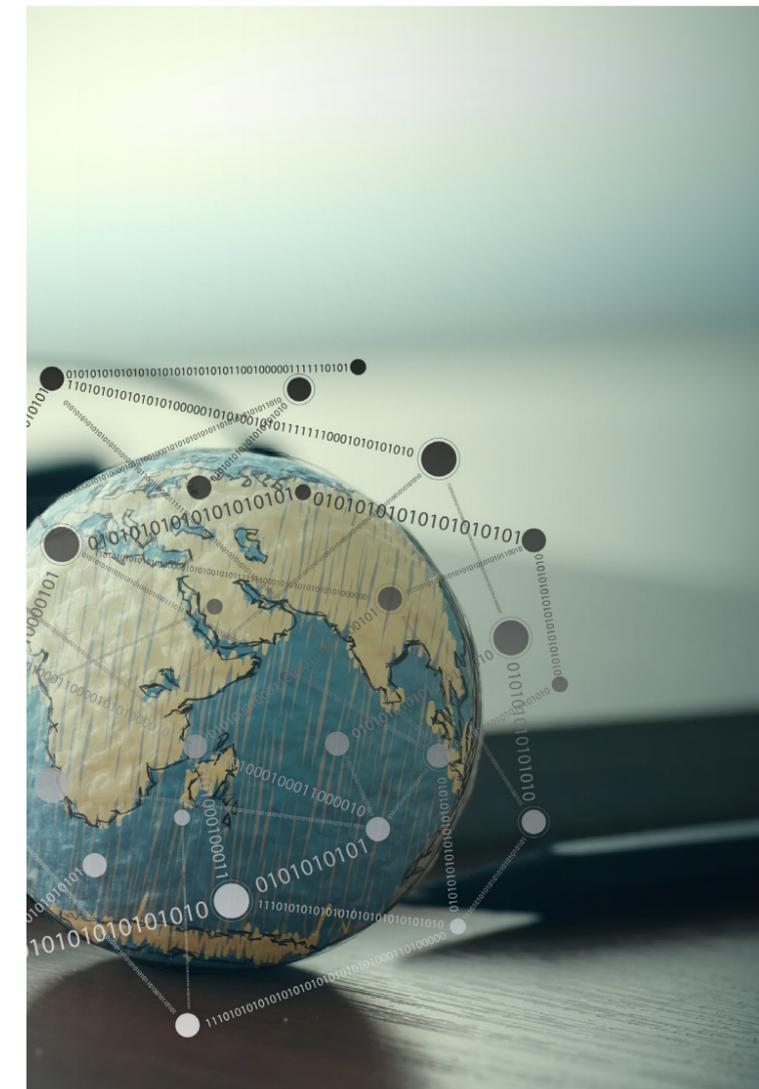
contemplar que los trámites en línea deben poder realizarse por cualquier ciudadano. Las estrategias de inclusión digital deben contemplar a aquella población que carezca de infraestructura para el acceso o de los saberes mínimos necesarios para aprovechar las ventajas de las TIC.

→ **AMPLIACIÓN DE FORMAS DE PAGO**

Los gobiernos locales deben preocuparse por incrementar el número de formas de pago, para que la ciudadanía pueda hacerlos de forma rápida y eficiente. Esto implica mejoras en las plataformas en línea, que permitan pagos con tarjetas de crédito o débito —y medidas de compatibilidad con acciones de inclusión financiera—, desarrollo de aplicaciones de pago en línea y ampliación de kioscos digitales de pago.

→ **REDES SOCIALES COMO CANALES DE ATENCIÓN PERMANENTE**

La creciente cantidad de ciudadanos que han incorporado el uso de redes sociales en su día a día exige que las autoridades contemplen su uso como un eje central para la atención ciudadana. En este sentido, no basta solamente con que se abran cuentas institucionales, sino que se requiere la asignación de equipos específicos y multidisciplinarios que sean capaces



de comunicar adecuadamente acciones de gobierno, resolver dudas, responder de manera inmediata y procesar la información que se genera en esos espacios con el fin de utilizarla para hacer mejoras en la gestión pública. ▶

REFERENCIAS

- ▶ Caggemini. (2016). Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?. Cuestionario electrónico de servicios públicos electrónicos, Reporte de la 6ta Medición, elaborado por Caggemini para la Comisión Europea.
- ▶ Comisión Europea. (2019). Administración electrónica: servicios públicos innovadores para ciudadanos y empresas. Recuperado el 18 de julio de 2019 de: <https://cordis.europa.eu/article/id/400182-egovernment-delivering-innovative-public-services-for-citizens-and-businesses/es>
- ▶ Collera, V. (2018, 8 de abril). «Estonia, el primer país digital del mundo». El País. Recuperado el 23 de septiembre de 2019 de: https://elpais.com/elpais/2018/04/05/eps/1522927807_984041.html
- ▶ Data Lab Mx-Equide. (2018). Índice de Gobernanza Digital Estatal 2018. Panorama actual y desafíos hacia el futuro. México: Data Lab Mx.
- ▶ Gómez-Reynoso y Sandoval-Almazán (2018). «Ranking de portales de gobierno estatal 2018», U-Gob Revista de Gobierno Electrónico. Recuperado de: <https://rodrigossandoval.mx/wp-content/uploads/2018/12/RANKING-UGOB20.pdf>
- ▶ Hufty, M. (2011). «Investigating Policy Processes: The Governance Analytical Framework», Research for Sustainable Development: Foundations, Experiences, and Perspectives, 403-424.
- ▶ Instituto Nacional de Estadística y Geografía [Inegi]. (2018). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en el Hogar.
- ▶ Lara, P., Martínez, J., y Fernández, J. (2004). Administración electrónica Gestión de la Información + Conocimiento. Barcelona: Planeta.
- ▶ Lizardo, R. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- ▶ Kassambara, Alboukadel (2017). Practical Guide to Cluster Analysis in R. STHDA.
- ▶ Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2011). «The Worldwide Governance Indicators. Methodology and Analytical Issues». Hague Journal on the Rule of Law, 3, 220-246.
- ▶ Kvasnicova, T., Fremenova, I., & Fabus, J. (2016). «From an Analysis of e-services Definitions and Classifications to the Proposal of New e-service Classification». Procedia Economics and Finance, 39, 192-196.
- ▶ Naciones Unidas. (2018). Encuesta sobre E-Gobierno 2018. Impulsar E-Gobierno para apoyar la transformación hacia sociedades sostenibles y resilientes. Nueva York: Naciones Unidas.
- ▶ Pérez, R., Camacho, O., Mena, E. Arroyo, G. (2016). «Análisis general del gobierno electrónico en México». Revista de Tecnología y Sociedad, 9(5).
- ▶ Purón, G., Sandoval-Almazán, R., Luna D., Gli-García, J.R., Luna-Reyes, L.F. (2017, 9 de octubre), «Ranking de portales de Gobiernos Estatales 2017», u-GOB Tecnología en Gobierno.
- ▶ Rincón, E. y Vergara, C. (2017). Administración Pública electrónica, hacia el procedimiento administrativo electrónico. Universidad del Rosario, Colombia.
- ▶ Sandoval-Almazán, R. (2017). «Ranking de portales estatales de transparencia 2017». u-GOB Tecnología en Gobierno. Recuperado el 12 de agosto de 2019 de: <https://u-gob.com/ranking-de-portales-estatales-detransparencia-2017/>
- ▶ Smartnation.sg. (s.f). Moments of life. Recuperado el 1 de noviembre de 2019 de: <https://www.smartnation.sg/what-is-smart-nation/initiatives/Digital-Government-Services/moments-of-life>
- ▶ Unión Internacional de Telecomunicaciones [UIT]. (2019). Porcentaje de usuarios de internet.
- ▶ Van Dijk, J., Ebbers, W. y Van de Wijngaert, L. (2015). "E-Government Services", en The International Encyclopedia of Digital Communication and Society, John Wiley & Sons.

DATA LAB MX



 EQUIDE
Investigación con Impacto Social

