

## COLIMA SIGUE MEJORANDO EN EVALUACIONES EXTERNAS

**2011: LUGAR 9**  
**2010: LUGAR 16**

01/08/2011

Ranking estatal 2011 de portales .gob

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

Los portales estatales de Jalisco, Aguascalientes y Baja California, en ese orden, obtuvieron los primeros lugares del *Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)* correspondiente a 2011. Las redes sociales y las herramientas Web 2.0 que se evaluaron este año comienzan a provocar un cambio en las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos.

Por sexto año consecutivo, la revista *Política Digital* publica este índice, basado en la evaluación de los portales de Internet de los 31 estados del país y del Distrito Federal.

El IGEE es definido por un panel de evaluadores independientes, quienes laboran en tres instituciones de educación superior en el país: la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP). Este año, las evaluaciones se realizaron en diferentes momentos entre los meses de enero y junio, lo que reportó un total de 13 mil 728 datos.

Al igual que en ediciones anteriores, para mejorar el instrumento de observación de portales y la confiabilidad del estudio, se revisó y adaptó cada pregunta de acuerdo con los comentarios recibidos y los cambios en las estructuras tributarias de los estados (como la eliminación de la Tenencia vehicular, en algunos de ellos).

Lo anterior dio como resultado un instrumento con 143 preguntas distribuidas entre los cinco componentes que conforman el IGEE: *Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación*.

Los criterios para medir estos componentes están relacionados con algunos de los rankings de e-gobierno más reconocidos a nivel mundial, como la *e-Government Survey* que realiza la Red de Administración Pública de Naciones Unidas. Más aún, consideramos que el enfoque del IGEE 2011 ofrece una evaluación integral de la utilidad de los portales para los ciudadanos.

### **Metodología**

Se conservó el tiempo de evaluación por cada portal (entre 60 y 90 minutos). En este lapso se recolectó información mediante las 143 preguntas del cuestionario. El cuestionario ahora considera algunos avances tecnológicos, como el uso de redes sociales, que cada vez se vuelven más comunes en los

portales estatales. Adicionalmente, se siguió un proceso riguroso de revisión de la captura para disminuir posibles errores y presentar datos fidedignos en los resultados del índice.

Es importante aclarar que el índice no mide necesariamente si el elemento existe o no en el portal, sino que pueda ser localizado por el ciudadano. De este modo, no sólo se trata de incluir elementos en los portales, sino de incluirlos en forma tal que sean fácilmente encontrados y usados.

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

## **Hallazgos**

Entre los hallazgos más importantes de este año, destaca la movilidad de los estados que se encuentran en los primeros lugares. El portal de Jalisco ocupa por primera vez el primer sitio del ranking, al ascender desde el lugar 5 que obtuvo en 2010. Aguascalientes obtuvo el segundo lugar (un avance de 15 posiciones con respecto al año pasado) y Baja California se posiciona en el tercer puesto, al avanzar desde el séptimo sitio que ocupaba en el 2010. Nuevo León y el Distrito Federal ocupan los lugares cuarto y quinto, respectivamente (ver tabla 1).

**Tabla 1. Índice de Gobierno Electrónico Estatal 201**

Ranking	Entidad federativa	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Índice
1	Jalisco	84.43	67.28	53.96	73.61	16.67	59.19
2	Aguascalientes	69.23	46.32	63.33	62.50	31.25	54.53
3	Baja California	69.86	48.94	59.38	65.28	24.85	53.66
4	Nuevo León	64.13	57.76	55.00	65.28	20.83	52.60
5	Distrito Federal	73.13	51.52	39.17	69.25	27.68	52.15
6	Estado de México	76.30	60.54	30.21	50.00	33.93	50.19
7	Yucatán	59.65	50.62	54.79	63.89	15.48	48.88
8	Sinaloa	58.82	47.35	48.54	75.00	12.50	48.44
9	Colima	63.00	51.52	54.58	59.72	8.93	47.55
10	Quintana Roo	81.29	46.60	45.83	45.83	12.20	46.35
11	Hidalgo	60.09	40.45	45.63	66.67	14.29	45.42
12	Sonora	57.53	43.87	55.63	56.94	11.31	45.06
13	Veracruz	61.26	41.75	43.96	63.10	14.73	44.96
14	Guerrero	65.94	47.51	36.67	55.56	6.99	42.53
15	Chihuahua	56.38	44.58	52.29	46.63	11.61	42.30
16	Tabasco	57.14	45.61	52.08	54.17	0.00	41.80
17	Puebla	58.79	34.83	35.00	60.91	19.35	41.78
18	Chiapas	74.56	44.73	21.04	49.80	8.04	39.63
19	Tamaulipas	54.91	34.94	40.83	54.17	10.74	39.12
20	Coahuila	59.49	39.88	35.63	41.47	6.55	36.60
21	Nayarit	48.51	24.56	38.75	56.94	9.70	35.69
22	Guanajuato	60.66	48.92	17.29	44.25	7.14	35.65
23	Morelos	55.89	28.00	27.50	47.02	11.31	33.94
24	Zacatecas	57.99	38.98	23.54	39.68	9.23	33.88
25	Durango	58.90	28.37	24.38	44.44	12.56	33.73
26	Querétaro	53.62	39.81	19.38	47.02	7.89	33.54
27	Michoacán	60.95	27.20	16.67	42.86	16.33	32.80
28	Baja California Sur	48.52	24.07	38.96	39.68	6.55	31.56
29	Oaxaca	49.48	27.20	28.13	40.28	9.23	30.86
30	Campeche	52.02	20.35	6.25	45.83	4.46	25.78
31	San Luis Potosí	40.82	22.16	20.00	32.94	6.61	24.50
32	Tlaxcala	35.15	25.26	8.96	41.27	7.89	23.71
	<b>Promedio</b>	<b>60.26</b>	<b>40.67</b>	<b>37.29</b>	<b>53.19</b>	<b>13.03</b>	<b>40.89</b>

**Tabla 2. Movilidad de los portales en el índice (comparativo 2010-2011)**

Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares +
Puebla	15	Chihuahua	17
Durango	12	Aguascalientes	15
Coahuila	9	Quintana Roo	11
Michoacán	8	Tabasco	9
Guerrero	6	Colima	7
Querétaro	6	Tamaulipas	5
Estado de México	5	Baja California	4
Tlaxcala	5	Distrito Federal	4
Chiapas	4	Jalisco	4
Guanajuato	4	Baja California Sur	3
Sinaloa	4	Nuevo León	2
Yucatán	4	Veracruz	2
Campeche	2	Zacatecas	2
Hidalgo	1	Nayarit	1
San Luis Potosí	1		

En esta continua evolución, la mayoría de los portales se movieron en el ranking. Solamente tres estados -Morelos, Oaxaca y Sonora- mantuvieron la misma posición. Sobresalen las caídas de los portales de Puebla, Durango y Coahuila, que pierden 15, 12 y 9 posiciones, respectivamente (ver tabla 2). Por el contrario, destaca la mejoría obtenida por Chihuahua, Aguascalientes y Quintana Roo, que escalaron 17, 15 y 11 posiciones en el ranking.

El portal del estado de Jalisco ganó posiciones por tercer año consecutivo, para escalar del lugar 26, que tuvo en 2008, al primero en 2011. También Colima y Baja California mejoraron su posición por segundo año consecutivo: ocupan el noveno y tercer lugares, respectivamente.

Asimismo, destaca el caso de Michoacán, que después de escalar nueve peldaños en 2010, retrocede ocho en el ranking de este año.

Estos cambios demuestran el dinamismo y los procesos de mejora continua que se realizan en estos portales, lo cual ha provocado que algunas entidades hayan ganado o perdido posiciones de manera notable este año.

Sin embargo, es preciso aclarar que se trata de posiciones relativas a los demás estados. Por ejemplo, si un estado conservó el mismo lugar que el año anterior, pudo haber perdido posiciones en el ranking de este año, si se consideran los esfuerzos y las mejoras incorporadas en los portales de otras entidades federativas.

El promedio en la evaluación de los portales este año fue de 40.89 puntos, lo cual deja a 17 entidades por encima y 15 de ellas por abajo del mismo.

En cuanto a los componentes del ranking, se observa un comportamiento similar al de 2010. El componente de *Información* mantiene un puntaje similar al del año pasado, al igual que el componente de Integración. El componente

de *Interacción* muestra un incremento porcentual del 12.5% con respecto al año pasado, y el de *Participación* muestra un crecimiento del 25.7%. Ambos incrementos responden a la inclusión de herramientas para interactuar y participar en redes sociales y aplicaciones Web 2.0.

No obstante estos cambios, y considerando que el valor mayor de la escala es 100, aún existe un amplio margen de mejora en ambas dimensiones, ya que los valores actuales son de 40.67 en *Interacción* y de 13.03 en *Participación*. Queda todavía un largo trecho para proveer a los ciudadanos las herramientas necesarias para participar y colaborar con su gobierno, lo cual se ha convertido en una tendencia mundial junto con los esfuerzos para impulsar gobiernos más abiertos y transparentes.

Finalmente, el componente de Transacción es el que muestra un mayor incremento, pues casi se duplica en comparación al año anterior. Parte de este incremento se debe a los ajustes realizados al instrumento de medición, en el que se eliminaron algunos trámites y también algunos factores difíciles de observar en cada uno de ellos.

## **Conclusiones**

El ranking 2011 es interesante y está lleno de sorpresas. En su mayoría, los cambios son positivos. Ha sido notable el esfuerzo de los gobiernos estatales por reinventarse, transformar sus organizaciones, usar sus conocimientos y su aprendizaje previo para innovar, proponer y construir sus portales.

De los seis estados que se encuentran en medio de un proceso electoral, cuatro perdieron posiciones en el ranking y dos lo mejoraron. Por segundo año consecutivo, las pérdidas de posiciones en estos estados son mayores que las mejoras, lo que sugiere que los procesos electorales pudieran tener un impacto en la funcionalidad de los portales.

Cabe destacar que siete de los 12 estados que tuvieron un cambio de gobernador este año perdieron posiciones en el ranking. Por el contrario, las principales mejoras del índice se reportaron en los estados de Chihuahua, Aguascalientes y Quintana Roo, que también estrenaron gobernador recientemente.

De acuerdo con los resultados obtenidos este año, consideramos que el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2011 es una herramienta útil para comparar, compartir conocimientos y encontrar soluciones de beneficio común.

Todos los portales de gobierno estatal tienen la posibilidad de escalar lugares o de perderlos, pues la calificación involucra muchas variables y demuestra que los cambios tienen un impacto en los resultados obtenidos. Las redes sociales y las herramientas Web 2.0 que se evaluaron este año comienzan a provocar un cambio en las relaciones entre gobierno y ciudadanos.

Sin embargo, los datos del componente de *Participación* demuestran que aún falta trabajar mucho para hacer realidad estos cambios y para que los ciudadanos puedan colaborar con sus gobiernos en distintos ámbitos.

Finalmente, aunque todas las entidades del país han mejorado sus capacidades para ofrecer servicios interactivos de información y transacciones a sus ciudadanos, uno de los factores que debe considerarse como prioritario en los próximos años es la medición de los impactos de los portales estatales no sólo en términos de su funcionalidad o del uso de éstos, sino del impacto que produce la calidad de los portales en la recaudación, la transparencia y otros indicadores que crean valor público.

Esta medición fue posible gracias al apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT), mediante el proyecto No. 107154. Agradecemos a Leonardo Flores Vivanco, Alfredo Lara Dotor, Nancy Karina Saucedo Leyva, Javier Parra Arévalo y Óscar Mandujano Morales su valiosa colaboración para realizar este estudio.

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

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

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

Fuente: <http://www.politicadigital.com.mx/?P=leernoticia&Article=21028>