



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO

FACULTAD DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

MAESTRÍA EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

Tesis

Evaluación de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero, 2018 - 2021

Que para obtener el grado de

Maestra en Gobierno y Gestión Pública

Presenta

L.C. K. Fernanda García Pérez

Director

Dr. Israel Herrera Miranda

Chilpancingo de los Bravo, Guerrero, mayo de 2022

DEDICATORIAS

A mi padre Fernando García y a mi madre Erika A. Pérez, por su apoyo incondicional, por siempre creer en mí y mi capacidad de salir adelante.

A mi hermano Tonatiuh Guadalupe, por ayudarme con cuestiones técnicas e informáticas para lograr la elaboración de esta tesis, aunado al apoyo moral que siempre recibí de su parte.

A mi amiga Brenda, que me apoyó siempre y se mantuvo a mi lado durante toda la maestría. Te amo <3.

A mi amigo Pepe Toño, que en más de una ocasión fungió como mi segundo director de tesis y me acompañó en el hermoso y tormentoso camino de la investigación.

A mis amigos, Diego Valdez mi Chiquipapi y Alberto Noguera-kun Desu Ne~, por acercarme unas frías cada vez que la tesis me estresaba demasiado.

A mi amiga Duany la Kenini y aka ex Carmencita, por escuchar pacientemente todos mis dramas y hacerme reír con sus chistes malos.

A mi ojitos de maple, mi Wachito Rico. Te amo ♡.

Por último, a mi gati-hija, Lucifer, que llena mi vida de luz y felicidad, y que me acompañó a un lado durante todo el proceso de elaboración de este proyecto de tesis.

AGRADECIMIENTOS

A la coordinadora de la maestría, la Dra. Olivia Leyva y a las y los profesores de la Facultad de Gobierno y Gestión Pública que brindaron todo el apoyo necesario para fulminar todo el proceso de este trabajo de investigación y por el conocimiento impartido a lo largo de estos dos años.

Quiero agradecer especialmente al Dr. Israel Herrera Miranda, mi director de tesis, por tenerme paciencia y darme los mejores consejos para lograrlo.

Por otro lado, también agradezco al personal de las Direcciones de Comunicación Social y de Relaciones Públicas y a sus directoras, la Lic. María Guadalupe Rodríguez López y la Lic. Leslie Bueno Cruz, quienes me brindaron todo el apoyo necesario para fortalecer mi proyecto de tesis.

También quiero agradecer a mi familia, amigos y amigas que estuvieron siempre conmigo en las buenas y malas.

Agradezco a Lucifer, por ser la mejor bola de pelos del condado y estar siempre a mi lado, gracias por todo tu amor incondicional, Luchi <3.

Por último, agradezco a Arturo Camarillo por ayudarme con la elaboración de la base de datos que sustentó todo mi proyecto de investigación. También le agradezco todo el apoyo moral que recibí de su parte, por siempre creer en mí y alentarme a seguir adelante en las buenas y en las malas. Gracias, LY, 00:00 ♡.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	15
1.1. Antecedentes del Gobierno Electrónico en el mundo.....	15
1.2. Incorporación del Gobierno Electrónico en Latinoamérica	18
1.3. El Gobierno Electrónico en México	18
1.3.1 Institucionalización del Gobierno Electrónico en la Administración Pública en México.....	22
1.3.2 Cobertura de las TIC en México.....	27
1.4 Marco Legal sobre el Gobierno Electrónico en México	28
1.5 Sociedad y Gobierno Electrónico en México	32
1.6 Modernización de la Administración Pública: La Crisis Fiscal y la Reforma del Estado	34
CAPÍTULO 2. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MARCO DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA	38
2.1 De la Administración Pública tradicional a la Nueva Gestión Pública (NGP)	38
2.2 La Nueva Gestión Pública (NGP) en México.....	41
2.2.1 El Gobierno Abierto	43
2.3 Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Administración Pública	47
2.4 El Gobierno Electrónico.....	49
2.4.1 Características y ventajas del Gobierno Electrónico	52
2.4.2 Evolución del Gobierno Electrónico.....	53
2.4.3 Tipos de relaciones en el Gobierno Electrónico	54
2.5 Los Portales Web Gubernamentales.....	58

2.5.1 Definiciones de Portal Web Gubernamental.....	59
2.5.2 Funciones y características de los Portales Web Gubernamentales.....	59
2.5.3 Beneficios para la sociedad.....	61
2.5.4 Algunos aspectos que considerar sobre los Portales Gubernamentales	63
2.6 Aproximaciones teóricas y modelos de evaluación del gobierno electrónico	65
2.6.1 Estudios Internacionales	67
2.6.2 Estudios Nacionales	69
2.6.3 Estudios Estatales	70
2.6.4 Estudios Locales	71
2.7. El Enfoque Teórico Evolutivo como herramienta de Evaluación de los Portales Gubernamentales.....	74
2.7.1 Componente Información	74
2.7.2 Componente Interacción	74
2.7.3 Componente Transacción	74
2.7.4 Componente Integración	75
2.7.5 Componente Participación	75
CAPÍTULO 3. EL ESTADO DE GUERRERO Y SUS MUNICIPIOS	76
3.1 Conformación del Estado de Guerrero y sus municipios.....	76
3.1.1 Ubicación geográfica.....	76
3.1.2 Población.....	77
3.1.3 Educación.....	77
3.1.4 Actividad económica.....	78
3.1.5 Contexto político.....	79
3.2 Dominios oficiales de los portales gubernamentales.....	83
3.3 Principales obstáculos o dificultades de las páginas web o portales gubernamentales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero	84

3.3.1 Situación financiera de los Ayuntamientos en relación con el Gobierno Electrónico.....	84
3.3.2 Cobertura de TIC en el Estado de Guerrero y sus municipios	86
3.3.3 La Brecha Digital	87
CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA	89
4.1 Metodología.....	89
4.2 Diseño de la investigación.....	89
4.3 Selección o ambiente inicial	90
4.4 Muestra, sujetos de investigación (universo).....	90
4.5 Tamaño de la muestra	91
4.6 Diseño del instrumento (cuestionario)	91
4.7 Hipótesis o preguntas de investigación	96
4.8 Matriz metodológica	97
4.9 Aplicación del instrumento de recolección de datos.....	98
CAPÍTULO 5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	100
5.1 Portales Web Institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero	100
5.2 Contrastación del nivel de desarrollo de los portales con el contexto político de los gobiernos locales del Estado de Guerrero.....	106
5.3 Resultados de la evaluación del nivel de desempeño global de los portales del Estado de Guerrero.....	109
5.4 Resultados de la evaluación del nivel de desempeño de los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero por región	112
01. Región Acapulco	113
02. Región Costa Chica	116
03. Región Costa Grande.....	119

04. Región Centro	122
05. Región La Montaña	125
06. Región Norte	127
07. Región Tierra Caliente	130
5.5 Hallazgos adicionales.....	135
CONCLUSIONES	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	141
ANEXOS	148
Anexo 1: Síntesis de los tipos de relaciones que existen en el Gobierno Electrónico	148
Anexo 2: Instrumento metodológico. Cuestionario	149
Anexo 3: Resultados agrupados de la evaluación del nivel de desempeño de los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero	156
Anexo 4: Análisis de la evaluación del nivel de desempeño de los portales municipales pertenecientes al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero	166
Anexo 5: Análisis de la evaluación del nivel de desempeño de los portales gubernamentales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero (que no pertenecen al programa)	183
001. Acapulco de Juárez.....	183
003. Ajuchitlán del Progreso.....	188
007. Arcelia	194
009. Atlamajalcingo del Monte	199
014. Benito Juárez	202
023. Cuajinicuilapa	204
026. Cuetzala del Progreso.....	206

027. Cutzamala de Pinzón	208
035. Iguala de la Independencia	210
037. Ixcateopan de Cuauhtémoc.....	212
038. Zihuatanejo de Azueta	214
041. Malinaltepec	216
044. Mochitlán	218
045. Olinalá	220
049. Pilcaya.....	222
050. Pungarabato.....	224
054. San Miguel Totolapan.....	226
055. Taxco de Alarcón	228
058. Teloloapan.....	230
060. Tetipac.....	232
062. Tlacoachistlahuaca.....	234
063. Tlacoapa.....	236
064. Tlalchapa.....	238
066. Tlapa de Comonfort.....	240
067. Tlapehuala.....	243
068. La Unión de Isidoro Montes de Oca	245
073. Zirándaro	247
075. Eduardo Neri	249
079. José Joaquín de Herrera	251

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017 realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México, del total de pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos que realizan los usuarios, el 88.1% por ciento de los encuestados afirmaron que tuvieron problemas para llevarlos a cabo, debido a: las barreras del trámite, como las largas filas, cambios de ventanilla, trasladarse a lugares muy lejanos o por los requisitos excesivos que algunos de estos requieren (INEGI, 2017A).

En el estado de Guerrero, al igual que a nivel nacional, más de dos tercios de los encuestados (83.9% por ciento) también afirmó tener el mismo problema para llevar a cabo los referidos trámites, de acuerdo con esta misma encuesta. En relación con la modalidad de transacción, el 66.5% por ciento de los pagos, trámites o solicitudes de servicios públicos en el estado se llevaron a cabo en las instalaciones de gobierno; el 18.9% por ciento acudió a algún cajero o kiosco para hacer los pagos correspondientes; 10.5% por ciento los realizó en algún banco, supermercado, tienda o farmacia; el 2.2% por ciento por vía telefónica; mientras que sólo el 0.9% por ciento de la población utilizó el internet para este fin (INEGI, 2017B).

El municipio es la división política y territorial dentro del Estado (Federación) en donde se forma la relación más estrecha entre el gobierno y la ciudadanía, ya que en él se encuentra el nivel de gobierno que tiene un contacto más directo con ella. Además, los Ayuntamientos de cada municipio son los encargados de las funciones, pagos, trámites y suministro de los servicios públicos básicos que una sociedad requiere, por tanto, es necesario que éste los brinde de manera óptima. Sin embargo, los esfuerzos por analizar el impacto del gobierno electrónico en este primer nivel de gobierno o siquiera incluso de implementarlo de manera correcta, son nulos. “En el caso de los gobiernos locales mexicanos, según el Índice de Gobierno Digital Municipal (IGDM), solo el 84% de los municipios más poblados del

país tiene un portal web y de ellos, solo el 17% tiene la capacidad de realizar algún tipo de trámite transaccional” (Tijerino Ortiz, 2015).

El cambio tecnológico se ha expandido a una velocidad impresionante alrededor de todo el mundo, transformando a su paso las dimensiones de la actividad humana, en la medida que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) poseen la capacidad de realizar el trabajo de un humano (o varios) de manera más rápida. Con la utilización de las TIC, los procesos se automatizan, eliminando la necesidad de tener que lidiar con una enorme burocracia que ralentice los resultados. Por ende, la adopción de las TIC en la Administración Pública, tienen un gran potencial para revolucionarla, ya que mejoran las relaciones y cooperación en el gobierno. Actualmente, las nuevas teorías de gestión prevén la modernización e incorporación de medios para la cooperación a distancia entre los ciudadanos, empresas y administración pública, esto con el fin de mejorar el trabajo y resultados que realice el gobierno (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

El camino hacia una transformación digital no es directo. Los gobiernos que han implementado gobiernos electrónicos no cuentan con modelos de digitalización que ayuden a lograr los cambios digitales esperados, ya que, además de no estar propiamente diseñados, no incorporan, ni tampoco se someten a una evaluación para verificar que los objetivos propuestos hayan sido alcanzados, y que, en caso contrario, se logren detectar los fallos. Esto, aunado a los cambios de gobierno, que muchas veces transforman o construyen nuevas ideas en el progreso que se tiene en la implementación del Gobierno Electrónico. Por todo lo anteriormente expuesto, se considera importante la evaluación de los portales de gobierno en relación con su desempeño para monitorear la obtención de los resultados esperados, y particularmente, a los portales de los gobiernos municipales. Con ello, se espera aportar nuevos conocimientos para entender la evolución de los gobiernos a nivel local, utilizando nuevos instrumentos metodológicos para la medición objetiva del desempeño de sus portales web.

Los municipios son la estructura de gobierno más importante, pues dentro de ellos se da la mayor cercanía entre los ciudadanos y los gobiernos locales, por lo

tanto, se requiere de una óptima administración que permita a la ciudadanía llevar a cabo sus trámites y servicios de manera más eficaz y eficiente de la que se ha llevado hasta ahora. Razón por la cual, es necesario evaluar las condiciones, encontrar deficiencias y reforzar aspectos en los actuales portales de los gobiernos municipales, con el propósito de que éste pueda lograr alcanzar a cubrir la demanda latente con la que día a día se enfrenta la administración municipal.

La rapidez con la que se ha dado la adopción de las tecnologías digitales en el sector público ha enfrentado la necesidad de contar con estrategias que guíen a los gobiernos a iniciar un proceso de implementación apropiada de las TIC, de tal manera que los servicios se integren y estructuren de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018). Sin embargo, hoy en día los portales de gobierno a nivel local no se enfocan en las verdaderas necesidades de la ciudadanía, y se han caracterizado por un gran grado de insatisfacción, ya que dentro de estos se puede observar que solo existe información en torno a sus municipios, es decir, las noticias de dicha localidad, que los gobernantes los encabezan y las acciones que llevan a cabo (Schröder, 2007). Los problemas asociados a la prestación de servicios que se pueden encontrar en dependencias gubernamentales de nuestro país son caracterizados por: mala calidad en el servicio, trámites lentos, mal definidos, con una gran carga administrativa y corrupción (Sandoval Almazán & Colin, 2011).

La hipótesis que sustenta este trabajo de investigación parte del supuesto en que la mayoría de los sitios web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero no tienen un buen desempeño, debido a que las páginas web son ambiguas u obsoletas, o en el peor de los casos, ni siquiera cuentan con ella, por lo tanto, se podría decir que la atención a los sitios web de los gobiernos locales del Estado de Guerrero no son medios de comunicación prioritarios.

En relación con lo anterior, el objetivo general de la presente investigación es evaluar el desempeño de los portales web gubernamentales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero durante el periodo 2018 – 2021. Derivado de esto, el presente trabajo de investigación busca responder la siguiente pregunta: ¿Cuál

es el desempeño de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero, 2018 - 2021?

La presente investigación es de carácter cualitativa; y pretende mediante el un análisis de razonamiento deductivo, evaluar el nivel de desempeño de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero. Se aplicó el instrumento metodológico del enfoque teórico evolutivo haciendo algunas modificaciones para cubrir las particularidades de los portales web estudiados.

Ahondando respecto al instrumento metodológico que se utilizó en la presente investigación, éste sirvió como una herramienta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo, el cual ha sido creado por dos autores: Sandoval Rodrigo y Gil-García Juan Ramón, quienes han trabajado anteriormente en la evaluación de portales web dentro de la República Mexicana, a nivel estatal (Jaramillo Chávez, 2015). El instrumento metodológico antes mencionado se manifiesta en forma de cuestionario, no obstante, éste se tuvo que adaptar, adecuar y actualizar en algunos aspectos para poder utilizarlo en el ámbito municipal (Jaramillo Chávez, 2015). Adicionalmente, se revisaron algunos otros instrumentos para evaluar el gobierno electrónico “con el propósito de identificar mejores prácticas, indicadores comúnmente utilizados y las relaciones entre los indicadores y los procesos de medición vigentes” (Jaramillo Chávez, 2015). Finalmente, el motivo de utilizar el Enfoque Teórico Evolutivo se debió a que éste está desarrollado con la finalidad de evaluar el nivel de desempeño de los portales y no a la evaluación del gobierno electrónico *per se*.

Este instrumento metodológico propone someter a los portales gubernamentales a una evaluación a través de un cuestionario, en donde se presentan los siguientes componentes: Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación, con la finalidad de evaluar el desempeño de estos. Al realizar estas evaluaciones, se cubre el uso de las TIC en el desarrollo del quehacer del Sector Público y detectar fallos, que, a su vez, permitirán diseños más eficientes, que mejorarán u optimizarán la calidad de los servicios públicos brindados por el gobierno.

El presente trabajo de investigación se estructura en 5 capítulos. El primero de ellos hace referencia a los antecedentes de la investigación, en donde se presenta el origen del Gobierno Electrónico en diferentes niveles: Internacional (Estados Unidos y Europa), continental (Latinoamérica) y nacional (México). Dentro del mismo apartado se plasma el Gobierno Electrónico en México, su institucionalización y el alcance de la cobertura de TIC en el país. Después se aborda el marco legal sobre el Gobierno Electrónico. Enseguida, se presenta información sobre la percepción de la sociedad mexicana referente al Gobierno Electrónico. Por último, se plantea la etapa que dio origen a la modernización de la Administración Pública: La Crisis Fiscal y la Reforma del Estado.

En el segundo capítulo se abordan los fundamentos teóricos del Gobierno Electrónico, así como el marco conceptual y teórico en el que se sustenta la investigación. En primer lugar, se aborda el cambio de paradigma de la Administración Pública tradicional a la Nueva Gestión Pública (NGP). En segundo lugar, se detalla el marco conceptual, donde se abordan los conceptos y definiciones esenciales que se utilizaron para realizar la investigación: TIC, Gobierno Electrónico y los tipos de éste, qué son los Portales gubernamentales, sus funciones y características, así como los beneficios que existen para la sociedad y algunos aspectos que se tienen que considerar de estos. Dentro del marco teórico se plantean algunos casos a nivel internacional, nacional, estatal y municipal de Gobierno Electrónico. Por último, se describe en qué consiste el Enfoque Teórico Evolutivo y los componentes que lo integran.

En el capítulo tres se caracteriza al objeto de estudio, en este caso, al Estado de Guerrero y sus municipios; y la problemática en cuanto a los portales gubernamentales en el Estado de Guerrero. También se hace una presentación de los portales gubernamentales de los municipios del Estado de Guerrero.

En el cuarto capítulo se define el tipo de estudio y la metodología empleada, así como el instrumento de recolección de datos que se utilizó en la investigación.

Derivado de lo anterior, en el último y quinto capítulo se evalúan los portales web de los gobiernos locales de acuerdo con el cuestionario y sus 5 componentes (información, interacción, transacción, integración y participación) con las respectivas puntuaciones que obtuvieron en cada uno de los rubros. La evaluación permitió estimar en qué condiciones se encuentran los portales web de los gobiernos locales, qué deficiencias tienen y qué aspectos habría que reforzar para que éstos cumplan la función que establece el enfoque.

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1. Antecedentes del Gobierno Electrónico en el mundo

Durante los últimos años, en todo el mundo ha surgido una nueva forma de hacer gobierno, la cual ha revolucionado la relación entre el gobierno y la ciudadanía: el Gobierno Electrónico. Se trata de la incorporación TIC en la Administración Pública. En general, se espera que la aplicación de las TIC mejore la información y servicios que se proveen a la ciudadanía, así como el aumento de la transparencia y la participación ciudadana. Por lo tanto, se tiene la esperanza que el nacimiento del gobierno electrónico transforme las dependencias gubernamentales para que ofrezcan sus servicios de una manera más eficaz y eficiente, dando pauta al incremento de la gobernanza, y, por ende, de una democracia de calidad (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

Con la aparición del internet a partir de los años 90, las relaciones entre el gobierno, gobernados y sector privado cambiaron, afectando los procesos políticos, administrativos, económicos, sociales y culturales (Fontes Martinez, 2009), sobre todo en los países democráticos, es decir, en la mayoría de las naciones en el mundo, pues al ser la forma de gobierno favorita de estas, tuvieron que sucumbir ante presiones que demanda el sistema político. En una democracia la soberanía es del pueblo, por lo tanto, las presiones políticas, mediáticas, populares y la exigencia de la sociedad es de manera más proactiva, exigente y vigilante, lo cual atribuye en el desempeño de estos gobiernos en el suministro de los bienes y servicios (Fontes Martinez, 2009).

Los primeros estudios sobre Gobierno Electrónico sucedieron en 1999, cuando pasó de ser concepto o una simple idea de debate a convertirse en una realidad con la que había que lidiar de manera inmediata, pues el tema alcanzó relevancia internacional de manera estratosférica (Coursey & Norris, 2008, citado por, Cardona Madariaga & Cortéz Sánchez, 2015). Comenzaron a emerger cientos de iniciativas globales y regionales dirigidas tanto por el sector público como privado, en donde se sumaban los esfuerzos por conocer el impacto que el inminente fenómeno del Gobierno Electrónico estaba ocasionando en las diferentes dinámicas tanto políticas,

sociales como tecnológicas en las naciones. A continuación, se enlistan una serie de iniciativas que surgieron en esta época (1999) y que dieron paso a lo que hoy conocemos como Gobierno Electrónico (Curtin, 2006, citado por, Cardona Madariaga & Cortéz Sánchez, 2015):

- Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- Foro Económico Mundial.
- Universidad de Brown.
- Center for Technology in Government-Universidad de Albany.
- The Economist/IBM.
- Accenture.
- Rand Corp.
- Pacific Council on International Policy.
- Informes de desarrollo de los servicios públicos en línea en Europa. Dos desarrollados por Cap Gemini Ernst & Young en colaboración con la Comisión Europea, y uno desarrollado directamente por la Unión Europea.

La génesis del Gobierno Electrónico, como se menciona anteriormente, se debe a la aparición de las TIC y a su eventual incorporación a la Administración Pública. Este fenómeno surge debido a la modernización de la administración pública, lo cual comienza a ocurrir en Estados Unidos, donde nacen los primeros estudios e incorporación de las TIC en los gobiernos. De acuerdo con Fontes Martínez (2009), el gobierno electrónico surge:

“...en un contexto de importantes transformaciones en el interior del aparato administrativo público, englobadas la mayoría en el paradigma de la nueva gerencia pública (new public management) y una revolución provocada por las tecnologías de la información y la comunicación” (p. 15).

El papel del Estado ha sido definitivo en los sucesos históricos, por tanto, cuando surge la red de Internet, esto fue producto de la decisión de los gobiernos de Estados Unidos, después de la Segunda Guerra Mundial (Fontes Martínez, 2009). Sin embargo, la red de Internet se privatizó debido a las empresas de las Tecnologías de la Información y

Comunicación (TIC) que buscaban un beneficio económico, dejando de lado al Estado, no obstante, el papel del Estado siempre ha sido, es y será importante en el desarrollo de las TIC de cada país (Fontes Martínez, 2009).

En 1976, el actual Presidente de la República Francesa Valery Giscard d'Estaing predijo que había que promover y dominar el desarrollo de aplicaciones de informática, de modo que éstas sirvieran para la democracia y el desarrollo humano (Fontes Martínez, 2009). De esta manera, es como Francia en la actualidad se posiciona como uno de los países con el mejor desarrollo de gobierno electrónico en su continente, ya que resulta obvio que no sólo la administración del Presidente Valery Giscard d'Estaing siguió esta línea, sino también los gobiernos que le sucedieron hasta la actualidad (Simon Nora y Alain Minc, 1992, citado por Fontes Martínez, 2009). Por lo tanto, Fontes Martínez (2009) establece que “de esta forma, el papel del Estado en la era de la información queda por demás justificado desde hace poco menos de treinta años” (p. 58).

Es importante mencionar que, con la llegada del internet, los países tomaron distintos posicionamientos en cuanto al otorgamiento del derecho al acceso a internet (Valencia López, 2019). Derecho que pertenece, concretamente, a la cuarta generación de derechos humanos, y que se encuentra intrínsecamente asociado a la incorporación de las TIC en el mundo, ya que, “hoy en día, estar digitalmente excluido significa estar socialmente excluido” (Bustamante, 2007, citado por, Valencia López, 2019). Por este motivo, el derecho al acceso de internet pasa a ser objeto de debate del Estado, ya que, no tener conocimiento de su uso implica una brecha que obliga a clasificar entre personas informadas y desinformadas, por lo tanto, la información se vuelve riqueza o poder, lo cual condiciona la posición económica de las personas dividiendo en ricas a las informadas y pobres a las que no lo están (Bustamante, 2007, citado por, Valencia López, 2019). La llegada del gobierno electrónico, por lo tanto, no sólo implica la inclusión de las TIC en el gobierno, sino que va más allá y altera de manera radical a la sociedad y sus relaciones.

1.2. Incorporación del Gobierno Electrónico en Latinoamérica

El uso de las TIC ha provocado que las naciones alcancen un mejor desarrollo, bienestar e integración, no obstante, esto no quiere decir que estas mejoras se efectúen en todos los países en un mismo nivel, tiempo o siquiera lleguen del todo, ya que el acceso a este tipo de sistemas posee barreras que no cualquier país puede manejar debido a sus contextos políticos, económicos (de ingresos), sociales, de comunicación y culturales que acentúan diferencias entre los sectores de la población (Reyes Rodríguez, 2018).

Establecer una fecha en donde el gobierno electrónico llega a Latinoamérica es difícil, pues el uso de computadoras dentro de los gobiernos en esta parte del continente se remonta a varias décadas atrás (Araya Dujisin & Porrúa Vigón, 2004). Sin embargo, si se tiene que establecer una fecha en concreto, de acuerdo con los autores Cardona Madariaga y Cortéz Sánchez (2015) esta se podría enunciar en el 2001, con la *Declaración de la Ciudad de La Paz sobre la Descentralización y Fortalecimiento de las Administraciones Regionales y Municipales y de la Participación de la Sociedad Civil, Bolivia*, esto debido a las presiones internacionales a las que estos países eran sometidos por los diferentes organismos internacionales. Por lo tanto, esta “implementación no fue totalmente causal ni espontánea, sino que hace parte de una tendencia internacional” (Cattafi y Sanoja, 2006, citado por, Cardona Madariaga & Cortéz Sánchez, 2015).

1.3. El Gobierno Electrónico en México

La llegada del Gobierno Electrónico en México presenta varios matices, esto debido a lo ambiguo y amplio que resulta ser el concepto. En otras palabras, la llegada del Gobierno Electrónico no sólo implica la utilización de equipos, sistemas y redes de informática en el Sector Público, pues la tecnología, inevitablemente se iba a incorporar en el quehacer administrativo de los gobiernos. Por esta razón, los países desarrollados van con gran ventaja en este territorio, pues cuentan con los recursos necesarios para incorporarlas. En México la era digital e informática sufrió un retraso debido a estas razones (Fontes Martínez, 2009).

“Los grandes proyectos de informatización fueron retrasados o cancelados en virtud de que la situación económica nacional no permitía que el presupuesto federal asignara los suficientes recursos para sostener la adquisición de servidores, computadoras personales y redes en la mayoría de las dependencias y entidades públicas” (Fontes Martínez, 2009).

Por lo tanto, su utilización fue meramente para satisfacer necesidades internas de las administraciones. En consecuencia, los estudiosos de dicha temática plantean diferentes fechas sobre la llegada del Gobierno Electrónico en México. A continuación, se presenta una cronología de los orígenes del Gobierno Electrónico en México:

De acuerdo con Gil-García Juan Ramón, Mariscal Judith y Ramírez Fernando (2008), el Gobierno Electrónico en México aparece a partir de la década de los setenta, donde se comienzan a incorporar servicios de cómputo otorgados por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) a instituciones como Petróleos Mexicanos (PEMEX), la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y a la Nacional Financiera (NAFIN). Con el paso del tiempo su uso se fue extendiendo en otras dependencias del gobierno.

En consecuencia, comenzaron a surgir nuevos organismos en todos los niveles de gobierno, primero a nivel federal, con el Comité de Autoridades de Informática de la Administración Pública (CAIAPF) un órgano colegiado creado en 1971 “y conformado por los directores de las unidades de informática de las dependencias de la administración pública federal” (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008); y después a nivel estatal y municipal, con la creación del Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM), creado en 1978 e incorporado a este órgano colegiado (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008). A pesar de los grandes esfuerzos de estos nuevos organismos, la coordinación y cooperación de ellos entre todos los niveles no era buena, por lo que, fracasó de manera rotunda (INAP, 1991, citado por Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

En 1994 se busca la inserción del gobierno en medios de comunicación, sin embargo, esta iniciativa era sólo el comienzo de mejora de la calidad de los servicios

públicos con el uso de nueva tecnología en el Sector Público (Reyes Rodríguez, 2018). Además, en 1995 se abre el primer sitio web con el dominio ‘.gob.mx.’, lo cual daría inicio de la presencia del gobierno en la red (Reyes Rodríguez, 2018).

Más tarde, el Plan Nacional de Desarrollo de 1995 – 2000 (PND) desencadenó una serie de acciones enfocadas en renovar los procesos del Sector Público, por tal motivo, implementa el Programa de Modernización de la Administración Pública, evento que sucede debido a la coyuntura sobre el cambio de paradigma económico y político, que se explicará y ahondará más adelante, en este capítulo; y cuyo objetivo era lograr una participación más activa de la sociedad (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008):

“Las dependencias de la APF deberán, a partir de 1996, adoptar medidas específicas para informar a la población usuaria, de manera clara y en lenguaje sencillo, sobre los servicios que prestan, la forma en que éstos pueden ser tramitados, los requisitos que es necesario cumplir y los conductos a los que deben dirigirse. Esto implicaría una labor de difusión a través de esquemas de señalización en oficinas públicas, y del uso de sistemas electrónicos y telefónicos de información a la población” (Reyes Rodríguez, 2018).

Otro de los objetivos del Programa de Modernización de la Administración Pública era capacitar a los servidores públicos:

“A partir de 1996, las dependencias y entidades deberán emprender acciones de capacitación destinadas, entre otros aspectos, a proveer a los servidores públicos de las habilidades administrativas y técnicas que requieren los diversos puestos; a dotarlos de las capacidades y actitudes que demanda el nuevo enfoque de calidad en la atención a la población y la mejoría en los estándares de servicio; y a promover en ellos la utilización de nuevas tecnologías” (Reyes Rodríguez, 2018).

También se llevó a cabo otro Programa de Desarrollo Informático (coordinado por el INEGI), el cual buscaba iniciar proyectos nacionales que fortalecieran las relaciones intergubernamentales entre los tres niveles de gobierno y las instituciones, a través de la modernización de los servicios públicos: Se implementaron principalmente tres proyectos; en primer lugar, la Red Escolar de Informática Educativa; en segundo lugar,

la Red Satelital de Televisión Educativa (EDUSAT); y por último, el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales Compranet (Jarque, 1998, citado por Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

Los avances más importantes en materia de gobierno electrónico en México sucedieron durante el periodo presidencial de 2000 – 2006, en donde la construcción de infraestructura física comenzó a emerger, así como la conformación de servicios y trámites en línea de manera más adecuada, así como un marco legal más apropiado para el cambio que venía sucediendo con la incorporación de las TIC en el gobierno (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008). En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) se señaló que:

“Se buscará que la modernización de procesos y mecanismos los haga cada vez más rápidos, eficientes y accesibles a la ciudadanía. Este esfuerzo incluye el uso de la tecnología y de Internet y las telecomunicaciones para lograr procesos que nos lleven a un componente electrónico de gobierno cada vez mayor” (PND, 2000-2006, citado por, Reyes Rodríguez, 2018).

Para lograr estos objetivos se tuvo que incrementar la inversión en las TIC, aumentando alrededor de 35 mil millones de pesos mexicanos por año, es decir, aproximadamente un 0.6% por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) del país (Reyes Rodríguez, 2018).

Durante los periodos presidenciales de Vicente Fox (2000 – 2006) y Felipe Calderón (2006 – 2012), sucedieron los avances más importantes en materia de gobierno electrónico, desarrollándolo de manera exponencial, esto debido a las presiones, acuerdos y planteamientos internacionales.

En el siguiente periodo presidencial, 2006 – 2012, los avances en materia de Gobierno Electrónico y TIC siguen continuando. Tanto a nivel federal, estatal y municipal (Reyes Rodríguez, 2018). De acuerdo con el PND de este sexenio (Eje rector “Democracia efectiva y política exterior responsable” en el objetivo 4, estrategia 4.1) se buscaba:

“Elevar los estándares de eficacia y eficiencia gubernamental a través de la sistematización y digitalización de todos los trámites administrativos y el aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones para la gestión pública, con la finalidad de incrementar la eficiencia gubernamental, para lo cual se marcó la estrategia de desarrollo mediante el uso de las TIC’s” (Reyes Rodríguez, 2018).

Durante el sexenio de Enrique Peña Nieto, las dependencias gubernamentales comienzan a sufrir una gran transformación debido a que el Sistema Nacional e-Gobierno comienza a ser “descontinuado” y en su lugar, emerge una gran campaña sobre el uso de una sola liga: ‘gob.mx’, en donde se concentran todos los trámites de índole federal y las demás atribuciones conferidas a la Federación.

Actualmente la preocupación principal del sexenio de Andrés Manuel López Obrador, Presidente de México en cargo, ha sido la de construir infraestructura que propicie la construcción de internet para toda la población, como lo detalla en el Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024, en su proyecto prioritario: Estrategia Digital Nacional (DOF, 2021). Además, el Presidente ha hecho uso de las TIC a través de sus emisiones mañaneras, en donde hace uso de las redes sociales como principal canal de comunicación.

1.3.1 Institucionalización del Gobierno Electrónico en la Administración Pública en México

La entrada del Gobierno Electrónico de acuerdo con Fontes Martínez Carlos Fabián (2009) surge a mediados de la década de los años noventa, durante el siglo XX y en el sexenio del Presidente Ernesto Zedillo, quien se encontraba en funciones durante los años 1994 – 2000. Sin embargo, no fue hasta el periodo de Vicente Fox Quezada (2000 – 2006), que el Gobierno Electrónico se fortalece institucionalmente y se desarrolla de manera gradual (Fontes Martinez, 2009). Durante este periodo presidencial, como ya se mencionó en párrafos previos, sucedieron grandes avances en materia de Gobierno Electrónico en el país, gracias a que se construyó infraestructura física, lo cual amplió y permitió la disponibilidad de servicios y trámites

en línea y la incorporación de un marco legal que sustentaba adecuadamente la conformación e instauración de este nuevo sistema, dando paso a la creación de nuevas instituciones, sistemas, modelos y acuerdos sobre este tema (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

Durante el mensaje de posesión que emite el Presidente Vicente Fox Quezada, se ordenó a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que se iniciara una etapa de gobierno electrónico, con el Sistema Nacional e-México (SNeM), el cual planteaba acciones para organizar un foro de consulta ciudadana (Comité Técnico Consultivo de Unidades de Informática de la Administración Pública Federal), con el propósito de consultar experiencias nacionales e internacionales sobre las TIC y su uso en el Sector Público, tanto de entidades públicas como privadas e incorporarlas al PND de su periodo presidencial: 2001 – 2006 (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008). El objetivo del SNeM era servir “como un instrumento de política pública diseñado por el Gobierno para reducir la brecha digital entre los gobiernos, empresas, hogares e individuos” (Reyes Rodríguez, 2018). Los temas en los que el SNeM se enfocó fueron los siguientes: infraestructura de comunicación, Infraestructura Informática, e-Gobierno, e-Salud, e-Educación, e-Comercio; lo cual permitió el impulso del gobierno en el otorgamiento de servicios electrónicos, ya que, debido a esto, comenzaron a surgir nuevas plataformas de acceso en diferentes servicios (Reyes Rodríguez, 2018).

En 2001 se implementa el Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental (Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, 2001). Con este modelo se busca dar valor agregado al quehacer del Sector Público, observando las demandas que son requeridas en la población, pero que pasan desapercibidas por la ciudadanía. Para ello, es necesario tomar en cuenta características como el entorno, el tiempo, la inserción de la era del internet en la sociedad y la aparición de los teléfonos celulares. (Reyes Rodríguez, 2018). El propósito de este modelo era penetrar en todos los sectores de la sociedad: Político, público, económico, social, académico, cultural, etcétera, e implementar estrategias como la Administración por Calidad, Federalismo–Municipalización, Gobierno Abierto y Participativo, Informática y Telecomunicaciones (Reyes Rodríguez, 2018).

Con la Administración por Calidad se entiende por la implementación de otro modelo llamado INTRAGOB, el cual se desarrolló en este mismo año (2001), el cual consistía en servir como una herramienta para hacer más eficiente la administración. En cuanto al Federalismo–Municipalización, se trataba de una estrategia para mejorar las relaciones intergubernamentales entre los diferentes niveles de gobiernos, al “incrementar la capacidad y velocidad de respuesta estratégica, frente a las demandas y necesidades de la población” (Reyes Rodríguez, 2018).

Derivado de lo anterior, en 2002, se presenta la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, la cual consistía en desarrollar *a priori* el gobierno digital dentro del país:

“Se deben aprovechar al máximo las tecnologías de información y las telecomunicaciones, no sólo para reducir la corrupción y transparentar la función pública, sino también para hacerla más eficiente y proporcionar servicios de mayor calidad.” (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

Algunas otras iniciativas que se desplegaron un poco antes de la Agenda Presidencial fueron las siguientes (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008):

- Oficina de la Presidencia: Innovación para modernizar y digitalizar el gobierno;
- Conformación del Consejo de e-México; de donde derivó el Programa Nacional de e-México, en donde colaboraron las siguientes secretarías: Secretaría de Educación Pública (SEP), Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Secretaría de Gobernación (SEGOB), Secretaría de Salud y Asistencia (SSA) y la Secretaría de Economía (SE).
- Conformación del Consejo Técnico del Fideicomiso e-México 2058: El cual permitió el financiamiento de muchos proyectos de e-gobierno que resultaron después.

En el año de 2003 a la Secretaría de la Función Pública (SFP) se le confieren mayores responsabilidades en materia de desarrollo de TIC en el Sector Público, por esta razón, se crea la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de Información

(UGEPTI), la cual le confería estas atribuciones (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

En 2005 se emite un acuerdo para aprovechar estratégicamente las TIC en el gobierno, para ello se crea la Comisión Intersecretarial de Gobierno Electrónico (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008), que tiene como principal objetivo promover y consolidar el uso de las TIC en la Administración Pública Federal (APF) para impulsar el desarrollo del gobierno electrónico en el país, de acuerdo con las recomendaciones de la OCDE (Reyes Rodríguez, 2018).

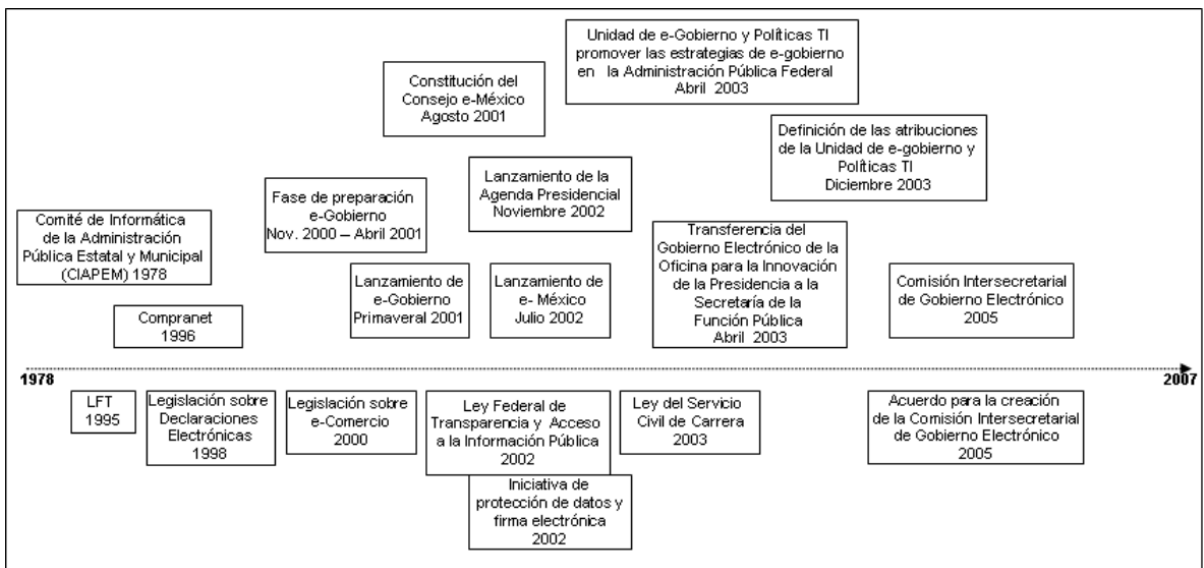


Figura 1. Mapa de la ruta del e-Gobierno en México hasta 2005

Fuente: Gobierno Electrónico en México (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

En el 2006 se instaura la Agenda de Gobierno Digital, la cual tiene el objetivo de aprovechar las TIC para la mejora de gestión de la Administración Pública Federal, al otorgar mejores servicios a la ciudadanía, así como “facilitar el acceso a la información, la rendición de cuentas, la transparencia y fortalecer la participación ciudadana” (Reyes Rodríguez, 2018). Para ello se necesitan abarcar los siguientes tres ámbitos: Operación gubernamental interna, Ventanilla de Atención y Usuarios.

Durante el periodo presidencial 2006 – 2012 se lleva a cabo el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal. El cual buscaba

promover la modernización de la gestión pública en cuanto a las instituciones que conformaban el Sector Público a nivel federal. Su finalidad era la de “maximizar la calidad de los bienes y servicios, incrementar la efectividad de las instituciones y minimizar los costos de la operación y administración de las dependencias y entidades” (Reyes Rodríguez, 2018).

En la administración del Presidente Enrique Peña Nieto 2012 – 2018, se incluye en la elaboración del PND de este periodo, un eje transversal llamado “Programa para un gobierno, cercano y moderno”, en el cual se plantea lo siguiente:

“El Gobierno de la República fortalecerá una estrategia en materia de Sociedad de la Información y del Conocimiento y la Gobernanza de Internet, con el propósito no solo de ampliar y fortalecer nuestro liderazgo en la construcción de una agenda digital global, sino con la intención primordial de acercar el gobierno con la gente” (PND, 2012 – 2018, citado por, Reyes Rodríguez, 2018).

En este programa se incluye la Estrategia Digital Nacional, contenida en el quinto objetivo del PND, y la cual planteaba acelerar “la inserción de México en la Sociedad de la Información y del Conocimiento... con lo que busca impactar la calidad de los servicios... mediante el uso de las TIC” (Reyes Rodríguez, 2018). Además, la Estrategia Digital Nacional estableció cinco objetivos:

- Transformación Gubernamental;
- Economía Digital;
- Educación de Calidad;
- Salud Universal y Efectiva, y;
- Seguridad Ciudadana.

En el periodo actual, 2018 – 2024, encabezado por el Presidente Andrés Manuel López Obrador, se ha implementado dentro del Plan Nacional de Desarrollo, un proyecto prioritario llamado igual que en el periodo presidencial de Enrique Peña Nieto: Estrategia Digital Nacional, la que actualmente rige como política rectora en materia de Gobierno Electrónico en México (Gobierno de México, 2022).

1.3.2 Cobertura de las TIC en México

Por cobertura, de acuerdo con el INEGI (2020) se entiende como el porcentaje de personas que gozan de conectividad a internet y poseen computadora o laptop, celular, tablet, línea telefónica fija, radio o televisor a nivel nacional. Por lo tanto, los datos que arroja el INEGI en este rubro a nivel nacional son los siguientes:

Cuadro 1. Viviendas particulares habitadas en México que disponen de TIC

	TOTAL DE VIVIENDAS PARTICULARES HABITADAS	33 630 719
Viviendas particulares habitadas que disponen de	Internet	18 307 193
	Computadora, laptop o tablet	13 204 680
	Teléfono celular	30 775 898
	Línea telefónica fija	13 184 550
	Televisor	32 031 555
	Radio	23 772 973

Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2020)

De acuerdo con estos datos, el porcentaje de cobertura en el país referente al total de total de viviendas particulares habitadas de arriba hacia abajo sería el siguiente:

- Internet = 54.43%
- Computadora, laptop o tablet = 39.26%
- Teléfono celular = 91.51%
- Línea telefónica fija = 39.20%
- Televisor = 95.24%
- Radio = 70.68%

Cuadro 2. Viviendas particulares habitadas en México que NO disponen de TIC

	TOTAL DE VIVIENDAS PARTICULARES HABITADAS	33 630 719
Viviendas particulares habitadas que NO disponen de	TIC	852 871
	Computadora o Internet	15 108 204
	Línea telefónica fija o Teléfono celular	3 170 894
	Radio o Televisor	1 788 552

Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2020)

De acuerdo con los datos obtenidos, el porcentaje de personas que no cuentan con cobertura a las TIC en el país referente al total de viviendas particulares habitadas de arriba hacia abajo sería el siguiente:

- TIC = 2.53%
- Computadora o Internet = 44.92%
- Línea telefónica fija o Teléfono celular = 9.42%
- Radio o Televisor = 5.31%

1.4 Marco Legal sobre el Gobierno Electrónico en México

La formalización del Gobierno Electrónico en México comienza cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) dentro de su Reglamento Interno otorga al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), atribuciones en materia de informática, siendo estas las primeras legislaciones en Derecho sobre el Gobierno Electrónico (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

Sin embargo, es hasta el año 2000, con la transición política, es decir, cuando el gobierno pasa de ser priista a uno panista, oficialmente se designa un proyecto de e-gobierno: la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, la cual funcionó como uno de los principales instrumentos del gobierno de Vicente Fox, y que tenía como objetivo la transformación del gobierno en México (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

Con el proyecto de la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, se establecen las bases del Gobierno Electrónico en México, y con

ello nuevas responsabilidades a la Secretaría de la Función Pública (SFP), esto de acuerdo con la Agenda Presidencial de Buen Gobierno y fundado en los artículos 17 y 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: En donde se buscaba desarrollar las TIC en la Administración Pública Federal (APF). En consecuencia, el INEGI vio una reducción de las atribuciones que le habían sido conferidas hasta la fecha (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

Gracias a este nuevo marco legal surgió la UGEPTI, la cual se menciona en el tema anterior sobre la institucionalización del gobierno electrónico en México. Su función fue la de “definir, instrumentar y dar seguimiento a la estrategia de ‘gobierno digital’ en la APF” (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008), de acuerdo con el nuevo reglamento que la SFP publicó en diciembre de 2003.

En 2005, como se mencionó en el tema anterior, se crea la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico de manera permanente, la cual se publica en el Diario Oficial de la Federación (DOF), y que consolida el camino del gobierno electrónico en México, “más allá de los aspectos tecnológicos o técnicos el desarrollo de la estrategia se deposita en manos de los encargados de mejorar e innovar en la administración pública mexicana” (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008), esto quiere decir que el gobierno electrónico se fortalece en todos sus ámbitos, no sólo en la inserción de aparatos tecnológicos, también en la gobernabilidad e interoperabilidad a través de la institucionalización o la creación de instancias de coordinación que permitan llevar más allá la incorporación del gobierno electrónico, ya sea en la agenda política o la economía nacional (Gutiérrez, 2006, citado por, Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

En los párrafos anteriores se detalló la formalización del Gobierno Electrónico en México en materia de derecho. Sin embargo, actualmente existen varias normativas sobre gobierno electrónico debido a la extensión que éste puede llegar a alcanzar. En el siguiente cuadro se detallan las más importantes y que configuran a las demás:

Cuadro 3. Marco Jurídico sobre Gobierno Electrónico en México (2021 – 2024)

Estatuto	Artículo / Sección	Descripción
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	6°	Establece que el Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	8° Segundo y tercer párrafo, fracción I	Otorga al Ejecutivo Federal la atribución de definir las políticas del Gobierno Federal en los temas de informática, tecnologías de la información, comunicación y de gobierno digital, y que, para ello, cuenta con la Coordinación de Estrategia Digital Nacional en los términos del Reglamento de la Oficina de la Presidencia de la República.
Ley Federal de Austeridad Republicana	16° Fracción III	Refieren como una de las medidas de austeridad republicana la priorización al uso de software libre en las adquisiciones y arrendamientos de equipos y sistemas de cómputo, siempre que éste cumpla con las características requeridas para el ejercicio de las funciones públicas; asimismo señala que dichas contrataciones deberán observar los criterios de compatibilidad, racionalidad y austeridad
Lineamientos de Austeridad Republicana	Disposición 14 fracción IV	
Coordinación de Estrategia Digital Nacional	Reglamento de la Oficina de la Presidencia de la República	Atribuciones relativas para elaborar, coordinar, y dar seguimiento a la Estrategia Digital Nacional.
Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024	Estrategia Digital Nacional	El Gobierno Federal impulsará una nueva vía hacia el desarrollo para el bienestar, en la que la participación de la sociedad resulta indispensable y que puede definirse con el propósito de construir una modernidad desde abajo, entre todos y sin excluir a nadie.

Fuente: Elaboración propia con base en el Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021 - 2024 (DOF, 2021).

El proyecto prioritario llamado “Cobertura de Internet para Todo el País” en la tercera sección: Economía del PND 2019 – 2024, declara que el uso de las TIC debe potenciar las relaciones, actividades y producción enfocado al bienestar general, por esta razón, el proyecto establece lo siguiente:

"Mediante la instalación de Internet inalámbrico en todo el país se ofrecerá a toda la población conexión en carreteras, plazas públicas, centros de salud, hospitales, escuelas y espacios comunitarios. Será fundamental para combatir la marginación y la pobreza, y para la integración de zonas deprimidas a las actividades productivas." (PND, 2019 - 2024).

Es importante mencionar a la Estrategia Digital Nacional, ya que ésta tiene el propósito de funcionar como una guía para las instituciones de la APF, por lo tanto, actualmente es la política rectora en materia de Gobierno Electrónico en el país. La Estrategia Digital Nacional busca priorizar la atención de planteamientos tecnológicos de la APF, mejorando sus servicios digitales y optimizando los procesos, todo ello con base en los principios de austeridad que el gobierno ha planteado en este sexenio (DOF, 2021). También busca sumar y orientar esfuerzos e iniciativas sobre tecnología y seguridad de la información en conjunto, para así lograr alcanzar una misma meta: atender las demandas de la ciudadanía y las necesidades del Sector Público de manera interna, alineándose al PND (DOF, 2021). En otras palabras, la Estrategia Digital Nacional espera lograr los siguientes tres puntos (DOF, 2021):

1. Eficiencia en los procesos digitales: Atención focalizada en procedimientos gubernamentales.
2. Seguridad de la información: Estabilidad, protección y certidumbre de la información generada o resguardada en sistemas o plataformas digitales.
3. Soberanía tecnológica: Como una atribución única de la nación en la toma de decisiones, sin interferencias externas sobre qué política o estrategia se debe seguir en el ámbito digital y tecnológico.

El fin último de este proyecto prioritario (Estrategia Digital Nacional) es conseguir la independencia tecnológica, de manera que, sea imposible que el Gobierno Electrónico

en México se monopolice o se cree algún tipo de dependencia, considerando la posibilidad de que los proveedores o fabricantes de ciertas tecnologías trataran de imponer condiciones desventajosas, apostando en el talento técnico que se encuentra disponible en la misma APF.

Otras leyes que se promulgaron y se encuentran relacionadas al gobierno electrónico, ya que son intrínsecas a él, son las siguientes: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2002) y la Ley del Servicio Civil de Carrera (2003), las cuales afectaron de manera indirecta el desarrollo del gobierno electrónico en México (Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008).

1.5 Sociedad y Gobierno Electrónico en México

Independientemente del partido, inclinación ideológica o transición de gobierno, el Gobierno Electrónico presenta notables desarrollos (cuando éstos son ejecutados de manera correcta, por supuesto). Derivado de lo anterior, el Gobierno Electrónico representa un interés para todo aquel servidor público o administrador que se encuentre en la esfera gubernamental, pues:

“Su complejidad, velocidad e impactos visibles; tienen que ser analizados, revisados y estudiados con el máximo rigor académico y científico. Todo ello con el objeto de delinear lo más rigurosamente posible sus causas, sus efectos, sus posibilidades, sus tendencias, sus beneficios, y sus problemáticas específicas” (Fontes Martínez, 2009).

Existe una dualidad que impera en la realidad del Gobierno Electrónico en México, pues el nivel que posee el gobierno en esta materia no es el mismo que ocurre en el plano privado. Esto puede ocasionar problemas, ya que de acuerdo con Fontes Martínez (2009):

“Cuando el conjunto de la población comienza a tener que cambiar sus hábitos y acciones individuales en virtud de que las empresas, los comercios y los servicios privados comienzan a utilizar las TIC para relacionarse con ella, lo que genera un modelo distinto de comercio y de negocios”.

En consecuencia, es inminente que se esperen los mismos cambios en el plano gubernamental, ya que las sociedades comenzarán a demandar un mismo o mejor trato en este ámbito, pues es deber del gobierno generar el bienestar en su sociedad. Por lo tanto, los gobiernos no pueden quedarse al margen de la evolución e inserción de las TIC en la vida diaria de las personas. En caso contrario “estarían (y estarán) condenando a su población a vivir en una experiencia bastante desagradable como lo es la doble realidad” (Fontes Martínez, 2009).

Esta experiencia ocurre actualmente en México, pues algunas empresas proveen de productos y servicios de valor agregado tecnológico, mientras que el gobierno, por otra parte, aún padece de tramitaciones y obtención obligada de bienes y servicios públicos, que muchas veces son esenciales para el día de una persona, de manera presencial, lo cual resulta incongruente y desagradable para la ciudadanía, pues el gobierno debería innovar y añadir el valor agregado tecnológico en sus trámites y servicios.

No obstante, la poca inserción que ha tenido el Gobierno Electrónico en México no ha sido en balde, pues en temas de transparencia ha comenzado a haber un significativo incremento de rendición de cuentas en el gobierno. En los discursos políticos de hoy en día, la rendición de cuentas y combate a la corrupción se ha convertido en la preocupación de las agendas públicas de todos los países democráticos, inclusive la preocupación de dicha problemática ha llegado a incluirla en uno de los pilares de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible de la ONU. Como un intento para construir un futuro mejor para todas las personas.

En cuanto a la transparencia, ésta se manifiesta tanto de manera horizontal como vertical; horizontal porque interviene en las relaciones entre el Estado y las instituciones, reorganizándolas de una manera más eficiente; y vertical porque genera una interacción entre el gobierno y la ciudadanía por resultados, logrando el aumento del nivel de confianza. Entonces, al utilizar estos medios electrónicos y herramientas, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la prestación de servicios públicos, se vuelven más accesibles para todas las personas. En consecuencia, se propicia el

involucramiento de la ciudadanía en los asuntos públicos, es decir, una mayor participación ciudadana.

Precisamente las TIC representan para el papel del Estado mexicano, un tema importante, en donde no puede omitir involucrarse de lleno, pues debe encausar su desarrollo y los impactos, tanto negativos como positivos que se generan por la inserción de estas nuevas tecnologías en la administración pública, en la sociedad y en la economía (Fontes Martínez, 2009). Esta última, comprende un gran desarrollo e impacto, pues ha tenido repercusiones en la manera en la que ha evolucionado la economía en México y en el mundo, propiciando una Economía Digital (ED).

La ED se puede comprender como una consecuencia de la incorporación de las TIC al mundo o como una de las ramificaciones del Gobierno Electrónico, por lo tanto, se puede decir que existen diferentes implicaciones de la ED, tanto en el sector privado y público. La ED dentro del sector privado, permite mejorar “la reducción de costos en las empresas, la digitalización de los procesos e incrementar la competitividad mediante la apertura de nuevos modelos de negocios y mercados” (García e Iglesias, 2017, citado por, García Santiago, Valencia López, Fernández Tapia, & Rentería Gaeta, 2021); dentro del sector público, se debe tomar en cuenta que las TIC son la clave con respecto a la productividad y economía de una nación, por lo tanto, es tarea del gobierno impulsar la ED y las relaciones que resulten de ésta, facilitando los procesos y los trámites que requiera el sector privado (García Santiago, Valencia López, Fernández Tapia, & Rentería Gaeta, 2021).

1.6 Modernización de la Administración Pública: La Crisis Fiscal y la Reforma del Estado

La crisis de 1929, también conocida como la Gran Depresión, se originó debido al mal funcionamiento del mercado y su deficiente autorregulación, la mano invisible, como la identificaban los teóricos de la economía de libre mercado. El mercado libre llevó a las economías capitalistas a una catástrofe social y, en consecuencia, entró también en crisis el Estado liberal, dando lugar al Estado Social que asumía el papel de garantizar los derechos sociales.

A finales del siglo XX, entre los años 80's y 90's sucedió un fenómeno que dio origen a los Estados que conocemos hoy en día. Los teóricos sociales ubican este tiempo de crisis y reforma como el fenómeno de separación entre la Administración Pública Tradicional y la entrada de la Nueva Gestión Pública.

La gran crisis económica de los 80's redujo la tasa de crecimiento en los países desarrollados llevándolos al estancamiento de su ingreso per cápita en comparación a los años de la Segunda Guerra Mundial. El mercado es el mecanismo más eficiente para la obtención de recursos, “la Gran Depresión de los años 30's vino del mal funcionamiento del mercado; la gran crisis de los '80, del colapso del Estado social” (Bresser-Pereira, 2011), este colapso tuvo como causa fundamental la crisis de Estado o también llamada crisis Fiscal, una crisis que afectó el modo de intervención del Estado en la economía y en lo social, pero, sobre todo, la crisis recayó en la administración.

En los años 70's, tras el surgimiento de las grandes empresas y organizaciones públicas y privadas, el capitalismo dejó de ser el de años atrás, el cual se caracterizaba por su alianza entre la burguesía – aristocracia, y pasó a ser una alianza entre los dueños de los medios de producción y la burocracia. Es entonces cuando surge un tipo de sistema de complementación entre el Mercado y Estado (administradores públicos y privados) esencial para la consolidación del Estado moderno. Este Estado, mejor conocido como “modelo neoliberal” se caracterizaba principalmente por garantizar los derechos de propiedad y la ejecución de los contratos orientados a la distribución de ingreso equitativamente (Aguilar, 2010).

La alianza que se formó entre Estados Unidos y el Reino Unido, durante el gobierno de Ronald Reagan y Margaret Thatcher, en los 80's, fue el parteaguas o factor determinante para darle fin al Estado Benefactor o intervencionista y prevalecer el comienzo del neoliberalismo, que fue producto de la incesante lucha contra el comunismo que ambos países buscaban ponerle fin, con el propósito de ratificar el predominio universal del capitalismo. Con este acto, comienza a darse apertura a la NGP en el mundo. Ambos impulsaron una nueva agenda reformista (Aguilar, 2010).

Otro factor importante fue el desarrollo tecnológico, con el que, a partir de la mitad del siglo XIX, el sistema económico mundial sufrió una profunda transformación. La economía mundial se globalizó. En consecuencia, las políticas económicas de países en desarrollo o ya desarrollados, dejaron de ser efectivas. El “equivocado” papel del Estado (debido a este cambio de modelo económico), como otorgador de bienes se derrumbó e inevitablemente a finales de los 80’s y principios de los 90’s, la economía mundial originaría una terrible crisis, una Crisis de Estado (Aguilar, 2010).

En la Crisis Fiscal “el Estado entra en crisis, pierde en grados variados el crédito público, que, al mismo tiempo, se ve forzado a disminuir su capacidad de generar ahorro, y hasta puede desaparecer, en medida que el ahorro público, que era positivo, se va convirtiendo en negativo.” (Bresser-Pereira, 2011). La capacidad del Estado intervencionista que era antes factor de desarrollo ahora era un obstáculo, el cual comienza a disminuir dramáticamente, sobre todo en su autonomía económica y social. La globalización provoca la demanda de productos, y, en consecuencia, el gran crecimiento del sector privado, lo cual generó un Estado más grande, agotando su forma de intervención y llevando a la obsolescencia la forma de administración (Bresser-Pereira, 2011).

Debido a la crisis fiscal que vivían los Estados naciones, se necesitaba de una reconstrucción que significara “la recuperación del ahorro público y superación de la crisis fiscal; redefinición de las formas de intervención en lo económico y en lo social a través de la contratación de organizaciones públicas no estatales para prestar los servicios de educación, salud y cultura; y reforma de la administración pública con la implantación de una administración pública gerencial” (Bresser-Pereira, 2011). Esta reconstrucción implicaba garantizar el mercado nacional, los derechos sociales y la competitividad frente a la globalización (Bresser-Pereira, 2011).

La reconstrucción no sucedió desde los cimientos, ya que sólo se reformó, sin embargo, surgió la llamada Reforma de Estado que significaba transitar de un “Estado que promueve directamente el desarrollo económico y social, hacia un Estado que actúe como regulador y facilitador” (Bresser-Pereira, 2011). El Estado que se encontraba en un colapso total, debía buscar la forma de reducir su tamaño o

adelgazarse, dejando funciones que le generaban gastos, delimitándolas y maximizando sus capacidades. Se quedó con los monopolios naturales, pero privatizó algunos de los bienes y servicios; y los servicios sociales, científicos, artísticos, etcétera, fueron tercerizados en ONG's o instituciones auxiliares. Ahora, las funciones que el Estado tenía eran políticas y mediadoras, principalmente económicas, que procuraban al Estado de las manos de la iniciativa empresarial privada (Aguilar, 2010).

La reforma administrativa, implicaba dejar atrás el modelo weberiano para tener una mayor orientación hacia el ciudadano, un énfasis en el resultado; una descentralización, con autonomía burocrática y control social de unidades de implementación. La reforma administrativa contrajo un nuevo término para la administración pública tradicional, ahora los estudiosos la llamaban la NGP (Aguilar, 2010).

Organizaciones Internacionales rápidamente trabajaron en persuadir a sus naciones para que implementaran estas reformas. Particularmente, en el caso americano, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), diseñó tras un diagnóstico, una serie de reformas que debían de ser aprovechadas por los países integrantes, que de alguna manera no rápidamente salieron de la crisis fiscal. Dentro de las estrategias que proporcionaba sugería un cambio en su administración. El cambio consistía en transitar de la vieja escuela weberiana a la moderna NGP.

CAPÍTULO 2. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MARCO DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

2.1 De la Administración Pública tradicional a la Nueva Gestión Pública (NGP)

En las últimas décadas, después de la crisis de Estado, la administración pública se vio sumergida en procesos de renovación, con el objetivo de conseguir una administración más eficiente y ágil que pudiera adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, y que a al mismo tiempo redujera el gasto público. Estas necesidades dieron origen a un nuevo concepto: Nueva Gestión Pública.

La incorporación del modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP) en la Administración Pública es reciente, años antes, se realizaba a través del modelo de Max Weber (Administración Pública tradicional), el cual, radicaba en la división de trabajo, en una estructura fuertemente jerarquizada y vertical, normas estrictas, impersonalidad en las relaciones laborales y el respeto a la legalidad. Se puede decir que la administración pública es el conjunto de instituciones y organismos que lleva a cabo la parte ejecutiva del Estado, una estructura dirigida al interés general de la sociedad: el bien común. No tiene fines de lucro en comparación de la administración privada. En el caso mexicano, la administración pública tiene fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). En ella se establece el tipo de política, sistema federal, teoría de representación de la nación y sus leyes.

El modelo de Max Weber representó cambios importantes que, en su momento, se necesitaban implementar en la Administración Pública para combatir o resolver los conflictos del gobierno de esa época: corrupción, altos costos e incompetencia (Asturias Corporación Universitaria). Sin embargo, con el paso del tiempo y con los cambios que las sociedades experimentan, la burocracia que Weber aduló demasiado se quedó atrás, y no resolvió los nuevos problemas que la sociedad aquejaba hacia la Administración Pública (Asturias Corporación Universitaria).

Afrontar los nuevos retos que el Estado requería, desencadenó en un cambio en el paradigma. El Estado socialista pereció y el modelo neoliberal comenzó su época

de apogeo. Esta reforma o cambio de paradigma, era lo que el Estado necesitaba para contrarrestar lo que en un momento se expresó en líneas anteriores, y que con la introducción de la NGP mejoró: La eficiencia operativa, la disminución de la burocracia y, por ende, la reducción de los niveles jerárquicos, el aumento de coordinación, atención de las demandas ciudadanas con la puesta en marcha de políticas públicas y la descentralización de la Administración Pública. Esto último llevó a la contratación de empresas privadas y organizaciones sociales para la prestación de servicios públicos. Sobre todo, consistía en poner en práctica la limitación de las funciones del Estado con la creación de agencias ejecutivas independientes, “que se encargaban de la dirección de asuntos públicos cruciales, autónomas para ser inmunes a los vaivenes políticos y cuya forma de organización está definida por el máximo logro de resultados al menor costo posible” (Aguilar, 2010). Esto implicaba un mejor desempeño de los funcionarios y servicios públicos, así como más control en los sistemas de información para la evaluación, algunas veces obligatoria, dotadas de parámetros e indicadores precisos.

En otras palabras, la etapa de la reforma administrativa del Estado cambió el paradigma antes mencionado y se caracterizó “por la aplicación de las tecnologías de la gestión privada en el ámbito de las organizaciones públicas, la racionalización de estructuras y procedimientos, la revisión de los procesos de toma de decisiones y el incremento de la productividad de los empleados públicos” (Lopez, 2002). En esencia, los principios y técnicas que configuran el *management* público.

Entonces nace una nueva forma de administrar lo público, una administración más eficiente y eficaz: la Nueva Gestión Pública. Esta nueva gestión persigue satisfacer las necesidades verdaderas de la ciudadanía a menor costo, con mecanismos extraídos de la administración privada, favoreciendo a los usuarios con mejores servicios públicos. Los mecanismos del *management* proporcionan a la administración pública plena transparencia en los procesos, planes y resultados favoreciendo la participación ciudadana.

“La nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos

políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones” (García, 2007).

Se podría decir que la gestión pública busca una administración más eficiente y con ello resolver las necesidades de los ciudadanos, con menores costos en los servicios, mecanismos de competencia (en especial del sector privado) que promoverían el desarrollo de servicios de mayor calidad, “todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y por otro, favorezcan la participación ciudadana” (García, 2007).

Las técnicas que son extraídas del sector privado e importadas a la NGP se distinguen: en una primera instancia, por la nueva dirección de la administración, el uso de referencias vinculantes al control y medición de los resultados; y en una segunda instancia, mejores ofertas en los servicios públicos, así como también, en la toma de decisiones para la forma de diseñar, implementar y gestionar. En la NGP, la mejor manera de medir el impacto y el éxito de las políticas públicas y de gobierno, es mediante resultados. Mientras que en la vieja escuela esto no sucedía. La NGP trajo una lluvia de acciones para acabar con la mala administración pública que solo generaba gastos y no daba resultados.

La NGP se apegó a técnicas que dejaron de lado a la política: evaluaciones del desempeño, presupuestos orientados a resultados, gestión de la calidad, “cuales definen cada vez más los límites de la intervención del gobierno sobre las preferencias de los clientes y los ciudadanos” (Arellano & Cabrero, 2005). Las técnicas obedecen a preocupaciones como la obtención de resultados, costos e inversiones.

Las herramientas y procesos de la NGP tienen una orientación al individuo no como ciudadano, sino como cliente; cambiando las reglas del juego entre los proveedores (gobierno) y los usuarios (sociedad) de los servicios públicos. La iniciativa tiene inclinación preferencial a los mecanismos de verificación de calidad en los servicios públicos, además de instrumentos que asisten las quejas y den solución

mediante participación y consulta ciudadana. Esta tendencia innovadora, supera por mucho al esquema tradicional weberiano en el que los servicios públicos “poseían el rol de receptores pasivos y carentes de derechos específicos” (Lopez, 2002). Los resultados de la Reforma del Estado, en especial, de la reforma administrativa, dependieron de la naturaleza de los sistemas políticos en los que tuvieron lugar.

Las acciones desarrolladas son de diversa índole. Estas medidas tienen como objetivo evitar o reducir las ineficiencias de la burocracia weberiana en la Administración Pública. Además de las nuevas ideas que propone el *management*, éstas también poseen una gran influencia en la creación e implementación de propuestas, que limitan y reducen los servicios del Estado, y promueven la descentralización e involucran a la sociedad a los problemas públicos. Con ello, el ciudadano contará con nuevos conocimientos, habilidades y una enorme disposición para participar.

La utilización de técnicas privadas en el ámbito público provocó un desarrollo de la dirección como técnica directiva. Dentro de estas técnicas ha adquirido una especial relevancia: la ampliación de métodos, parámetros y sistemas de fiscalización. Y, sobre todo, la evaluación y los resultados, que son los factores más importantes.

2.2 La Nueva Gestión Pública (NGP) en México

A partir del año 1982 se comienza a incorporar el modelo de la Nueva Gestión Pública en México, de manera paulatina, el cual venía acompañado de una serie de reformas necesarias y de suma importancia para el Estado y el Sector Público (De la Garza Montemayor, Yllán Ramírez, & Barredo Ibáñez, 2018). Estas reformas sucedieron durante el sexenio del Presidente Miguel de la Madrid, el cual incluso trata de justificar las reformas implementadas como un “cambio de rumbo” (De la Madrid, 2004, citado por, De la Garza Montemayor, Yllán Ramírez, & Barredo Ibáñez, 2018):

“De la Madrid pensó que una vía para escapar del quebradero del endeudamiento residía en vender las empresas públicas y utilizar los ingresos resultantes para saldar la deuda del país. Pero los pasos iniciales para la privatización fueron vacilantes y, a la vez, relativamente menores” (Harvey, 2007: 108).

A pesar de que las reformas administrativas comenzaron a suceder durante el sexenio De la Madrid, no fue hasta 1983, cuando el concepto de modernización comienza a emerger y a emplearse en el Sector Público con los Acuerdos de Austeridad que se postularon ese año y que hasta la fecha siguen vigentes (González Sánchez, 2009).

En el sexenio siguiente, 1988 – 1994, cuando Carlos Salinas de Gortari emplea modificaciones que se concentran “en la simplificación de los procesos administrativos y en la privatización de empresas públicas” (De la Garza Montemayor, Yllán Ramírez, & Barredo Ibáñez, 2018). Sin embargo, es hasta el sexenio de Ernesto Zedillo (1994 – 2000) cuando la Nueva Gestión Pública entra de lleno en México, con el Programa de Modernización de la Administración Pública (PROMAP), en donde se “recoge el espíritu de la Nueva Gerencia Pública” (De la Garza Montemayor, Yllán Ramírez, & Barredo Ibáñez, 2018). La importancia que tomó el PROMAP fue tanta, que por primera vez los estándares cualitativos del servicio público tuvieron un incremento notable (González Sánchez, 2009).

Durante el gobierno de Vicente Fox (2000 – 2006) se implementó una política de combate a la corrupción y transparencia, en este sentido, se puede apreciar que se apuntaba a una agenda con las reformas que la Nueva Gestión Pública había cimentado unos años atrás, pero que no habían podido escalar hasta ese nivel, estas reformas se relacionan intrínsecamente con una entrada más directa de las TIC en el gobierno, lo cual, hace inminente la incorporación del Gobierno Electrónico en México (González Sánchez, 2009). Esta política se llamó la agenda de Buen Gobierno y fue un programa que el gobierno de Fox implementó para modernizar la administración pública y sus instituciones “a partir de potenciar el capital humano y los recursos tecnológicos y de infraestructura en el marco de la transparencia y la rendición de cuentas, el orden y respeto” (González Sánchez, 2009).

Para el sexenio de Felipe Calderón (2006 – 2012), comenzaron a emerger los programas orientados al mejoramiento de la Gestión Pública, apoyándose en la instrumentación del Presupuesto Basado en Resultados y la evaluación del desempeño (De la Garza Montemayor, Yllán Ramírez, & Barredo Ibáñez, 2018). Este tipo de mecanismo provocó que las instituciones se apegaran más a este tipo de

instrucciones, pues no había otra manera de llevar a cabo el ejercicio de sus facultades, dando paso a la evolución de la Administración Pública mexicana (Vilchis, 2005).

Según Vilchis (2005) uno de los problemas con este tipo de implementaciones (Presupuesto Basado en Resultados y la evaluación del desempeño) es la carencia de evaluación de los propósitos sobre estas políticas, así como la corrupción y deshonestidad que perpetua en los servidores públicos. Otro factor limitante de acuerdo con Vilchis (2005) es cuando los gobiernos pertenecen a diferentes partidos, lo cual genera que para llegar al consenso sea mucho más difícil. Para que la implementación de la Nueva Gestión Pública funcione en un país, es necesario que se identifiquen los principios que hicieron que fuera necesaria su aplicación (Vilchis, 2005). Esto quiere decir que al averiguar los factores que hicieron que el cambio del paradigma se efectuara, se logrará obtener un diagnóstico claro sobre los problemas de gestión en un gobierno.

En 1999, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) propuso reformas a los gobiernos, de manera que estos produjeran políticas más sociales, acuñando el término gobernanza y eficacia administrativa, redefiniendo lo público (PNUD, 1999). En consecuencia y debido a estas presiones internacionales, la Nueva Gestión Pública en México vino a redefinir lo público, designando un rol más integrador en cuanto al involucramiento de la ciudadanía en el diseño de las políticas públicas.

2.2.1 El Gobierno Abierto

El gobierno abierto se presenta de la mano con la implementación de la Nueva Gestión Pública “como un renovado paradigma de reforma del Estado y modernización de la administración pública a partir de una nueva forma de articular las iniciativas de transparencia, participación ciudadana y colaboración de diversos actores para la coproducción de valor público” (Ramírez-Alujas & Dassen, 2014). Por lo tanto, se puede observar que el concepto de gobierno abierto está intrínsecamente relacionado

con la democracia y las propias reformas anteriormente mencionadas que la NGP trae consigo.

De acuerdo con la biblioteca (virtual) de la CEPAL, el gobierno abierto es un cambio de paradigma de gestión pública transversal, pues atraviesa de manera vertical y horizontal a todas las instituciones y a los poderes del Estado. Sin embargo, el punto más importante es la relación que se propicia con la ciudadanía, en donde, ésta se vuelve el centro de la toma de decisiones del sector público (Naser, Fideleff y Tognoli, 2020 citado por CEPAL, 2021).

Don Tapscott nos menciona que “un gobierno abierto, es un gobierno que abre sus puertas al mundo, co-innova con todos, especialmente con los ciudadanos” (Don Tapscott, 2010 citado por CEPAL, 2021), el cual hace referencia además, sobre otros aspectos importantes que se deben visualizar en los gobiernos abiertos, como la participación ciudadana y la colaboración masiva, que traen consigo nuevas estructuras de gobierno, dotadas de una organización verdaderamente integrada y que trabajan en red (Don Tapscott, 2010 citado por CEPAL, 2021). Por lo tanto, en esta definición podemos observar el énfasis que se le da a la integración de las TIC en el gobierno, o el gobierno electrónico (para precisar), al concebir un gobierno tan “conectado” es necesario que se relacione con la utilización de estas herramientas, con el fin de alcanzar la expansión o propósito que se sugiere.

Otra definición que encontramos en la biblioteca de la CEPAL es aquella que enfatiza la importancia de la accesibilidad de la información, y en este sentido, qué tan abierto y conectado está el gobierno con su ciudadanía, qué tanto la escucha y conversa con ella, qué tantas solicitudes atienden con base en las demandas administradas por ésta, y qué tanto toma en cuenta sus preferencias. Además, el gobierno abierto también busca la eficiente colaboración entre ciudadanía y funcionarios públicos, ya que, de esta manera la comunicación puede fluir, y el funcionario puede comunicar todo lo que decide y hacer el proceso abierto y transparente (Calderón y Lorenzo, 2010 citado por CEPAL, 2021).

Algunas concepciones más actuales evocan a la reciente pandemia del COVID-19 y la importancia que representa el Gobierno Abierto en estos casos, pues es necesario que la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas estén a la orden del día para garantizar que los recursos destinados a este tipo de emergencias realmente se utilicen de manera eficiente y eficaz (Alicia Bárcena, 2020 citado por CEPAL, 2021).

En el 2011 se lanza una iniciativa internacional y multilateral, la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), que en inglés se traduce como *Open Government Partnertship*, esta alianza propone la consolidación de políticas orientadas o encaminadas a los principios de transparencia y del acceso a la información pública, participación ciudadana, integridad y un mayor uso de las tecnologías para la apertura y rendición de cuentas. Dentro de esta alianza se incorporan 63 países, de los cuales 15 se encuentran en la región de Latinoamérica y el Caribe, y que ya cuentan con planes de acción en proceso de implementación y/o evaluación que recogen sus compromisos de gobierno abierto (Ramírez-Alujas & Dassen, 2014).

La región de América Latina y el Caribe cuenta con la más elevada participación en políticas de gobierno abierto (hasta el 2014, por lo menos), esto puede ser debido al contexto de los países latinoamericanos, ya que representan un mayor desafío en la implementación del gobierno abierto, debido altos índices de corrupción, impunidad, desconfianza en las instituciones, entre otros problemas más, a diferencia de los países desarrollados, por esta razón, al tomar medidas para solucionar estas problemáticas, los resultados posicionaron esta región de una manera exponencial (Ramírez Alujas & Dassen, 2014). Todo ello gracias a la implementación de convenciones anticorrupción, así como esfuerzos por modernizar al Estado por medio de “tecnologías y la descentralización de servicios públicos, y de la promulgación y entrada en vigor de leyes de acceso a la información pública” (Ramírez Alujas & Dassen, 2014).

De acuerdo con Ramírez Alujas y Dassen (2014) para ser parte de la AGA, los países participantes deben confirmar su acuerdo en cumplir con las cuatro expectativas comunes que le dan sustento a la iniciativa:

- i. Suscribir la Declaración de Principios sobre Gobierno Abierto y aprobarla al más alto nivel.
- ii. Asumir compromisos concretos, mediante la elaboración e implementación de un plan de acción nacional que se extienda más allá de las actuales prácticas en marcha, y que debe ser llevado a cabo a través de un proceso de consulta con las múltiples partes interesadas y con la participación activa de los ciudadanos y de la sociedad civil.
- iii. Comprometerse a que un panel de expertos independientes realice una evaluación sobre el progreso del país en el cumplimiento de los compromisos incluidos en el plan de acción.
- iv. Contribuir a la promoción del gobierno abierto en otros países mediante el intercambio de mejores prácticas, conocimientos y asistencia técnica, y tecnologías y recursos, entre otros elementos.

Estos 15 países latinoamericanos ya habían comenzado sus esfuerzos para implementar políticas encaminadas a disminuir sus mayores problemas, mencionados anteriormente, por lo que, prácticamente ya llevaban dos décadas implementado políticas que se pueden considerar como de gobierno abierto: convenciones anticorrupción, de esfuerzos de modernización del Estado mediante la utilización de tecnologías y la descentralización de servicios públicos, y de la promulgación y entrada en vigor de leyes de acceso a la información pública, entre otros aspectos (Ramírez-Alujas & Dassen, 2014).

Después de que el compromiso efectuado por la AGA terminara, en algunos países, se siguen reproduciendo estos compromisos de desarrollo para nuevos periodos. Sin embargo, es necesario analizar las experiencias que los distintos países tienen alrededor de la implementación de estos planes. Revisar los compromisos impulsados y la visión que los propios actores involucrados tienen sobre el proceso. De manera que, esta retroalimentación permita ir mejorando e integrándose en estos territorios, cambiando el paradigma y configurando una reforma política y de gestión

pública en toda Latinoamérica y el Caribe, en este siglo XXI (Ramírez-Alujas & Dassen, 2014).

Sí se habla del gobierno abierto no se puede separar del alcance del gobierno electrónico, ambos conceptos son bastante amplios y difusos, pues engloban o abarcan demasiadas temáticas, no obstante, una manera de entenderlo de una mejor manera es la siguiente: el primero (gobierno abierto) utiliza las herramientas del segundo (gobierno electrónico) para obtener los resultados esperados. En otras palabras, podemos decir que el gobierno abierto depende enteramente del uso de las TIC para su correcta función, aunque en las definiciones se le evoque más a la integración de la ciudadanía para la creación de políticas públicas, la rendición de cuentas y la transparencia. Sin embargo, en la práctica, los gobiernos se ven en la necesidad de utilizar portales gubernamentales dedicados exclusivamente a dicha transparencia y rendición de cuentas, con el propósito de solventar las legislaciones u obligaciones impuestas por las leyes de transparencia que se emiten.

En consecuencia, el gobierno abierto cuenta con algunas limitantes o implicaciones, por ejemplo: la brecha digital, tema que se ahondará más adelante, sin embargo, esto supone un obstáculo para aquellas personas que no cuentan con internet o algún dispositivo electrónico con acceso a internet. Otra limitante es el mal diseño de algunos portales gubernamentales, que hacen casi imposible obtener la información que se requiere. Y, por último, a la poca implicación de la ciudadanía para participar.

2.3 Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Administración Pública

Con la presión que surgió durante el cambio de paradigma de la Administración Pública hacia la NGP, se hizo necesario el uso de herramientas que pudieran mejorar el trabajo administrativo en el gobierno, así como la eficiencia y eficacia en los servicios públicos. Por tal razón, la implementación de las TIC en el ámbito gubernamental fue más que esencial.

Una vez que las TIC son aplicadas en el gobierno, es más fácil establecer mecanismos que permitan la interacción entre las diferentes relaciones que se dan dentro y fuera de éste, lo que propicia la transparencia en los procesos y genera confianza en la ciudadanía. Otras ventajas de la implementación de las TIC en el gobierno son la reducción de costos en la prestación de servicios, la disminución de la corrupción y el aumento en la captación de recursos (Álvarez Barrios & Islas Herrera, 2012).

Uno de los problemas más grandes que la implementación de las TIC acarrea, es la gran inversión inicial que representa para algunos gobiernos, que quizá no están dispuestos a arriesgar. Muchas veces, debido a que no se estudian los beneficios a largo plazo que estas inversiones pueden generar, así como el costo de haberlas implementado. Por lo tanto, “el cambio que pueda desarrollar o transformar una tecnología novedosa, *per se*, estará irrenunciablemente mediado por la dinámica política y la realidad presupuestal del lugar en que se adopte” (Álvarez Barrios & Islas Herrera, 2012).

La incorporación de las TIC en el gobierno trae consigo algunas implicaciones monetarias asociadas a la implementación del gobierno electrónico. De acuerdo con un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el 2008, estas se presentan por: a) La relación costo/beneficio de las implementaciones de gobierno electrónico, para lo cual sugiere realizar evaluaciones comparativas e individuales, y b) La evaluación, costos y límites en actividades en las que participan varias dependencias (OCDE, 2008).

Las TIC, por lo tanto, están intrínsecamente relacionadas al Gobierno Electrónico, pues son parte fundamental de éste, y es a través de estas herramientas, que se pueden obtener y ofrecer resultados más eficientes, eficaces y transparentes (Jaramillo Chávez, 2015).

2.4 El Gobierno Electrónico

Desafortunadamente, el concepto de Gobierno Electrónico no es un término simple de definir, ya que en la actualidad existen un gran número de conceptualizaciones que lo rodean. Una definición de las numerosas que existen sobre gobierno electrónico es la de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), que lo define como “uso de las TIC y su aplicación por parte del gobierno para proveer información y servicios públicos a las personas” (UNPAP, 2010). Sin embargo, esta definición es limitada, ya que el gobierno electrónico no sólo se restringe a los servicios públicos, sino que engloba un sinfín de alcances. Por este motivo, en los siguientes párrafos se presentan una serie de concepciones y aplicaciones del gobierno electrónico, con el propósito de definir de manera más precisa lo que significa éste.

De acuerdo con la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se señala que el gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en la administración pública y que sirve para mejorar la información y servicios que éste ofrece a la ciudadanía, orienta la eficacia y eficiencia en la gestión pública e incrementa la transparencia en el sector público y la participación ciudadana (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003).

Existe una noción muy popular que define al “gobierno digital” como aquel que entrega servicios gubernamentales en línea. Esta definición concentra toda la atención en la utilización de Internet, la interacción de los usuarios y las agencias públicas con los portales. Sin embargo, se pierde de vista la reorganización que un gobierno electrónico presupone, necesaria para hacer posible el uso de TIC con los usuarios, lo cual da origen a incontables sitios web que no prestan servicio alguno (Rivera, 2005).

Otra definición establece que el Gobierno Electrónico o e-gobierno no sólo trata del empleo de las TIC en el gobierno, sino que éstas a su vez, también transforman las modalidades en las que el gobierno interactúa entre ciudadanía, agencias públicas y empresas. Se puede observar que la anterior definición no considera las

implicaciones monetarias o el punto de vista económico que estas reformas e innovaciones implican (Banco Mundial, 2008).

Para la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el e-gobierno es la habilidad de las personas para involucrarse en diálogo con sus gobernantes como consumidores de los servicios públicos y participando en procesos políticos como ciudadanos (ONU, 2003). Sin embargo, la ONU da un paso más allá al señalar que la mejor manera de entender el e-gobierno, es considerándolo como un proceso de creación de valor público a través del uso de las TIC. De acuerdo con la ONU, el valor público serían las preferencias de las personas, es decir, lo que el público pueda determinar qué es de valor real, o, en otras palabras, se podría interpretar como la habilidad de un gobierno para crear servicios que la gente realmente desea.

Por lo tanto, la implementación o construcción de un e-gobierno, está directamente asociada a contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas (ONU, 2003). El potencial democrático en el uso de las TIC es otro de los factores que la ONU destaca, ya que pone en evidencia su eventual contribución a un gobierno más abierto o transparente, sujeto al escrutinio público y a una institucionalidad que abre puertas para que haya mayor participación directa de la ciudadanía en la discusión sobre política pública, no obstante, aclara que para que estas posibilidades se concreten, es necesario que haya procesos de democratización en otras áreas (ONU, 2003).

Para Luna-Reyes, Gil-García & Romero (2009), el gobierno electrónico “es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos” de manera que se fomente una sociedad del conocimiento.

Otra manera de identificar al Gobierno Electrónico, de acuerdo con Luna-Reyes, Gil-García & Romero (2009), es por medio de sus componentes o las áreas de aplicación. En los conceptos anteriormente mencionados, se vislumbran estos componentes, sin embargo, no de manera puntual y concisa como Luna-Reyes, Gil-García & Romero (2009) lo mencionan:

1. E–servicios: Estos son los servicios públicos que el gobierno ofrece a través de las TIC.
2. E–gestión: Representa la manera en cómo son utilizadas las TIC para mejorar los canales de comunicación e innovación en las operaciones gubernamentales. Volviendo más eficiente el proceso interno y las labores de la Administración Pública.
3. E–democracia: Consiste en el uso de las TIC como medio de promoción para fomentar la participación ciudadana, con el propósito de fortalecer las relaciones democráticas entre el gobierno, la ciudadanía y otros actores sociales.
4. E–políticas públicas: En esta parte, el gobierno electrónico trata de crear marcos legales y regulatorios que faciliten iniciativas y fomenten un ambiente en donde se den iniciativas para que la sociedad intervenga en la elaboración de las políticas públicas, creando a su paso, una sociedad de la información.

Una definición más contemporánea es la de los autores Medina-Quintero, Ábrego-Almazán, & Echeverría-Ríos, los cuales definen al Gobierno Electrónico como:

“El uso de las Tecnologías de la Información (TI), esencialmente con Internet por parte del gobierno con el propósito de propiciar servicios e información a los ciudadanos, a las empresas y otros entes gubernamentales, que permite a la vez un mejor control de los procesos de negocios y públicos” (2021).

La definición que estos autores presentan no sólo engloba lo relevante a la inclusión de las TIC en el gobierno, sino que, además, reconoce que el gobierno electrónico presenta una oportunidad de mejora de la eficiencia administrativa, es decir, que por medio de las TIC, el gobierno es capaz de evitar congestionamientos en las oficinas, errores de captura que puedan ocasionar los empleados, la eliminación de la corrupción, ahorro de tiempo, ya que la información puede ser recabada o enviada en tiempo real, reducción de costos, aumento de ingresos y de captación de impuestos a empresas y ciudadanos (Medina-Quintero, Ábrego-Almazán, & Echeverría-Ríos, 2021).

2.4.1 Características y ventajas del Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico, por lo tanto, representa ventajas únicas para la sociedad en temas relacionados a la transparencia, rendición de cuentas y de gobierno abierto, ya que posibilita la disponibilidad de información al alcance de cualquier persona con acceso a internet. Además, pone a disposición los servicios públicos en línea, alterando o permitiendo un cambio organizacional en la manera de llevar a cabo el quehacer del Sector Público, pues se presentan diferentes maneras de solucionar los problemas públicos (Bonina, Carla, 2005, citado por, Jaramillo Chávez, 2015). Otra gran ventaja que trae consigo el Gobierno Electrónico, es la manera en que se disminuye la burocracia innecesaria, permitiendo la eficiencia de procesos administrativos, tanto internamente (en el gobierno) como en la ejecución de trámites y servicios disponibles para la ciudadanía y empresas.

De acuerdo con Gastón Concha (2011) citado por Jaramillo Chávez (2015), algunas otras ventajas que se pueden encontrar dentro del Gobierno Electrónico y que funcionan en virtud de la transparencia y rendición de cuentas, son las siguientes:

- Eliminación de las barreras de tiempo y espacio.
- Facilidad en las comunicaciones.
- Acceso igualitario a la información.
- Aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones.
- Aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado.
- Mayor calidad de vida a los ciudadanos.

Es verdad que las ventajas dentro del Gobierno Electrónico son bastantes y hasta esenciales hoy en día, pues la sociedad se beneficia de maneras exponenciales con la inserción de las TIC en su vida diaria, tanto en el plano privado como público. Por esta razón, es inadmisibles que los gobiernos, democráticos por lo menos, no implementen políticas que fomenten el uso y acceso a internet en las sociedades.

2.4.2 Evolución del Gobierno Electrónico

La evolución del Gobierno Electrónico se encuentra determinada por paradigmas de alcance y los canales por donde se crean las conexiones con la ciudadanía. De acuerdo con Arias Torres y Manríquez (2017), si se basa en el modelo de gobierno coreano, el cual es una de las grandes potencias en términos de *e-Government*, se reconocen tres etapas, de la 1.0 a la 3.0, porque actualmente la 4.0 se encuentra en desarrollo:

- La Generación 1.0 comprende desde 1995 hasta el 2005. En esta etapa se puede observar que el Gobierno Electrónico se encontraba en sus inicios y el gobierno y la ciudadanía no interactuaban el uno con el otro, más bien, el gobierno sólo se encargaba de proveer información que parecía ser relevante ante la sociedad. Por lo tanto, sólo se empleaba un único canal de comunicación: la *World Wide Web*, y la única manera de acceder a ella era a través de computadoras personales. (Arias Torres & Manriquez, 2017).
- La Generación 2.0 fue del año 2005 al 2010. En esta etapa se da una aceleración en la evolución de las TIC, pues surgen las redes sociales y nuevas tecnologías que ponen al alcance a más usuarios. En esta etapa el gobierno “se enfocó en crear una plataforma tecnológica con la cual se pudieran socializar los servicios, procesos y datos del gobierno” (Arias Torres & Manriquez, 2017). Además, comenzó a visualizarse el gobierno abierto, pues con esta nueva gama de tecnología, aunado a que había cada vez más usuarios que poseían equipos informáticos, el gobierno comenzó a quitar las restricciones a los ciudadanos, empresas, proveedores y al mismo gobierno sobre los datos que se encontraban ahora disponibles (Arias Torres & Manriquez, 2017).
Otro punto importante dentro de la segunda generación fue la incorporación de las aplicaciones móviles, proceso que se produjo gracias a la constante creación de tecnologías, producto de una competencia feroz entre compañías por la innovación tecnológica (Arias Torres & Manriquez, 2017).
- La Generación 3.0 va de 2010 al 2020. En la tercera etapa se “pretende facilitar la toma de decisiones con base en la evidencia, la innovación de políticas, la

integración de soluciones, la optimización de recursos y el surgimiento de nuevos servicios para asegurar el bienestar de los ciudadanos” (Arias Torres & Manriquez, 2017). Esta etapa también es entendida como la del gobierno inteligente o *Smart Government* pues las decisiones se basan en los datos, lo cual a su vez es el insumo principal para mejorar los procesos y servicios gubernamentales (Arias Torres & Manriquez, 2017). La característica con la que más se distingue esta etapa es que los servicios se encuentran al alcance de todo el mundo, así como la transparencia se produce de manera más eficiente (Arias Torres & Manriquez, 2017).

- La Generación 4.0 aún no se ha desarrollado del todo, por lo tanto, sus alcances aún son desconocidos, sin embargo, se espera que del 2020 en adelante el gobierno se vuelva completamente digital (como ya lo es en algunos países, por ejemplo, Estonia), se espera que todos los servicios y trámites se encuentren disponibles en todas las plataformas, incluidos los dispositivos móviles (Arias Torres & Manriquez, 2017).

2.4.3 Tipos de relaciones en el Gobierno Electrónico

El principal objetivo del Gobierno Electrónico es el de contribuir a mejorar los servicios e información que se ofrece a la ciudadanía, empresas y organizaciones, al simplificar los procesos y permitir la creación de más canales de interacción entre los involucrados, mejorando la transparencia, rendición de cuentas y la participación ciudadana (Naser Alejandra y Gastón Concha, 2011, citado por Jaramillo Chávez, 2015).

La rápida expansión del internet ha generado cambios en todas las relaciones en el mundo y la manera en que las personas se comunican. En consecuencia, se han producido todo tipo de nuevas relaciones, interacciones y actividades, entre ellas, las del gobierno. El cual se ha tenido que adaptar a estos nuevos cambios de manera casi involuntaria o natural.

En tal virtud, las relaciones que se producen a raíz del gobierno electrónico ocurren dentro y fuera de la esfera pública, sin embargo, cada uno de estos actores

juega un papel esencial en el desarrollo del gobierno electrónico en la administración pública. De acuerdo con Jaramillo Chávez (2015) las relaciones electrónicas que se producen entre los diferentes actores son las siguientes:

a) Gobierno hacia los ciudadanos

Este tipo de relación es el más común u ordinario, ya que justo el desempeño de las actividades del Sector Público es cumplir de manera eficaz y eficiente con las demandas que la ciudadanía solicita. Con la implementación de las TIC en el gobierno se ofrece la oportunidad de contar con los trámites y servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, siempre y cuando el gobierno los tenga disponibles. Por lo tanto, es así como “se rompe el esquema de la relación gobierno – ciudadano la cual se realizaba a través de mostradores de oficinas públicas o las oficialías de partes, en donde existían horarios establecidos y rígidos para atender a los ciudadanos” (Jaramillo Chávez, 2015).

b) Ciudadanos hacia el gobierno

En este tipo de relación, los ciudadanos no se encuentran a expensas del gobierno, es decir, ellos directamente acuden a los servicios y trámites que deseen llevar a cabo. Con el uso de las TIC, se pueden evitar las pérdidas de tiempo y dinero en las largas filas que suelen acompañar este tipo de trámites y servicios.

La atención además debe ser inmediata, tratándose por ejemplo de una emergencia, el gobierno tiene que atender cualquier tipo de incidente que ocurra en las localidades de manera efectiva.

La interacción que se da entre ciudadano – gobierno permite que la relación entre estos actores se vuelva más estrecha, pues al acudir de manera directa y recibir la atención solicitada, el ciudadano comienza a confiar en su gobierno, dando paso a la gobernabilidad. Esto a su vez genera estabilidad en el gobierno, permitiendo una mayor accesibilidad y entendimiento entre todos los actores, llegando a mejores acuerdos o negociaciones.

c) Gobierno hacia las empresas

La interacción producto de la relación entre gobierno – empresas (comercios y servicios privados, tanto nacionales como extranjeras) se encuentra siempre regulada por un marco legal bien constituido (Jaramillo Chávez, 2015). A raíz del uso de las TIC, el gobierno puede hacer más eficiente la divulgación de convocatorias que puedan interesar a ciertas partes del sector privado. De esta manera, las empresas encuentran mucho más conveniente la manera de involucrarse o participar en proyectos en conjunto con el gobierno.

Otra ventaja es que los medios electrónicos como el correo resultan de mucha ayuda para el gobierno para evitar el traslado (físico) que implica la distribución de documentación, aunado al gasto en insumos para la o las personas que lo realicen (viáticos, costos por papelería, etcétera). Así como que la información no llegue de manera rápida y sencilla.

Tomando en consideración los dos anteriores párrafos, tenemos entonces que “los portales y demás servicios hacen que la Administración Pública consolide una nueva forma de relación hacia las empresas, en donde los servicios se deben brindar de manera oportuna, eficiente y eficaz” (Jaramillo Chávez, 2015).

d) Empresas hacia el gobierno

La relación entre empresas – gobierno es asequible, ya que ambas se benefician inconmensurablemente una de la otra (en realidad todo tipo de relación que se efectúe producto del gobierno electrónico), en este sentido, una necesita de otra para subsistir, por ejemplo, el gobierno necesita “adquisiciones y los contratos de los servicios de bienes con las empresas, los comercios y los servicios privados” (Jaramillo Chávez, 2015), y las empresas necesitan al gobierno para “tramitar licencias, permisos, pagar derechos, tarifas e impuestos, es así como la relación empresa – gobierno se ve reflejada” (Jaramillo Chávez, 2015). Por esta razón, en México se implementó un sistema universal de acceso público, en donde este tipo de demandas (de las empresas) son atendidas a través de Internet:

“En México, el primer desarrollo exitoso del gobierno electrónico y de las relaciones electrónicas del Gobierno Federal con las empresas privadas, es el sistema de compras electrónicas denominado COMPRANET (www.compranet.gob.mx), creado por la entonces Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM)...” (Fontes Martínez, 2009).

Gracias a este tipo de sistemas, las empresas ahorran tiempo, costos, mantenimiento de inventarios, así como los rastreos de pedidos o envíos que se deban realizar dentro de éstas.

e) Gobierno a gobierno

El gobierno electrónico no sólo impacta en los actores anteriormente mencionados, también existe una relación que se efectúa entre el mismo aparato administrativo, lo cual se extiende a todo el sector público, sin importar los órdenes o niveles de gobierno e instancias (estatales o locales) (Jaramillo Chávez, 2015).

De acuerdo con Jaramillo Chávez (2015) existen dos vertientes en las que la relación de gobierno – gobierno sucede:

1. Las que se producen hacia el interior de las dependencias e instituciones.
2. Las que se producen hacia otras dependencias o instituciones públicas.

Un claro ejemplo de este tipo de relación son los portales exclusivos para funcionarios o empleados públicos de cierta dependencia o institución (como la red intranet), lo cual resulta bastante útil para agilizar los procesos de información y comunicación entre gobierno – gobierno (Jaramillo Chávez, 2015). Aunado a esto, cuando las relaciones intergubernamentales son eficaces, el quehacer del sector público se facilita debido a la coordinación efectiva resultante de ellas.

Por las razones anteriormente expuestas, la implementación de las TIC es fundamental para conseguir los objetivos y metas que el gobierno se interponga en tiempo y forma, reduciendo costos dentro del mismo.

(Véase anexo 1 para la síntesis o cuadro de los tipos de relaciones que se dan en el gobierno electrónico).

2.5 Los Portales Web Gubernamentales

El término ‘gobierno electrónico’ como se mencionó anteriormente, es general y ambiguo. Comprende toda una serie de acciones que lo determinan. Sin embargo, entre estas acciones, se encuentra la implementación de sitios web o portales oficiales como mecanismos que permiten la interacción de la ciudadanía en la esfera pública. Por un lado, propician la información y la prestación de servicios públicos de una manera más rápida y sencilla, mediante el uso de una plataforma de gobierno (administración electrónica), con lo que logran incrementar la gobernabilidad, así como la transparencia y la participación ciudadana (democracia electrónica) (Tricas Lamana, 2007).

Para entender lo que es un portal web gubernamental, primero es necesario definir lo que es un portal y un sitio web. De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), un sitio web (en informática) es un “conjunto de páginas web agrupadas bajo un mismo dominio de internet” (Real Academia Española, 2020A). Mientras que, un portal (en informática) es el “espacio de una red informática que ofrece, de forma sencilla e integrada, acceso a recursos y servicios” (Real Academia Española, 2020B). Por lo tanto, cualquier página que el gobierno pretenda subir o poner en línea (y a disposición del público), necesariamente integraría ambas definiciones debido a su naturaleza, pues éstas se complementan entre sí.

Dicho lo anterior, es necesario precisar que, en esta investigación se ha hecho uso indistinto entre ambas palabras para referirse a un portal o sitio web de gobierno, ya sea, integrándolas (portal web), o excluyéndolas (portal o sitio web), de tal manera que, en dicha exclusión se engloban ambos significados (aun usando las palabras por separado). A menos que se precise lo contrario.

2.5.1 Definiciones de Portal Web Gubernamental

En relación con lo anterior, un portal web gubernamental, entonces, es una aplicación o ejemplo del Gobierno Electrónico, y se puede entender como "...una puerta de acceso integrada al sitio de internet del gobierno estatal, y provee tanto a entidades externas como al personal del gobierno en un punto único de acceso en línea a recursos e información del estado" (Pérez Ramírez, 2011).

Sí bien los portales surgieron en el sector privado para ser utilizados en beneficio y desarrollo de los negocios. En el gobierno, los portales se convierten en una herramienta que les permite tener una relación más estrecha con la ciudadanía y las empresas, funcionando como medios para la información, comunicación, educación en su territorio (Fontes Martínez, 2009).

Actualmente, el objetivo de los portales es ser utilizados para facilitar y agilizar los procesos que los ciudadanos puedan llevar dentro del mismo, algunos de ellos son los siguientes: pago de servicios públicos, difusión de información, referéndums, fomento a la democracia a través del voto electrónico o acciones que está llevando a cabo el gobierno que se encuentra en funciones en ese periodo. Así como fomentar una relación buena y cercana con la ciudadanía (Jaramillo Chávez, 2015).

2.5.2 Funciones y características de los Portales Web Gubernamentales

Como expuso en el subtema anterior, los portales web actualmente son una herramienta muy importante en el desempeño de las funciones de los gobiernos. Los portales sirven como un puente entre la sociedad, empresas y el gobierno, de modo que, la interacción entre ambos se vuelve más eficiente. De esta manera, la ciudadanía y empresas pueden solicitar información, presentar quejas o denuncias, solicitar servicios, realizar trámites y pagos, así como dar su opinión en temas de política pública. Sin embargo, estas funciones están supeditas a la funcionalidad del sitio web, es decir, de acuerdo con el avance o madurez que los portales presentan, será el grado de funciones que tengan integradas. De acuerdo con Jaramillo Chávez (2015), las principales funciones que deben poseer los portales gubernamentales son las siguientes:

1. Fomentar la participación ciudadana
2. Brindar servicios públicos más eficientes
3. Fomentar la transparencia
4. Promover una sociedad informada
5. Fortalecer la democracia

Algunas otras funciones que los portales gubernamentales deben integrar para tener un grado de madurez elevado son la accesibilidad y usabilidad, “las cuales son vitales para evitar la discriminación de las personas con alguna discapacidad” (Jaramillo Chávez, 2015) o de las que hablen alguna lengua indígena.

Cuando se habla de accesibilidad en los sitios web, ésta se atribuye a la equidad o igualdad que se puede proporcionar, es decir, cuando el portal compensa de alguna manera o incluye a todos los tipos de personas que existen en una sociedad. Específicamente el caso se puede dar con las personas que sufren de discapacidades, ya sean visuales, auditivas, físicas, cognitivas, neurológicas o del habla, que les imposibilite acceder a la información o interactuar de alguna manera con ella dentro del portal (Jaramillo Chávez, 2015). Lo mismo sucede con las personas indígenas que no hablan el idioma de la sociedad dominante, por ejemplo, en México el idioma dominante es el español, sin embargo, existe gran parte de la población que pertenece a alguna comunidad indígena, por este motivo, es necesaria la inclusión de las lenguas indígenas en los portales oficiales de gobierno, de esta manera el alcance que se tenga podría ser aún mayor. No obstante, la realidad de este alcance está sujeto a la brecha digital que permea en estas comunidades indígenas, lo cual se expondrá en el siguiente capítulo.

En cuanto a la usabilidad, esta característica se atribuye a la facilidad con la que se pueda utilizar el portal. En otras palabras, “...la disciplina que estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible” (Jaramillo Chávez, 2015). En función a esto, Jaramillo Chávez (2015) enumera una serie de factores que se deben encontrar en los portales web para que la facilidad del uso sea eficiente:

1. Facilidad de aprendizaje: en cuánto tiempo un usuario puede aprender a usar la página.
2. Facilidad y eficiencia de uso: rapidez con que se desarrollan las actividades.
3. Facilidad de recordar cómo funciona: recordad las características y formas de un sistema.
4. Frecuencia y gravedad de errores: la ayuda que se les ofrece a los usuarios cuando cometen algún error.
5. Satisfacción subjetiva: satisfacción de los usuarios.

Al poseer las características antes mencionadas, es probable que los portales web tengan un funcionamiento eficiente, lo cual quiere decir que se obtendrá un impacto benéfico en la calidad de vida de la ciudadanía.

2.5.3 Beneficios para la sociedad

Para algunos gobiernos, los portales gubernamentales implican una inversión que muchos de éstos prefieren evitar, debido a que optan por priorizar sus recursos en cosas que ellos calificarían como “más importantes”, sin embargo, pese a la inversión inicial que los portales web puedan implicar, los beneficios que traen son todavía más valiosos, pues éstos perduran con el tiempo, sí se les da el debido mantenimiento, y representan un “valor agregado” o “valor público”, como ya se ha mencionado anteriormente (Fontes Martínez, 2009). Invertir en diseñar, subir y dar mantenimiento a un sitio, puede ser muy redituable para el gobierno cuando se piensa en las posibilidades que pueden traer consigo. Por su parte, Fontes Martínez (2009) menciona algunos de estos beneficios:

1. Presentan a las actuales administraciones y sus funcionarios a la ciudadanía.
2. Cuando hay diversidad étnica en un país y existen más idiomas o lenguas entre la población, el portal sirve como un medio de traducción, acercamiento y alcance entre el gobierno y esta ciudadanía, que a menudo, debido a esta barrera lingüística, es difícil alcanzar y atender de manera adecuada sus demandas y necesidades. Por esta razón, los mejores portales gubernamentales son aquellos que conocen, contemplan e integran

correctamente todo tipo de población en el diseño de estos. Incluyendo la disponibilidad de idiomas y/o lenguas.

3. Mediante los portales también es posible comunicar diversos tipos de información. Por ejemplo, planes, programas, proyectos, acciones gubernamentales, etcétera.
4. Otra posibilidad que se abre es la de levantar sondeos, encuestas o aplicar cuestionarios sobre cualquier tipo de temática que pueda ayudar al gobierno a orientarse un poco más sobre las necesidades y demandas de la población y su entorno sobre cuestiones o problemáticas específicas del lugar donde habitan.
5. De igual forma, se presenta una manera más directa y factible de recibir peticiones, opiniones, comentarios, quejas y denuncias. Sin que existan estos medios que puedan llegar obstaculizar, prevenir, disuadir, detener o bloquear el paso de estos reclamos ciudadanos.
6. Se puede proporcionar y, sobre todo, actualizar con frecuencia o cuando sea necesario, la información sobre los directorios de las oficinas y nombres de sus titulares, así como cualquier otro medio de contacto no presencial, como el correo electrónico. De esta forma, el ciudadano no tiene que gastar recursos y tiempo en visitar directamente las dependencias, para poder indagar o encontrar información que se pudo haber resuelto con una sola llamada telefónica, consulta, e-mail o asistencia en línea. Además, no tiene que lidiar con “la displicencia, desdén, mal humor o incompetencia del encargado de la oficina, módulo, mesa o ventanilla correspondiente” (Fontes Martínez, 2009), que en algunas ocasiones se suscita.
7. Facilita los requisitos o requerimientos que se ocupan para llevar a cabo los trámites y servicios públicos que se ofrecen, proporcionando formatos, instrucciones, especificaciones, manuales, procedimientos, fichas de pago,

horarios, fechas y lugares donde la persona interesada deberá presentarse o acudir.

8. La disposición de documentos claves como: leyes, reglamentos, acuerdos, programas, políticas, informes, estados financieros, convocatorias, avisos, mapas, fotografías, discursos, etcétera.

Aunado a todo lo que menciona el autor, cabe destacar que, además de proporcionar una disponibilidad de documentos a cualquier persona que llegue a ocuparlos, se evoca un sentido de transparencia y rendición de cuentas, que genera una imagen de un buen gobierno: legítimo y accesible, lo cual, a su vez da pie a una buena relación con la ciudadanía. Que parece ser el mayor beneficio de todos, ya que la confianza en las instituciones permite fortalecer la democracia en los países.

La transparencia y rendición de cuentas son herramientas esenciales de los gobiernos, sobre todo si estos tienen problemas de corrupción (Gil-García y Luna-Reyes, 2006; Rocheleau, 2003; Welch, Hinnant y Moon, 2005, citado por Gil-García, Mariscal, & Ramírez, 2008). El Gobierno Electrónico y los portales gubernamentales han permitido que los procesos de transparencia y rendición de cuentas se rindan de una manera más eficiente hacia la población. También se pueden utilizar para fomentar la democracia y la participación ciudadana, por la posible capacidad mediática que representan.

Otro claro beneficio que se presenta con el uso de los portales web gubernamentales es el impacto positivo que se genera en el medio ambiente, ya que al no hacer uso de las enormes cantidades de papel que la burocracia acarrea, se podría decir que el gobierno electrónico tiene una característica *eco friendly* muy notable.

2.5.4 Algunos aspectos que considerar sobre los Portales Gubernamentales

Sin lugar a duda, los beneficios que se pueden conseguir a través de la implementación de los portales web gubernamentales son un sinnúmero, sin embargo, éstos también podrían caer en situaciones desagradables cuando se pervierte su fin, es decir, cuando

el propósito de éstos es perseguir otros objetivos a los establecidos, alejados del fin último y más importante: el bien común, valor público o valor agregado. Cuando esto sucede, los portales pasan de ser un puente entre el gobierno y ciudadanía, a ser marionetas, muchas veces con tintes políticos e intereses personales.

Algunas acciones que pueden llegar a pervertir el propósito de un portal institucional son cuando es utilizado como periódico digital o medio de propaganda de la persona que se encuentra a cargo dentro del gobierno en ese momento. Ya que, de alguna forma es una “tentación muy natural y más en los tiempos actuales del marketing político desmesurado y la obsesión por la popularidad” (Fontes Martinez, 2009), que todo servidor o funcionario público persigue o desea incesantemente alcanzar o mantener. De forma semejante, sucede con otros escenarios en donde el político ha perdido la legitimidad en su gobierno y necesita elevarla de algún modo u otro, por lo que decide ejecutar dentro del portal una “auto campaña” de sí mismo para subir la aprobación de la población sobre su gobierno.

Es por esta razón, que los portales sólo “deben concebirse y operarse como auténticos instrumentos de servicio a la ciudadanía, sobre todo para la realización de los eternos trámites que todo gobierno impone a su ciudadanía y empresas” (Fontes Martinez, 2009). De manera que, es necesario que los portales web posean una interfaz atractiva, sencilla y amigable con el ciudadano, que invite al uso de éste. Sin embargo, no sólo es necesario que el portal resulte llamativo, sino que éste sea también rápido y eficiente, con servidores que soporten grandes capacidades para efectuar con éxito las demandas del sitio. De nada serviría tener una interfaz atrayente sí no se pueden efectuar los servicios y trámites necesarios en tiempo y forma, por lo tanto, un portal web debe ocupar el menor tiempo posible en realizar dichas tareas. Otro punto importante es la accesibilidad con la que los portales gubernamentales cuentan, es decir, que no sólo puedan efectuarse en una computadora, sino en otros medios, como los celulares.

Los mejores portales institucionales son aquellos que se encuentran interconectados, es decir, cuentan con ligas (links o hipervínculos) a otras dependencias, instituciones

públicas o secretarías, de manera que el usuario no tiene que buscar o escribir por sí mismo todo el dominio:

“Lo importante es encontrar el punto de equilibrio entre aquellos portales muy vistosos y rápidos, pero con escasa información o contenidos y por lo tanto poco útiles para la ciudadanía y aquellos en los cuales la información si existe, pero el diseño y la tecnología utilizadas obligan a dar muchos pasos y abrir muchas páginas para que el ciudadano la obtenga” (Fontes Martinez, 2009).

Sin lugar a duda, los portales web institucionales son herramientas muy poderosas y con un potencial inminente, que deben ser administradas por expertos en el área informática o de TIC, sin embargo, no incluir a un servidor público para la elaboración del diseño de estas es caer en un grave error. Sólo el servidor público es quien tiene el conocimiento y criterio para establecer todos los rubros, servicios y trámites que se le pueden ofrecer al ciudadano. Además, cuenta con “razones de la calidad, utilidad y oportunidad de los contenidos e información pública estén siempre por encima de las maravillas o impactos visuales y auditivos que las propias TIC producen” (Fontes Martinez, 2009).

2.6 Aproximaciones teóricas y modelos de evaluación del gobierno electrónico

Entre las propuestas teóricas para la evaluación de portales gubernamentales, se encuentran diversos autores que a continuación se enlistarán:

- Gupta y Jana (2003); Kunstelj y Vintar (2004) y; Alshawi, Alahmary y Alalwany (2007): Estos autores proponen que lo más importante en una evaluación de portales de gobierno es el contenido y calidad de servicios, además de los aspectos técnicos que poseen los sitios.
- Fragoso (2002): Declara que la mayoría de los mecanismos para evaluar los portales gubernamentales son diseñados por países como Estados Unidos, la Unión Europea o la OCDE, provocando que los estándares de calidad en las evaluaciones sean muy altos, sin embargo, esto ayuda a trazar una buena meta para los países que no están tan desarrollados.

- Luna-Reyes, Gil-García y Rojas-Bandera (2007): En América Latina se encuentran muy pocas investigaciones con respecto a la evaluación de sitios web de gobierno, por lo tanto, estos autores han sido los mayores exponentes en materia de gobierno electrónico y evaluación.
- Choudrie, Ghinea y Weerakkody (2004): Plantean su preocupación por el uso de modelos de evaluación de portales que no estén apegados o sustentados en distintos modelos de evaluación institucionales en curso de elaboración y que se basen en la maduración de éstos. Algunas de las recomendaciones expuestas por estos autores tienen que ver con evitar el uso de juicios de valor por parte de la persona encargada de evaluar los portales. Al seguir estas indicaciones, los resultados que se obtengan irán más allá de una opinión, lo cual apunta al correcto y preciso manejo de los datos, permitiendo que se vuelvan así, verificables.
- UNDESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs) (2010) y (2012); West (2008) y; Obi (2012): Los modelos que se encuentran desarrollados por estos autores obedecen a un escrutinio de escala mundial, permitiendo que a raíz del método comparado que los portales de varios países puedan ser comparados sobre el estado en que se encuentran, de modo que se asistien diferentes lógicas que se logran complementar entre sí.
- Gant, Gant y Johnson (2002); Criado G. y Ramilo A. (2001); Rodríguez (2006); Barahona, Zuleta y Calderón (2010) y; Sandoval-Almazán, Luna-Reyes y Gil-García (2011): Estos investigadores pertenecientes a diferentes países (Estados Unidos, España, Colombia, Costa Rica y México) “se han enfocado a diseñar y proponer metodologías y modelos nacionales para evaluar y comparar los sitios web de gobierno” (Castro Salazar & Toudert, 2014).
- Beierle y Cahill (2000) y; UNDESA (2012): Estos autores proponen una metodología de evaluación de portales específica para los portales de gobierno con atribuciones en el sector ambiental, las cuales son investigaciones que no se encuentran tan extendidas debido a su naturaleza.
- Luna-Reyes, Gil-García, y Sandoval (2010): Plantean un bosquejo de un posible modelo, ya que en México no se tenían hasta ese momento, modelos de

evaluación de gobierno digital que permitieran medir y evaluar de manera integral estos proyectos, tal como los portales de gobierno estatal.

En términos generales, estas propuestas teóricas y modelos de evaluación gubernamentales son diferentes pero similares, es decir, cada uno tiene una aportación distinta en la manera de evaluar los portales y de conseguir un panorama sobre el estado de éstos. Sin embargo, todos poseen características en común, pues todos los modelos están asociados a la entrega de información y de atención en los trámites y servicios ofrecidos hacia la ciudadanía, así como a mejorar la relación entre gobierno – ciudadanía (Castro Salazar & Toudert, 2014).

2.6.1 Estudios Internacionales

Los estudios internacionales, sobre todo los de Europa y Estados Unidos poseen cierta ventaja en cuanto al grado de avance de gobierno electrónico que tienen en sus portales, lo cual hace posible que los instrumentos de evaluación y el alcance tenga un nivel más desarrollado.

La Aproximación Multidimensional fue una de las primeras evaluaciones de portales a nivel internacional. De acuerdo con Wood & et. al. (2003) este modelo de evaluación mide 4 grandes aspectos:

1. Pruebas de usabilidad: Esta categoría incluye varias técnicas para obtener la retroalimentación de un limitado número de usuarios o expertos, típicamente dentro de un ambiente o entorno de laboratorio controlado. Este componente cuenta con 4 indicadores:
 - a. Diseño web
 - b. Navegación
 - c. Facilidad de uso
 - d. Funcionalidad
2. Retroalimentación de los usuarios: Existen muchos métodos para obtener retroalimentación directa, lo cual es generalmente cualitativa y de usuarios del sitio web. Este componente se integra por 4 indicadores:

- a. Perfil del usuario
 - b. Demografía
 - c. Satisfacción
 - d. Uso e impacto
3. Datos de uso: En esta categoría hay varios enfoques para la recopilación de datos cuantitativos sobre los niveles de uso de la web, principalmente del registro web análisis. Dentro de este modelo se pueden observar 4 indicadores:
- a. Páginas visitadas
 - b. Total de visitas
 - c. Visitantes únicos
 - d. Motor de búsqueda
4. Datos de rendimiento web y de internet: Estos métodos implican medir el rendimiento técnico del sitio web, utilizando métricas como latencia, disponibilidad y tasa de transferencia de datos. Los indicadores que miden este componente son los siguientes:
- a. Tiempo de carga de la página
 - b. Banda ancha disponible
 - c. Latencia
 - d. Pérdida de paquetes

Los autores del método concluyen que no todos los métodos aplican a todas las necesidades de un sitio web, por ende, el enfoque multidimensional ayuda a asegurar que los resultados de la evaluación incluyan cierta redundancia y verificación cruzada, de modo que las fortalezas relativas de un método compensen las limitaciones de otro (Wood, y otros, 2003). Al buscar patrones en los resultados de la evaluación, se puede tener mucha más confianza en que los resultados están pintando una imagen razonablemente precisa de cómo los clientes califican el portal gubernamental y qué tan bien se encuentra funcionando el sitio web (Wood, y otros, 2003).

2.6.2 Estudios Nacionales

Los autores Castro Salazar y Toudert (2014) realizaron un estudio llamado *Hacia una metodología de evaluación de los sitios web de las dependencias ambientales de gobiernos de la frontera norte*, en donde presentan una evaluación sobre los portales gubernamentales y su desempeño en cuanto al cumplimiento de los objetivos y metas contempladas en los planes y programas de gobierno.

Dicho estudio abarcó la evaluación de una dependencia federal, seis estatales y diecinueve municipales. Sin embargo, para efectos de este subtema, esta sección sólo se enfocará en los resultados de la dependencia a nivel federal.

La primera etapa de este estudio consistió en la confección del modelo de evaluación. La segunda en identificar los criterios y pautas que permitieron los objetivos que se identificaron previamente, en donde se utilizaron los más concurridos por las investigaciones consultadas (revisión de normas y guías sobre sitios web de gobierno e investigaciones académicas). Por último, la tercera fase consistió en ver si los portales cumplían estos objetivos (Castro Salazar & Toudert, 2014). Los elementos que este instrumento evaluó fueron los siguientes:

- Ofrecer servicios visibles y estructurados.
- Transparencia de la información.
- Agilizar la manera de ofrecer servicios.
- Facilitar y ahorrar tiempo en consultas de información y servicios.
- Actualización de la información y los servicios.
- Relación con otras dependencias de gobierno.
- Servicios accesibles a todos los ciudadanos.
- Impacto del sitio web.
- Participación ciudadana.

En cuanto a los resultados que el portal federal obtuvo, en comparación de los otros niveles de gobierno, fue el que mayor éxito en todos rubros, ya que fue el “que cumplió

en mayor medida los objetivos planteados en los planes y programas” (Castro Salazar & Toudert, 2014).

2.6.3 Estudios Estatales

Dentro de los estudios estatales sobre Gobierno Electrónico, específicamente sobre portales gubernamentales, encontramos el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), el cual constituye una medida para evaluar la oferta de servicios que los portales predisponen a nivel estatal. Este modelo realiza un estudio sobre los procesos de conducta ciudadana en los sitios de internet de gobierno. De acuerdo con Luna Reyes (2020) autor del IGEE, se encontraron tres conclusiones sobre el diseño de este modelo:

1. La primera conclusión que se obtuvo en el diseño de este modelo fue que la ciudadanía accede de manera más constante a los portales gubernamentales estatales buscando información sobre trámites, pago de servicios y personas (servidoras públicas) que puedan ayudar a llevar a cabo algún servicio o ayuda. Otra cuestión que se observó fue la inconsistencia planteada entre la información presentada en el portal y la que se encuentra disponible de manera presencial en las oficinas de gobierno. Por lo tanto “se percibe que la información existente es inconsistente y de baja calidad” (Luna Reyes, Ranking de Portales Estatales 2019, 2020).
2. En segundo lugar, el modelo detectó que la mayoría de las personas que llegan a utilizar los portales gubernamentales lo hacen para buscar información sobre trámites que puedan efectuar directamente en las oficinas, es decir, buscan información sobre trámites que ya están habilitados para realizarse de manera online, pero prefieren llevarlos a cabo presencialmente. Esto puede deberse a la gran desconfianza que la ciudadanía aún tiene para llevar a cabo los trámites completamente en línea.
3. Por último, este estudio para el diseño de este modelo demostró que las personas no distinguen entre los trámites y servicios federales, estatales o municipales, por lo tanto, esto quiere decir que las personas sólo tienen en mente que las interacciones con su gobierno sean consistentes.

2.6.4 Estudios Locales

El municipio es la estructura de gobierno más importante, pues dentro de él se da la mayor cercanía entre los ciudadanos y el gobierno local, por lo tanto, se requiere de una óptima administración que permita a la ciudadanía llevar a cabo sus trámites y servicios de manera más eficaz y eficiente. Por lo tanto, es necesario hacer evaluaciones en los portales de gobierno municipales, con el propósito de que éstos puedan lograr alcanzar a cubrir la demanda latente con la que día a día se enfrentan este tipo de administraciones municipales.

De acuerdo con Jaramillo Chávez (2015), los municipios presentan una serie de retos con los que tienen que lidiar para poder subsistir:

1. **Infraestructura:** La inserción del gobierno electrónico en México ha logrado aterrizar de manera superficial, es decir, a nivel municipal el impacto de estas políticas es más difícil que llegue a suceder, por esta razón, en muchos ayuntamientos pueden carecer de servidores, equipos de cómputo o redes que permitan un desempeño eficaz de sus actividades.
2. **Estructura organizacional:** Los ayuntamientos no tienen designada un área específica de gobierno electrónico, lo cual limita sus facultades o los supedita a otras instancias, haciendo que no tengan capacidad de decisión.
3. **Marco legal y contextual:** Los marcos legales carecen de una estructura inclinada hacia la capacitación o implementación de las TIC en los procesos que deben desenvolver, lo cual es fundamental para que éstas se desarrollen.

A pesar de las dificultades que los municipios enfrentan en la implementación del gobierno electrónico, actualmente los Planes de Desarrollo Municipales (quizá por obligaciones de cumplimiento en materia de transparencia) han comenzado a plantear objetivos y metas que ayudan a que el gobierno electrónico finalmente llegue a incorporarse de lleno en áreas específicamente destinadas por dichos planes. En consecuencia, los gobiernos locales promueven el uso de las TIC, lo que da paso al incentivo de la participación ciudadana (Jaramillo Chávez, 2015).

Dentro de los estudios sobre evaluación de portales a nivel local se encontró el estudio hecho por el BID, llamado *Municipios y gobierno digital. Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades* (2018), en el cual se evalúan diversos municipios dentro de Latinoamérica. La metodología empleada para la evaluación de estos municipios se mide en dos ejes:

1. Contenidos que se encuentran en el portal: Son aquellos que analizan la información y los servicios ofrecidos en línea (se incorporaron dimensiones del modelo evolutivo de e-gobierno).
 - a. Presencia: Datos institucionales, Historia y actualidad municipales, Normativa local y Presencia del órgano legislativo.
 - b. Información: Mapa de la ciudad, Información sobre trámites y servicios, Agenda cultural y de eventos e Información económica y oportunidades de inversión.
 - c. Interacción: Contacto por correo, Gobierno móvil, Facebook oficial del gobierno local y Otras redes sociales o canales de interacción.
 - d. Transacción: Impuestos tasas y contribuciones, Multas, contravenciones e infracciones, Habilitaciones comerciales y permisos de construcción y Servicios al ciudadano.
 - e. Gobierno Abierto: Transparencia, Participación pública, Datos abiertos y Acceso a la información pública y rendición de cuentas.

Cada una de estas dimensiones evalúa el grado de madurez con la que cuenta cada uno de los portales gubernamentales, entendiéndose como a mayor nivel, el aumento de capacidad tecnológica, complejidad y compromiso institucional del gobierno municipal con la ciudadanía.

2. Usabilidad de las páginas web: Grado de accesibilidad que las páginas de gobierno logran alcanzar, se puede definir como la facilidad con la que los usuarios (con diferentes capacidades o no) pueden o logran utilizar el sitio web, independientemente del equipo y red que se use.
 - a. Accesibilidad
 - b. Actualización

- c. Diseño responsivo
- d. Motor de búsqueda
- e. Idioma
- f. Lugar en la web
- g. Diseño
- h. Botón de inicio
- i. Organización para el usuario
- j. Mapa del sitio

Este estudio demostró que los municipios que contaron con un mayor grado de avance son aquellos que cuentan con poblaciones más grandes (BID, 2018). Otra de las observaciones más importantes con el uso de este modelo evolutivo fue que el grado de desarrollo que existe en los gobiernos municipales está supeditado a la rápida evolución de las TIC, así como de la amplia gama de servicios y la heterogeneidad que cada portal posee.

Cabe destacar que, a pesar de la gran potencialidad que comprenden los portales web gubernamentales, éstos han comenzado a verse desplazados e incluso obsoletos frente a las redes sociales oficiales de gobierno. Por lo tanto, aún si los portales pueden llegar a representar un grado de confianza más elevado que las redes sociales si se ejecutan de manera correcta, las redes sociales tienen un alcance aún mayor debido a la usabilidad que éstas ostentan. Por esta razón, las redes sociales, son un factor indispensable hoy en día, para el desarrollo y presencia de un gobierno.

De acuerdo con el discurso del Presidente de El Salvador, Nayib Bukele, el cual llevó a cabo en la asamblea general de la ONU (Nueva York), las medidas y formato de la asamblea que esta organización lleva a cabo han quedado obsoletas debido a que se siguen perpetuando las mismas prácticas desde hace 74 años, cuando la ONU se fundó. El presidente propone utilizar el potencial de las redes sociales como herramienta de representación de las mismas personas, dejando de lado la representación popular. Bukele hace hincapié en el alcance de las redes, comparando las vistas que un *youtuber* o *influencer* puede llegar a tener en comparación de los discursos de cada uno de los miembros de la asamblea.

Tomando en cuenta el discurso que el Presidente Nayib hace durante esta asamblea, se destacan los siguientes puntos: Primero, el potencial de las redes sociales abre las puertas para crear soluciones a las problemáticas colectivas que acontecen y amenazan al mundo; y, en segundo lugar, destaca que, la apuesta al gobierno electrónico se ha puesto en espera, desperdiciando así, las ventajas que trae consigo.

2.7. El Enfoque Teórico Evolutivo como herramienta de Evaluación de los Portales Gubernamentales

El enfoque teórico evolutivo sirve como una herramienta útil que mide el desempeño de los portales web con base a ciertos parámetros, elementos o criterios que deben poseer éstos y que traduce en componentes. Además, el enfoque teórico evolutivo parte de la idea de que con el paso del tiempo los portales van madurando, de modo que, adquieren nuevas funciones y resuelven problemáticas no antes previstas. Este enfoque está integrado por una serie de componentes que se complementan entre sí (Jaramillo Chávez, 2015):

2.7.1 Componente Información

Este componente mide la comunicación que se efectúa a partir de lo que el gobierno otorgue de manera unilateral, es decir, la información que se quiera mostrar al ciudadano sin esperar una interacción o *feedback*, al respecto. Ejemplo de ello podría ser: Eventos, noticias, trámites, anuncios, información sobre el municipio, etcétera.

2.7.2 Componente Interacción

A diferencia del anterior componente, en donde no se espera una respuesta o interacción por parte del ciudadano, este componente mide justo eso, la relación entre gobierno – ciudadano bilateral.

2.7.3 Componente Transacción

En este componente, se espera una comunicación bilateral entre gobierno – ciudadano, sin embargo, en este caso, en la interacción se espera obtener algo de

ambas partes, aquí sí ocurre el *feedback*. Por ejemplo, cuando se realizan pagos en línea o algún otro trámite.

2.7.4 Componente Integración

Este componente busca evaluar la capacidad del portal de integrarse, como dice su nombre, al “crear” una ventanilla única de atención en donde se realice todo proceso y, por ende, se construya una confianza entre los ciudadanos, el gobierno y sus dependencias para realizar sus trámites, servicios y consultas de información.

2.7.5 Componente Participación

Este otro componente mide la participación ciudadana enfocada a la sociabilización sobre asuntos públicos y políticos. En donde todas las partes, es decir, el ciudadano, el gobierno y sus dependencias surtan un intercambio de información y de retroalimentación a través de plataformas como blogs de discusión o debates sobre asuntos públicos, así como la opinión de la ciudadanía en las políticas públicas o iniciativas de ley, o sí existen espacios para llevar a cabo el voto electrónico en estas plataformas. También busca medir si existen algunas otras formas de participar o dónde se incentive la participación a través de redes sociales.

CAPÍTULO 3. EL ESTADO DE GUERRERO Y SUS MUNICIPIOS

3.1 Conformación del Estado de Guerrero y sus municipios

El Estado de Guerrero se encuentra conformado por 81 municipios y es parte de las 32 entidades federativas de la República Mexicana. Cada uno de los municipios cuenta con su propia administración, supeditada a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero, que, a su vez, también se encuentra supeditada a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). Cada municipio cuenta con un ayuntamiento que dirige el presidente municipal, cargo de elección popular.

3.1.1 Ubicación geográfica

El Estado de Guerrero se encuentra al sur de la República Mexicana, dentro de una zona tropical, limitando al norte con las siguientes entidades federativas: Estado de México, Morelos, Puebla y Michoacán; al sur se encuentra con el Océano Pacífico; al este con otra parte de Puebla y Oaxaca; y por último al oeste con Michoacán (INAFED, 2021).

La extensión del territorio del Estado de Guerrero es de 63 794 km, lo cual equivale a un 3.2% de la superficie total del país (INAFED, 2021). Se conforma por 7 regiones, las cuales se pueden entender como divisiones geo-culturales, ya que cada una de estas regiones posee una riqueza natural, cultural y costumbres diferentes:

- Acapulco: Es la ciudad y puerto más representativo del Estado. Con una gran riqueza económica y cultural. Se caracteriza por ser el destino turístico más frecuentado en el Estado.
- Centro: Dentro de esta región se encuentra la capital del Estado, Chilpancingo de los Bravo.
- Norte: También es conocida como Sierra del Norte. Aquí se encuentra Iguala de la Independencia, lugar en donde se creó la primera bandera de México.

- Tierra Caliente: Su nombre se atribuye al clima que se encuentra en dicha región, pues al ser un clima seco muy cálido, las temperaturas alcanzan entre los 34°C y 40°C en casi todo el año. Por lo tanto, es la zona más cálida en todo el Estado.
- Costa Chica: Colinda con el Estado de Oaxaca. Su principal manifestación cultural es la música chilena. Posee una gran riqueza natural.
- Costa Grande: Esta zona se distingue por su riqueza natural. En esta región se encuentra un municipio muy importante: Zihuatanejo, municipio con gran afluencia turística.
- La Montaña: Esta región posee la característica de que la mayoría de población que habitan estos municipios son comunidades indígenas, con diferentes lenguas y costumbres.

3.1.2 Población

El Estado de Guerrero cuenta con una población neta de 3 540 685 millones de habitantes, ocupando el decimotercer lugar por número de habitantes. Por habitantes de edad y sexo se encuentra que el 48% de la población es masculina, mientras que el porcentaje del sexo femenino ocupa el 52% de la población (INEGI, 2020A).

En términos de población indígena del estado, se encuentra que la población en hogares censales indígenas alcanza los 691 724 de habitantes y 303 923 se considera población afromexicana o afrodescendiente (INEGI, 2020A). En cuanto a la población con algún tipo de discapacidad, se encuentra un total de 213 615 de personas (INEGI, 2020A).

3.1.3 Educación

La educación en Guerrero de acuerdo con datos del INEGI (2020A), posee una población de 111 043 de habitantes de 18 a 24 años que asisten a la escuela. En contraste, existe una población de 297 644 habitantes de 15 años y más sin escolaridad en el estado (INEGI, 2020A).

La tasa de alfabetización entre 15 a 24 años es del 97.8%, mientras que la de 25 años en adelante es del 84.1%. En contraste, la población analfabeta de 15 años y más alcanza los 310 327 habitantes en el estado (INEGI, 2020A).

3.1.4 Actividad económica

El Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de la población es de \$70,128.93 con una inversión por Población Económicamente Activa (PEA) (miles de pesos) de: \$36.5 (IMCO, 2016). Existe una población de habitantes de 1 635 187 (60.6%) de 12 años y más económicamente activa y una de 1 050 902 (38.9%) de habitantes de 12 años y más no económicamente activa (INEGI, 2020A).

Dentro de la población económicamente activa de 12 años y más se encuentra un porcentaje de 58.1% de hombres y 41.9% de mujeres (INEGI, 2020A). En cuanto a la población no activa económica de 12 años o más, de acuerdo con el INEGI (2020A) ésta se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- Estudiantes = 32.5%
- Personas dedicadas a los quehaceres de su hogar = 46.3%
- Pensionadas(os) o jubiladas(os) = 4.9%
- Personas con alguna limitación física o mental que les impide trabajar = 6.0%
- Personas en otras actividades no económicas = 10.3%
- Porcentaje de la población con condición de actividad no especificada = 0.5%

3.1.5 Contexto político

El contexto político en el que los municipios del Estado de Guerrero se desarrollaron durante el periodo 2018 – 2021, de acuerdo con el siguiente cuadro, fue el siguiente:

Cuadro 4. Contexto Político en el Estado de Guerrero (2018 – 2021)

Id Municipio	Municipio	Presidente (a) Municipal	Partido/Coalición que postuló	Partido al que pertenece
001	Acapulco De Juárez	Adela Román Ocampo	MORENA-PES	MORENA
002	Ahuacuotzingo	Glorinda Casarrubias Nava	PRD	PRD
003	Ajuchitlán Del Progreso	Víctor Hugo Vega Hernández	PRI	PRI
004	Alcozauca De Guerrero	Armando Sánchez De Jesús	PRI	PRI
005	Alpoyeca	Guadalupe Maibelin Luna Ayala	PRI-PVEM	PRI
006	Apaxtla	David Manjarrez Miranda	MC	MC
007	Arcelia	Adolfo Torales Catalán	PRI	PRI
008	Atenango del Rio	Andrés Guevara Cárdenas	PT	PT
009	Atlamajalcingo del Monte	Javier Hurtado Catalán	MORENA-PES	MORENA
010	Atlixac	Marcelino Ruiz Esteban	PRD	PRD
011	Atoyac de Álvarez	Yanelly Hernández Martínez	PAN-PRD-MC	PRD
012	Ayutla De Los Libres	---	---	---
013	Azoyú	José Efrén López Cortes	MORENA-PES	MORENA
014	Benito Juárez	Juan Carlos Aguilar Sandoval	PVEM	PVEM
015	Buenavista De Cuellar	Ana Lilia Botello Figueroa	MORENA	MORENA
016	Coahuayutla De José María Izazaga	Rafael Martínez Ramírez	MORENA	MORENA
017	Cocula	Carlos Alberto Duarte Bahena	PNA	PNA
018	Copala	Guadalupe García Villalva	PAN-PRD	PRD
019	Copalillo	Julián Castro Santos	PAN	PAN
020	Copanatoyac	Jorge Aguilar Vázquez	PRI	PRI
021	Coyuca de Benítez	Alberto De Los Santos Diaz	MORENA-PES	PES
022	Coyuca de Catalán	Eusebio Echeverría Tabares	PRD	PRD
023	Cuajinicuilapa	Oscar Alejandro Marín Mendoza	MORENA-PES	MORENA
024	Cualác	Eugenio Cornelio García Meza	PT	PT
025	Cuatepec	Bonerje Arredondo Carmona	PRI-PVEM	PVEM
026	Cuetzala Del Progreso	Elizabeth Mendoza Damacio	MORENA	MORENA
027	Cutzamala De Pinzón	Timoteo Arce Solís	PRI	PRI
028	Chilapa De Álvarez	Jesús Parra García	PRI-PVEM	PRI

029	Chilpancingo De Los Bravo	Antonio Gaspar Beltrán	PAN-PRD-MC	PRD
030	Florencio Villarreal	Wilberth Sait García Trujillo	PAN-PRD-MC	PRD
031	General Canuto A. Neri	Isaac Celis Ríos	MC	MC
032	General Heliodoro Castillo	Serafín Hernández Landa	PRI	PRI
033	Huamuxtílán	Elpidio Nava Rodríguez	PAN-PRD-MC	MC
034	Huitzuc De Los Figueroa	José Luis Ávila López	PRI-PVEM	PRI
035	Iguala De La Independencia	Antonio Salvador Jaimes Herrera	MORENA-PES	MORENA
036	Igualapa	Apolonio Álvarez Montes	PVEM	PVEM
037	Ixcateopan De Cuauhtémoc	Naucelia Castillo Bautista	PRD	PRD
038	Zihuatanejo De Azueta	Jorge Sánchez Allec	PRI-PVEM	PVEM
039	Juan R. Escudero	Delfino Terrones Ramírez	MORENA-PES	MORENA
040	Leonardo Bravo	Ismael Cástulo Guzmán	PRI	PRI
041	Malinaltepec	Abel Bruno Arriaga	MORENA	MORENA
042	Mártir De Cuilapan	Jenny González Ocampo	PRD	PRD
043	Metlatónoc	Zeferino Villanueva Galindo	MORENA	MORENA
044	Mochitlán	Jhobanny Jiménez Mendoza	PVEM	PVEM
045	Olinalá	José Juan Herrejón Ortiz	PRI	PRI
046	Ometepec	Efrén Adame Montalván	PRI-PVEM	PRI
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Olivia Azucena López Rogel	MC	MC
048	Petatlán	Esteban Cárdenas Santana	PAN-PRD-MC	PRD
049	Pilcaya	Sandra Velázquez Lara	PAN-PRD-MC	PAN
050	Pungarabato	Reynel Rodríguez Muñoz	PRI-PVEM	PRI
051	Quechultenango	Crisóforo Castro Castro	PAN-PRD-MC	PRD
052	San Luis Acatlán	Agustín Ricardo Morales	PRI	PRI
053	San Marcos	Tomas Hernández Palma	PAN-PRD-MC	PRD
054	San Miguel Totolapan	Juan Mendoza Acosta	PAN-PRD-MC	PRD
055	Taxco De Alarcón	Marcos Efrén Parra Gómez	PAN-PRD-MC	PAN
056	Tecoanapa	Henos Roque Ramírez	MORENA-PES	MORENA
057	Técpán De Galeana	Jesús Yasir Deloya Díaz	PAN-PRD-MC	PRD
058	Teloloapan	Efrén Ángel Romero Sotelo	PAN-PRD	PRD
059	Tepecoacuilco De Trujano	Ignacio Ocampo Zavaleta	PRI	PRI
060	Tetipac	Vicente Jaimes Zagal	PAN-PRD-MC	PAN
061	Tixtla De Guerrero	Erika Alcaraz Sosa	PAN-PRD-MC	PRD
062	Tlacoachistlahuaca	Bacilio Florentino Díaz	PPG	PPG
063	Tlacoapa	Alfredo Cantú Faustino	PRI	PRI
064	Tlalchapa	Martin Mora Aguirre	PAN-PRD-MC	PRD
065	Tlalixtaquilla De Maldonado	Elpidio Marcos López Hernández	PRI	PRI
066	Tlapa De Comonfort	Dionicio Merced Pichardo García	MORENA	MORENA

067	Tlapehuala	Anabel Balbuena Lara	PAN-PRD-MC	PRD
068	La Unión De Isidoro Montes De Oca	Crescencio Reyes Torres	PAN-PRD-MC	PRD
069	Xalpatláhuac	Rene Rosendo Larios Rosas	PRI	PRI
070	Xochihuehuetlán	Carlos Arriaga Ramos	PT	PT
071	Xochistlahuaca	Daniel Sánchez Néstor	MORENA-PES	MORENA
072	Zapotitlán Tablas	Joaquín Rosendo Luciano	PT	PT
073	Zirándaro	Gregorio Portillo Mendoza	MORENA-PES	MORENA
074	Zitlala	Rogelio Ramos Tecorral	PAN-PRD-MC	MC
075	Eduardo Neri	Natividad López González	PAN-PRD-MC	PRD
076	Acatepec	Ramiro Salvador Hernández	PRD	PRD
077	Marquelia	Javier Adame Montalván	PT	PT
078	Cochoapa El Grande	Daniel Esteban González	PAN-PRD-MC	PRD
079	José Joaquín De Herrera	Orquídea Hernández Mendoza	PRI-PVEM	PRI
080	Juchitán	Miguel Antonio Moctezuma Flores	PRI-PVEM	PVEM
081	Iliatenco	Ruperta Nicolas Hilario	PAN-PRD-MC	MC

Fuente: Elaboración propia con datos del IEPC (2018).

De esta manera, podemos observar la distribución de poder que se encontraba durante este periodo municipal 2018 – 2021. Comenzando con el Partido de la Revolución Institucional (PRI) el cual se encontraba a cargo de la gobernatura del Estado con Héctor Astudillo Flores como gobernador. Durante este periodo, el PRI obtuvo 19 presidencias municipales, de las cuales, 6 obtuvo por coalición con el Partido Verde Ecologista de México (PVEM). Esto representa el 23.75% de representación con respecto al total de municipios en el Estado de Guerrero.

El partido político Movimiento Ciudadano (MC) logró alcanzar 6 puestos de representación popular, en donde la mitad iban por coalición con los partidos PAN (Partido Acción Nacional) y PRD (Partido de la Revolución Democrática). Con un total de 7.5% de la representación en el estado.

El partido político MORENA (Movimiento de Regeneración Nacional) obtuvo un total de 15 puestos dentro del gobierno, 9 de ellos con una coalición con el Partido del Encuentro Social (PES). La representación popular que alcanzó el partido fue del 18.75% en el estado.

El PAN obtuvo 4 presidencias municipales, 3 de ellas por coalición con los partidos MC y PRD. Alcanzó un total de 5% de representación popular. Mientras que el partido PES sólo alcanzó una candidatura en coalición con el partido MORENA, con un 1.25% de representación en el estado. El PNA o Partido de la Nueva Alianza (PANAL) obtuvo el mismo resultado que el PES (1.25%), pero éste fue sin coalición. El PPG o Partido de los Pobres de Guerrero consiguió el mismo resultado que el PES y PNA, respectivamente.

Por otro lado, el PRD consiguió 22 presidencias municipales, 2 de ellas con una coalición con el PAN y los 14 restantes en conjunto con el PAN y MC, alcanzando un 27.5% de la representación popular en el estado. En el caso del Partido del Trabajo, éste obtuvo 5 presidencias municipales sin coaliciones, contando con una representación popular del 6.25%. Por último, el PVEM consiguió 6 cargos de elección popular para presidencia municipal, 3 de ellas por coalición con el PRI, obteniendo un 7.5% de representación.

3.2 Dominios oficiales de los portales gubernamentales

El dominio '*gob.mx*' es una terminación asignada para los gobiernos mexicanos de los diferentes niveles: federal, estatal y municipal. Así como sus dependencias, empresas estatales y paraestatales. En este dominio también entran las embajadas mexicanas y los fideicomisos de carácter público. El propósito de estos dominios oficiales es el de generar presencia en la web, lo cual es indispensable para cualquier gobierno o negocio. Por lo tanto, es necesaria una extensión reservada que permita hacer un uso exclusivo que permita no sólo la identidad del gobierno en el internet, sino la confianza de la ciudadanía.

Los dominios otorgados por el gobierno forman parte de un programa de gobierno denominado '*gob.mx*', el cual, de acuerdo con el sitio del Gobierno de México (2021): "gob.mx es la plataforma que promueve la innovación en el gobierno, impulsa la eficiencia, y transforma los procesos para proveer de información, trámites y una plataforma de participación a la población. Es el replanteamiento de la relación ciudadano-gobierno". He de ahí que se haya promovido que todos los portales gubernamentales de México posean este dominio oficial. Además de que, de alguna manera, probablemente tener un dominio en común para todos los portales del país puede generar cierta confianza en la ciudadanía a la hora de hacer consultas, buscar información o llevar a cabo algún trámite o servicio.

Para que esto suceda, de acuerdo con el Gobierno de México (2021): es necesario que las oficinas de gobierno sean capaces de comunicarse y modernizarse. Lo cual implica una transformación de fondo en la manera en cómo se comunican y brindan servicios a la ciudadanía, por esta razón, las ventajas que los medios digitales representan ayudan al gobierno a promover la participación y la colaboración para el diseño de mejores servicios y políticas públicas.

El gobierno de México comenzó con un primer prototipo de soluciones llamado "Alpha" en 2014. Esta fue la primera versión pública de un portal único de gobierno. Después le siguió la versión "Beta" en 2015, en donde se integraron constantes cambios tanto en diseño, como aplicativos y de administración. Hoy en día se

encuentra un buscador de contenido capaz de encontrar información y trámites de manera más sencilla. Sin embargo, esto sólo se puede ver reflejado en los portales de los sitios a nivel federal, puesto que, a pesar de que el dominio ‘*gob.mx*’ se encuentra reservado, esto no implica que necesariamente este programa de gobierno federal supervise todos los sitios a los cuales se les otorga el dominio oficial. Por lo tanto, el formar parte de este programa no significa que los sitios recibirán un monitoreo o evaluación, los únicos requisitos que necesita cualquier institución de gobierno mencionada en el primer párrafo de este subtema para acreditar un registro en este dominio son los siguientes:

- Presentar un nombramiento oficial: Nombramiento de mayoría o de puesto. Acta constitutiva en caso de ser un fideicomiso.
- Presentar una identificación oficial: INE o pasaporte mexicano.
- El dominio debe ser para uso exclusivo de la institución de gobierno al cual se solicita.

3.3 Principales obstáculos o dificultades de las páginas web o portales gubernamentales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero

En este tema, se abordan los tres principales temas que se detectaron en cuanto a las dificultades u obstáculos que los portales gubernamentales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero enfrentan para llevar su correcto y esperado funcionamiento.

3.3.1 Situación financiera de los Ayuntamientos en relación con el Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico sufre las consecuencias de la pésima capacidad de los gobiernos para implementar políticas públicas o programas destinados específicamente a la mejora de la infraestructura de TIC y de gestión en los portales de gobierno municipales. Se identifican dos posibles causas del porqué de la mala implementación de éstas: la primera tiene que ver con que los recursos no son suficientes, pues tratándose de municipios, el presupuesto de egresos que llega a designarse se suele “priorizar” para cubrir los gastos o cuestiones más importantes de

la agenda de gobierno, de acuerdo con el contexto de cada municipio, sin embargo, a veces esto tiene más que ver con el compromiso político que hacen los representantes que llegan al poder; la segunda es la misma razón pero con un giro diferente, los recursos no son suficientes porque desde un principio no se designan a un rubro específico o programa para combatir estas problemáticas o establecer políticas públicas encaminadas a la mejora del gobierno digital.

En muchas ocasiones los representantes populares de los municipios prefieren llevar a cabo acciones que tengan impacto a corto plazo, de manera que durante su administración se les “aplauda” de manera inmediata por el trabajo que llevaron a cabo, que, a final de cuenta, resulta ser eso, su trabajo. Esto provoca que, aunado a que no se lleva a cabo un correcto diagnóstico de los problemas públicos, no se establezcan políticas públicas a largo plazo, que muchas veces, esa es la única forma de solucionar algunos (y muchos) problemas públicos. Esto tiene que ver con las malas prácticas que suceden en los gobiernos, donde muchas veces los presidentes municipales, de mala manera, se dice que el primer año entran a ver cómo se encuentra el gobierno, en el segundo se ponen a “trabajar” y en el tercero ya están viendo a donde seguirán su carrera política.

3.3.2 Cobertura de TIC en el Estado de Guerrero y sus municipios

Como se mencionó en el capítulo 1, por cobertura, se entiende como el porcentaje de personas que gozan de conectividad a internet y poseen computadora o laptop, celular, tablet, línea telefónica fija, radio o televisor a nivel nacional, de acuerdo con el INEGI (2020). Por lo tanto, los datos que arroja el INEGI en este rubro en el Estado de Guerrero son los siguientes:

Cuadro 5. Viviendas particulares habitadas en el Estado de Guerrero que disponen de TIC

	TOTAL DE VIVIENDAS PARTICULARES HABITADAS	1 253 357
Viviendas particulares habitadas que disponen de	Internet	298 180
	Computadora, laptop o tablet	191 317
	Teléfono celular	715 753
	Línea telefónica fija	252 529
	Televisor	759 777
	Radio	470 329

Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2020).

De acuerdo con estos datos, el porcentaje de cobertura en el Estado de Guerrero referente al total de total de viviendas particulares habitadas de arriba hacia abajo sería el siguiente:

- Internet = 23.79%
- Computadora, laptop o tablet = 15.26%
- Teléfono celular = 57.10%
- Línea telefónica fija = 20.14%
- Televisor = 60.61%
- Radio = 37.52%

Cuadro 6. Viviendas particulares habitadas en el Estado de Guerrero que NO disponen de TIC

	TOTAL DE VIVIENDAS PARTICULARES HABITADAS	1 253 357
Viviendas particulares habitadas que NO disponen de	TIC	70 622
	Computadora o Internet	599 093
	Línea telefónica fija o Teléfono celular	172 608
	Radio o Televisor	125 684

Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI (2020)

De acuerdo con los datos obtenidos, el porcentaje de personas que no cuentan con cobertura a las TIC en el Estado de Guerrero referente al total de viviendas particulares habitadas de arriba hacia abajo sería el siguiente:

- TIC = 5.6%
- Computadora o Internet = 47.79%
- Línea telefónica fija o Teléfono celular = 13.77%
- Radio o Televisor = 10.02%

3.3.3 La Brecha Digital

La Brecha Digital es una de las preocupaciones que someten a los gobiernos digitales a no tener los resultados esperados cuando se implementan políticas públicas de gobierno electrónico. La brecha digital tiene que ver con la capacidad de los gobiernos para subsanar las carencias en cuanto a cobertura o infraestructura de TIC en sus localidades. Sin embargo, los ayuntamientos municipales, como se mencionó anteriormente, no tienen la capacidad de establecer política pública de gobierno electrónico debido a la razón antes expuesta: los recursos y capacidades de gestión pública no son suficientes.

En el Estado de Guerrero existe una brecha digital grande. De acuerdo con los datos de INEGI (2020A) anteriormente expuestos, un poco menos de la mitad de la población declara no tener computadora o internet (47.79%). Y sólo el 23.79% de la

población cuenta con servicio a internet (INEGI, 2020A). De acuerdo con la encuesta ENDUTIH (2020) del INEGI: Guerrero se ubica con el 60.3% mientras que los estados que registraron los valores más bajos fueron Chiapas con el 45.9% también Oaxaca con el 55% y Veracruz con el 58.9 por ciento.

Aunado a la problemática, se suma el hecho de que el Estado de Guerrero cuenta con una población indígena y afroamericana elevada, con 691 724 y 303 923 habitantes, respectivamente, los cuales sufren aún más los estragos de tener un gobierno incompetente e incapaz de garantizarles el derecho al acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet que establece el artículo 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el Estado.

Otra problemática que enfrentan estas comunidades indígenas y afroamericanas es la imposibilidad de acceder y usar los sitios web de gobierno cuando su lengua nativa no es el español. Por esta razón, los sitios de gobierno deben tener un enfoque visionario e incluyente, en donde, se designen equipos traductores para que estas personas puedan tener acceso a estas plataformas.

Lo mismo sucede con las personas con discapacidades visuales o de cualquier otro tipo de índole, al no tener un portal accesible y usable, se les está negando el derecho que todas las personas tienen de aprovechar estos medios a través de las TIC.

CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA

4.1 Metodología

El desarrollo de esta investigación incorpora diversas herramientas del enfoque cualitativo con el propósito de corroborar que la mayoría de los portales gubernamentales de los gobiernos municipales en el Estado de Guerrero dentro del periodo de gobierno 2018 – 2021 no tienen un buen desempeño, debido a que las páginas web son ambiguas u obsoletas, o en el peor de los casos, ni siquiera cuentan con ella. Se han empleado diversos esquemas teóricos que permiten hacer un análisis profundo sobre el planteamiento del problema que se expuso en un principio, de igual forma, el uso de herramientas y técnicas han permitido generar conocimiento y aportes significativos a la investigación científica en un problema particular, bajo el propósito específico de contribuir en la atención de problemáticas sociales.

La selección del marco metodológico obedece a una adaptación propia del problema de investigación, el cual, ha sido valorado con el equipo asesor con el propósito de identificar aquellas variables de análisis que fueron evaluadas en un espacio geográfico y una temporalidad determinada.

4.2 Diseño de la investigación

En la selección del método se marcan los lineamientos para el proceso de análisis, pues los resultados que cada investigación requiere son diferentes (Grbich, 2007, citado por Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

En cuanto al diseño de investigación, como se mencionó anteriormente, se pretende mediante un análisis de razonamiento deductivo, evaluar el nivel de desempeño de los portales gubernamentales del Estado de Guerrero.

Cabe señalar que las fronteras o límites impuestos por los diseños son relativos debido a que se toman elementos de más de uno de los métodos; se podría decir que los diseños o métodos se yuxtaponen (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

4.3 Selección o ambiente inicial

El espacio geográfico que es objeto de investigación son los portales gubernamentales de los municipios del Estado de Guerrero. Mientras que el ambiente inicial para realizar la investigación fue conveniente debido a que los portales gubernamentales de los gobiernos locales evaluados se encontraban disponibles directamente en los sitios de éstos, lo cual no presentó obstáculo, pues se tuvo equipo y conexión a internet para poder acceder y consultarlos.

4.4 Muestra, sujetos de investigación (universo)

La muestra que se utilizó fue la homogénea y por conveniencia, debido al carácter de la investigación. Homogénea ya que los portales gubernamentales poseen el mismo perfil, características y comparten rasgos similares y se seleccionaron todos los municipios del Estado de Guerrero; y por conveniencia, debido a que los casos seleccionados obedecían a la disponibilidad de los sitios web de gobierno, por ejemplo, si alguno de los municipios no contaba con portal disponible, no era considerado para la muestra final.

La identificación de los sujetos de investigación se define por los sitios web de los gobiernos locales del Estado de Guerrero, los cuales, de acuerdo con el total de los municipios pertenecientes del estado, deberían ser un universo de 81, sin embargo, al hacer el cotejo y revisión documental, se identificó que solamente existen 65 y, por lo tanto, la muestra, o en este caso, el universo alcanzó este número. La información revisada consistió en una búsqueda exhaustiva en exploradores como Google, Mozilla y Microsoft Edge, en donde se excluyó a aquellos portales que no tuvieran el dominio oficial de “gob.mx” de manera que, al poseerlo se pudiera constatar que se trataba de los sitios web oficiales de gobierno. En caso contrario, los portales que no contaban con esta característica no se tomaban en cuenta y se descartaban para el análisis.

Una vez determinado el universo de portales web gubernamentales de los municipios del Estado de Guerrero, se procedió a examinar si el acceso a los sitios era público. De esta manera, se excluyeron dos sitios más, pues al acceder, se pedía

contraseña y una cuenta de servidor público. Los municipios con sitios excluidos de acuerdo con este criterio fueron: Marquelia y Zapotitlán Tablas.

La presencia de los gobiernos en línea hoy en día es importante, sin embargo, como se tenía previsto, no todos los gobiernos municipales de Guerrero cuentan con esta presencia. Por lo tanto, lo anterior se tradujo en la identificación y selección de un total de 65 portales gubernamentales municipales. Después de identificar y seleccionar los sitios web, se dio paso a la siguiente etapa que consistió en la elaboración del diseño del instrumento, después de definir el tamaño total del universo.

4.5 Tamaño de la muestra

Por la naturaleza del objeto de estudio, los casos seleccionados son el total de los municipios de Guerrero, exceptuando los que no poseen sitio, los que no cuentan con dominio oficial y los que no cuentan con acceso al público, por lo tanto, la muestra o más bien, el universo final es de un total de 65 portales gubernamentales.

4.6 Diseño del instrumento (cuestionario)

La confección del diseño del instrumento se realizó en tres fases. La primera consistió en identificar diferentes instrumentos metodológicos cuyo propósito fuera la evaluación de portales gubernamentales. Para ello se hizo una revisión exhaustiva de investigaciones académicas de varios autores y los modelos que estos proponían. La segunda fase consistió en la selección de uno de ellos. Para esto, se buscó que el instrumento cumpliera con tres características:

- 1) Que fuera exclusivamente para portales web gubernamentales, puesto que muchos de los modelos que se encuentran son de gobierno electrónico, y estos modelos evalúan otros indicadores además de los sitios web.
- 2) Que se pudiera aplicar en sitios web de gobierno municipal.
- 3) Y que estuviera tropicalizado, es decir, adaptado para poder ejecutarse en portales mexicanos, o al menos, latinoamericanos.

Una vez seleccionado el instrumento metodológico, se comenzó con la tercera fase, la cual consistió en la adaptación del cuestionario, ya que se detectó que existían subindicadores que no se podían evaluar a menos que tuviera un equipo de expertos en informática. Por esta razón, el instrumento sufrió algunas modificaciones. Otra de las razones por las que se tuvo que adaptar, fue debido a la necesidad de actualizar ciertas preguntas que buscaban evaluar aspectos que actualmente ya se encuentran en desuso o desactualizadas.

Mientras que las investigaciones localizadas se destacan por aportar criterios, características, indicadores y herramientas que evalúan diferentes aspectos de los portales web, tanto a nivel internacional, nacional, estatal y municipal, al final se optó por el instrumento metodológico llamado “Enfoque Teórico Evolutivo”, el cual es una herramienta para medir la evaluación de los portales gubernamentales a través de un cuestionario que se integra por 5 componentes: Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación. Cada uno de los componentes cuenta con indicadores, de los cuales se desprenden subindicadores, y que la suma de los resultados de éstos da la calificación final del indicador, así mismo, la suma de los resultados de los indicadores da la calificación final de cada componente, lo cual, a su vez, dan una calificación final global del portal evaluado.

En el marco de esta organización, para la asignación de los valores en los subindicadores se utilizó la escala de Likert, en donde el valor máximo poseía un valor de 4 puntos y la menor 0 puntos. La escala se distribuyó de la siguiente manera:

Cuadro 7. Escala de Likert utilizada en la evaluación de los portales

Ausencia	0 puntos
Mínimo	1 punto
Regular	2 puntos
Bueno	3 puntos
Óptimo	4 puntos

Fuente: Elaboración propia.

Debido a la premisa de la investigación, se acordó que esta escala sería la adecuada para evaluar los portales municipales del Estado de Guerrero, debido a que el instrumento metodológico propuesto por Sandoval Rodrigo y Gil-García Juan Ramón, llamado “Enfoque Teórico Evolutivo”, contaba originalmente con una ponderación en donde a los indicadores y subindicadores se les asignaron valores de “1” si cumplía y “0” si no cumplía. Sin embargo, se tomó en cuenta que el Estado de Guerrero no se encuentra en un nivel avanzado de gobierno electrónico y, por ende, los portales al ser evaluados con estos valores, los resultados podrían verse sesgados al arrojar sólo calificaciones negativas.

El cuestionario se aplicó antes del 30 de septiembre de 2021, ya que es la fecha en donde se renuevan los ayuntamientos, por lo tanto, se tuvo que poner dicha fecha límite, pues los portales podían sufrir cambios con las administraciones entrantes.

En el siguiente cuadro se observa la operacionalización de los componentes o dimensiones que conforman el cuestionario que se aplicó en la evaluación, así como los indicadores y la descripción de lo que se busca medir con ellos.

Cuadro 8. Operacionalización de los componentes

Variable dependiente	Dimensiones / Componentes	Indicadores	Descripción
Desempeño del Portal Web	Información	Información completa y detallada.	La meta es encontrar información meticulosa dentro del portal.
		Información multimedia	Que se empleen sonidos, imágenes, videos, etcétera.
		Organización de la información	Orden lógico en que se encuentra.
		Actualización de la información	Renovación de la información dentro del portal.
		Accesibilidad	El portal debe de ser de fácil acceso para cualquier ciudadano.
		Transparencia	Información concreta y clara del gobierno.
	Interacción	Contacto con web master y atención ciudadana:	Formas de comunicarse con el web máster y existencia de chats.
		Obtención de formatos en línea	El usuario debe poder bajar y almacenar la información para realizar algún trámite.
		Formas de comunicación con funcionarios del gobierno local por medio de	Buzón de sugerencias o chats con algún funcionario.
		Búsqueda de información	Que el usuario pueda encontrar más rápido la información de su interés.
		Personalización	Adaptar un portal a los gustos y preferencias de los usuarios.
		Información dinámica	Interactividad que tiene el portal web.

Variable dependiente	Dimensiones / Componentes	Indicadores	Descripción
Desempeño del Portal Web	Transacción	Pagos en línea	Realizar algún trámite y pagar en línea mediante tarjeta de crédito u otras alternativas.
		Seguridad	El portal debe contar con políticas de seguridad para llevar a cabo los trámites electrónicos.
		Licencias de manejo	Pago y solicitud de licencias de manejo.
		Multas	Pago de multas mediante el portal web.
		Pago de predial	Pago del servicio y obtención de comprobante.
		Pago de agua	Pago del servicio y obtención de comprobante.
		Actas de nacimiento	Obtención de este documento.
		Permisos municipales	Contar con este servicio en el portal web.
		Licitaciones	Contar con este servicio en el portal web.
	Integración	Integración vertical	Si existe información de otros órdenes de gobierno.
		Integración horizontal	Que la información este completa sobre el gobierno.
		Información transaccional o carrito de compras	Si se pueden llevar a cabo transacciones en línea.
	Participación	Participación en línea sobre asuntos públicos	Si se llevan a cabo discusiones o debates con funcionarios.
		Voto electrónico	Considera si se puede llevar a cabo la votación en línea.
		Refrendas sobre políticas públicas o iniciativas	Si se permiten referéndum en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas.
		Tiene otras formas de participar	En el portal la ciudadanía puede crear blogs, foros, comunidades, etcétera.

Fuente: Elaboración propia con base en el Enfoque Teórico Evolutivo de Sandoval Rodrigo y Gil-García Juan Ramón (2009).

4.7 Hipótesis o preguntas de investigación

Se parte del supuesto que la mayoría de los sitios web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero no tienen un buen desempeño, debido a que las páginas web son ambiguas u obsoletas, o en el peor de los casos, ni siquiera cuentan con ella.

- **Hipótesis H1 (del investigador):** Los portales de las principales ciudades (Acapulco, Chilpancingo, Taxco, Iguala y Zihuatanejo) del Estado de Guerrero tienen un nivel más avanzado que del resto de las localidades.
- **Hipótesis H0 (nula):** El nivel de avance de los portales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero es el mismo.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel desempeño de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero, 2018 - 2021?

Objetivo General

Evaluar el desempeño de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado Guerrero: 2018 - 2021.

Objetivos Específicos

1. Describir los antecedentes del Gobierno Electrónico a nivel internacional y nacional.
2. Destacar y fundamentar la importancia del Gobierno Electrónico en el marco de la Nueva Gestión Pública.
3. Aplicar el Enfoque Teórico Evolutivo en la evaluación de los portales web del Estado de Guerrero.
4. Contrastar los resultados de la evaluación del Enfoque Evolutivo con el contexto socioeconómico, político y educativo del estado de Guerrero.

4.8 Matriz metodológica

Pregunta general	¿Cuál es el desempeño de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero, 2018 - 2021?			
Objetivo general	Evaluar el nivel de desempeño de los portales web institucionales de los gobiernos locales en el Estado Guerrero: 2018 - 2021			
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Dimensiones / Componentes	Variable independiente	Indicadores
¿Cuáles son los antecedentes del Gobierno Electrónico?	Describir los antecedentes del Gobierno Electrónico a nivel internacional y nacional.	Información	Desempeño del Portal Web	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información completa y detallada. 2. Información multimedia 3. Organización de la información 4. Actualización de la información 5. Accesibilidad 6. Transparencia
¿Cuál es la importancia del Gobierno Electrónico En el marco de la NGP?	Describir la importancia del Gobierno Electrónico en el marco de la Nueva Gestión Pública.	Interacción		<ol style="list-style-type: none"> 1. Contacto con web máster y atención ciudadana 2. Obtención de formatos en línea 3. Formas de comunicación con funcionarios del gobierno local por medio de 4. Búsqueda de información 5. Personalización 6. Información dinámica
¿En qué consiste el Enfoque Teórico Evolutivo?	Describir el Enfoque Teórico Evolutivo y sus componentes en la evaluación de los portales web.	Transacción		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagos en línea 2. Seguridad 3. Multas 4. Pago de predial 5. Pago de agua 6. Actas de nacimiento 7. Licitaciones
¿De qué manera se aplicó el instrumento de evaluación?	Aplicar el Enfoque Teórico Evolutivo en la evaluación de los portales contrastándolo con el contexto socioeconómico, político y educativo del Estado de Guerrero	Integración		<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración vertical 2. Integración horizontal 3. Información transaccional o carrito de compras
		Participación		<ol style="list-style-type: none"> 1. Participación en línea sobre asuntos públicos 2. Voto electrónico 3. Refrendas sobre políticas públicas o iniciativas 4. Tiene otras formas de participar

4.9 Aplicación del instrumento de recolección de datos

Las dimensiones o componentes que se presentaron dentro del instrumento metodológico representan los objetivos generales que cada uno de los portales gubernamentales debe cumplir. Los aspectos evaluados de cada dimensión dan a conocer el desempeño presentado por cada uno de los sitios.

La aplicación del Enfoque Teórico Evolutivo se llevó a cabo tomando en cuenta las consideraciones presentadas por los autores de dicho instrumento metodológico: Sandoval Almazán, Gil-García y Luna-Reyes (2009), esto con el propósito de que la evaluación del nivel de desempeño de los portales fuera lo más objetiva posible. Cabe señalar que se usó un criterio de facilidad de uso, es decir, los indicadores y subindicadores se evaluaron de una manera en que éstos se encontraran a la vista, de manera rápida y sencilla.

En este sentido, la evaluación del nivel de desempeño de los portales gubernamentales de los municipios del Estado de Guerrero procedió de la siguiente manera: Primero, se realizó una observación global de la página principal del sitio web; posteriormente se procedió a evaluar cada uno de los componentes, indicadores y subindicadores del cuestionario hasta obtener una respuesta clara de ellos.

Una vez valorados y cuantificados todos los componentes que se estipularon dentro del cuestionario, se prosiguió con la evaluación global y por componente del Estado de Guerrero y de las siete regiones del estado. Para ello, se calculó con base en los resultados de todos los municipios evaluados, el promedio de cada uno de ellos, utilizando una base de datos elaborada en Excel, con fórmulas y tablas dinámicas para facilitar el uso de la información, filtrando y agrupando los datos deseados.

En el marco de esta dinámica se generaron los datos de dichas evaluaciones aplicadas a los sitios de cada uno de los gobiernos locales del Estado de Guerrero. Para facilitar la lectura de los resultados, se utilizaron 3 distintos colores para identificar cada portal y municipio, el primero de ellos obedece a los portales con diseño único, los cuales se presentan en un color verde; los de color azul que pertenecen al Programa de Portales

Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y los de color gris, los cuales son municipios que no poseen portal o no calificaron para ser evaluados, de acuerdo con los criterios anteriormente señalados.

La presentación de los resultados obedeció a una jerarquización de los datos, de manera que primero se encuentran las tablas con los resultados de lo general a lo particular. Primero se presenta la información del Estado de Guerrero, después por región, y, por último, de cada municipio (véase anexos para información complementaria).

CAPÍTULO 5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el siguiente tema se aplica el instrumento de recolección de datos de acuerdo con el instrumento seleccionado. Inmediatamente se prosigue con el análisis de los resultados obtenidos. Después se exponen algunos hallazgos adicionales que se obtuvieron con el cruce de otras variables alternativas. Por último, tomando en consideración lo anterior, se presenta la discusión de los resultados considerando los enfoques teóricos utilizados y las reflexiones generadas con base al análisis cualitativo.

5.1 Portales Web Institucionales de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero

Se realizó un cotejo de los sitios y se detectó que de los 81 municipios que conforman el Estado de Guerrero sólo 65 de ellos cuentan con un portal vigente en el periodo de 2018 – 2021. En la siguiente tabla se pueden observar los municipios del Estado de Guerrero que cuentan con portales gubernamentales, así como el enlace hacia el sitio y el partido gobernante que encabezaba cada gobierno durante ese periodo presidencial.

Cuadro 9. Portales gubernamentales disponibles del Estado de Guerrero (2018 – 2021)

Clave	Municipio	Región	Portal Web	Link	Partido Gobernante
001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	1	https://acapulco.gob.mx/	MORENA
002	Ahuacuotzingo	Centro	1	http://ahuacuotzingo.guerrero.gob.mx/	PRD
003	Ajuchitlán del Progreso	Tierra Caliente	1	https://ajuchitlandelprogreso.gob.mx/	PRI
004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	1	http://alcozauca.guerrero.gob.mx/	PRI
005	Alpoyeca	La Montaña	0	http://municipiodealpoyeca.com/	PRI
006	Apaxtla	Norte	1	http://apaxtla.guerrero.gob.mx/	MC
007	Arcelia	Tierra Caliente	1	http://www.aytoarceliagro2018-2021.com/	PRI
008	Atenango del Río	Norte	1	http://atenango.guerrero.gob.mx/	PT
009	Atlamajalcingo del Monte	La Montaña	1	https://atlamajalcingodelmonte.gob.mx/	MORENA
010	Atlixac	La Montaña	0	0	PRD
011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	1	http://atoyac.guerrero.gob.mx/	PRD
012	Ayutla de los Libres	Costa Chica	0	0	---

013	Azoyú	Costa Chica	1	http://azoyu.guerrero.gob.mx/	MORENA
014	Benito Juárez	Costa Grande	1	http://benitojuarezgro.gob.mx/	PVEM
015	Buenavista de Cuéllar	Norte	1	http://buenavistadecuellar.guerrero.gob.mx/	MORENA
016	Coahuayutla de José María Izazaga	Costa Grande	0	0	MORENA
017	Cocula	Norte	0	https://permisosylicenciascoculagro.gob.mx	PNA
018	Copala	Costa Chica	1	http://copala.guerrero.gob.mx/	PRD
019	Copalillo	Norte	1	http://copalillo.guerrero.gob.mx/	PAN
020	Copanatoyac	La Montaña	0	0	PRI
021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	1	http://coyucadebenitez.guerrero.gob.mx/	PES
022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	1	http://coyucadecatalan.guerrero.gob.mx/	PRD
023	Cuajinicuilapa	Costa Chica	1	http://ayuntamientocuajinicuilapa.gob.mx/	MORENA
024	Cualác	La Montaña	0	http://cualac.com/	PT
025	Cuautepec	Costa Chica	1	http://cuautepec.guerrero.gob.mx/	PVEM
026	Cuetzala del Progreso	Norte	1	http://www.cuetzala.gob.mx/	MORENA
027	Cutzamala de Pinzón	Tierra Caliente	1	http://www.cutzamaladepinzon.gob.mx/	PRI
028	Chilapa de Álvarez	Centro	1	http://chilapa.guerrero.gob.mx/	PRI
029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	1	http://chilpancingo.guerrero.gob.mx/	PRD
030	Florencio Villarreal	Costa Chica	1	http://www.florenciovillarreal.guerrero.gob.mx/	PRD
031	General Canuto A. Neri	Norte	1	http://www.generalcanutoneri.guerrero.gob.mx/	MC
032	General Heliodoro Castillo	Centro	1	http://heliodorocastillo.gob.mx/	PRI
033	Huamuxtitlán	La Montaña	1	http://huamuxtitlan.guerrero.gob.mx/	MC
034	Huitzucu de los Figueroa	Norte	1	http://huitzucu.guerrero.gob.mx/	PRI
035	Iguala de la Independencia	Norte	1	https://igualala.gob.mx/	MORENA
036	Igualapa	Costa Chica	1	http://igualapa.guerrero.gob.mx/	PVEM
037	Ixcateopan de Cuauhtémoc	Norte	1	http://www.ixcateopandecuauhtemoc.gob.mx/	PRD
038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	1	https://zihuatanejodeazueta.gob.mx/	PVEM
039	Juan R. Escudero	Centro	0	https://transitojuanrescuderooficial.gob.mx/	MORENA
040	Leonardo Bravo	Centro	1	http://leonardobravo.guerrero.gob.mx/	PRI
041	Malinaltepec	La Montaña	1	http://www.malinaltepec.gob.mx/inicio/	MORENA
042	Mártir de Cuilapan	Centro	0	http://apango-gro.com/	PRD
043	Metlatónoc	La Montaña	1	http://metlatonoc.guerrero.gob.mx/	MORENA

044	Mochitlán	Centro	1	http://www.ayuntamientmochitlan.gob.mx/inicio/	PVEM
045	Olinalá	La Montaña	1	http://www.olinala.gob.mx/	PRI
046	Ometepec	Costa Chica	1	http://ometepec.guerrero.gob.mx/	PRI
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	1	http://ixcapuzalco.guerrero.gob.mx/	MC
048	Petatlán	Costa Grande	1	http://petatlan.guerrero.gob.mx/	PRD
049	Pilcaya	Norte	1	http://www.pilcaya.gob.mx/	PAN
050	Pungarabato	Tierra Caliente	1	https://www.pungarabato.gob.mx/	PRI
051	Quechultenango	Centro	0	0	PRD
052	San Luis Acatlán	Costa Chica	1	http://www.sanluisacatlan.guerrero.gob.mx/	PRI
053	San Marcos	Costa Chica	1	http://sanmarcos.guerrero.gob.mx/	PRD
054	San Miguel Totolapan	Tierra Caliente	1	https://www.ayuntamientotolapan.com/	PRD
055	Taxco de Alarcón	Norte	1	https://taxco.gob.mx/	PAN
056	Tecoanapa	Costa Chica	1	http://tecoanapa.guerrero.gob.mx/	MORENA
057	Técpan de Galeana	Costa Grande	0	0	PRD
058	Teloloapan	Norte	1	https://teloloapan.gob.mx/	PRD
059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	1	http://tepecoacuilco.guerrero.gob.mx/	PRI
060	Tetipac	Norte	1	https://www.tetipac.gob.mx/	PAN
061	Tixtla de Guerrero	Centro	0	0	PRD
062	Tlacoachistlahuaca	Costa Chica	1	http://www.tlacoachistlahuaca.gob.mx/	PPG
063	Tlacoapa	La Montaña	1	https://tlacoapa.gob.mx/	PRI
064	Tlalchapa	Tierra Caliente	1	http://www.tlalchapa.gob.mx/	PRD
065	Tlalixtaquilla de Maldonado	La Montaña	0	0	PRI
066	Tlapa de Comonfort	La Montaña	1	http://www.tlapadecomonfort.gob.mx/	MORENA
067	Tlapehuala	Tierra Caliente	1	https://www.tlapehuala.gob.mx/	PRD
068	La Unión de Isidoro Montes de Oca	Costa Grande	1	http://launiondeisidoromontesdeoca.gob.mx	PRD
069	Xalpatláhuac	La Montaña	0	0	PRI
070	Xochihuehuetlán	La Montaña	1	http://xochihuehuetlan.guerrero.gob.mx/	PT
071	Xochistlahuaca	Costa Chica	1	http://xochistlahuaca.guerrero.gob.mx/	MORENA
072	Zapotitlán Tablas	La Montaña	0	0	PT
073	Zirándaro	Tierra Caliente	1	https://zirandaroalavanguardia.gob.mx/	MORENA
074	Zitlala	Centro	1	http://zitlala.guerrero.gob.mx/	MC
075	Eduardo Neri	Centro	1	https://www.eduardoneri.gob.mx/portal/	PRD

076	Acatepec	La Montaña	1	http://acatepec.guerrero.gob.mx/	PRD
077	Marquelia	Costa Chica	0	https://marquelia.guerrero.gob.mx/	PT
078	Cochoapa el Grande	La Montaña	1	http://cochoapa.guerrero.gob.mx/	PRD
079	José Joaquín de Herrera	Centro	1	https://josejoaquinherrera.gob.mx/	PRI
080	Juchitán	Costa Chica	1	http://www.juchitan.guerrero.gob.mx/	PVEM
081	Iliatenco	La Montaña	1	http://iliatenco.guerrero.gob.mx/	MC
TOTAL			65		

Fuente: Elaboración propia con datos encontrados en diferentes exploradores (2021).

Como se mencionó anteriormente, el cuadro no. 9 corresponde a los portales gubernamentales que se encuentran o encontraban disponibles durante el periodo presidencial de 2018 – 2021, sin embargo, los colores en la tabla indican dos aspectos, que se expusieron antes en la metodología, la razón del color verde se atribuye a los portales gubernamentales con diseño único, es decir, aquellas páginas en las que sus ayuntamientos designaron un gasto para la elaboración del portal de su municipio. Estos portales, de acuerdo con el cuadro no. 9, corresponden a un total de 29 sitios web. Por otro lado, el color azul indica que los sitios pertenecen al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero, por lo tanto, se encuentran señalados con ese color, pues la evaluación de éstos se llevó a cabo de manera conjunta, lo cual se expone con más detalle en el capítulo 4. El total de sitios web de los portales oficiales de los gobiernos municipales fue de 65 en el Estado de Guerrero.

A continuación, se presenta un mapa del Estado de Guerrero en donde se muestran los municipios y la categorización por colores antes señalada.

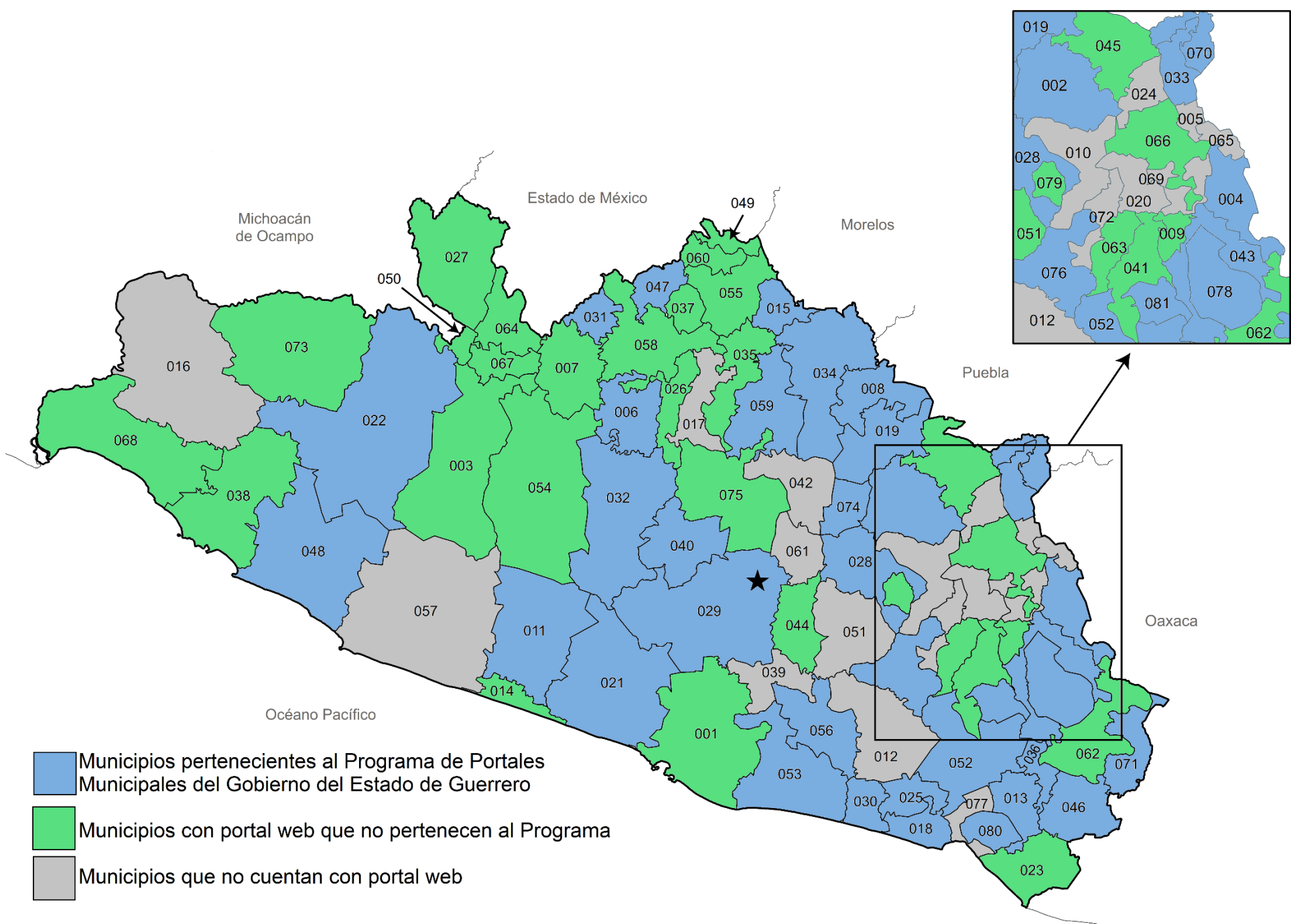


Figura 2. Mapa de los municipios que poseen portales web y su clasificación

Fuente: Elaboración propia con base en el Marco Geoestadístico de INEGI (2018).

Municipios del Estado de Guerrero

001 Acapulco de Juárez	035 Iguala de la Independencia	069 Xalpatláhuac
002 Ahuacuotzingo	036 Igualapa	070 Xochihuehuetlán
003 Ajuchitlán del Progreso	037 Ixcateopan de Cuauhtémoc	071 Xochistlahuaca
004 Alcozauca de Guerrero	038 Zihuatanejo de Azueta	072 Zapotitlán Tablas
005 Alpoyeca	039 Juan R. Escudero	073 Zirándaro
006 Apaxtla	040 Leonardo Bravo	074 Zitlala
007 Arcelia	041 Malinaltepec	075 Eduardo Neri
008 Atenango del Río	042 Mártir de Cuilapan	076 Acatepec
009 Atlamajalcingo del Monte	043 Metlatónoc	077 Marquelia
010 Atlixac	044 Mochitlán	078 Cochoapa el Grande
011 Atoyac de Álvarez	045 Olinalá	079 José Joaquín de Herrera
012 Ayutla de los Libres	046 Ometepec	080 Juchitán
013 Azoyú	047 Pedro Ascencio Alquisiras	081 Iliatenco
014 Benito Juárez	048 Petatlán	
015 Buenavista de Cuéllar	049 Pilcaya	
016 Coahuayutla de José María Izazaga	050 Pungarabato	
017 Cocula	051 Quechultenango	
018 Copala	052 San Luis Acatlán	
019 Copalillo	053 San Marcos	
020 Copanatoyac	054 San Miguel Totolapan	
021 Coyuca de Benítez	055 Taxco de Alarcón	
022 Coyuca de Catalán	056 Tecoaapa	
023 Cuajinicuilapa	057 Técpan de Galeana	
024 Cualác	058 Teloloapan	
025 Cuautepec	059 Tepecoacuilco de Trujano	
026 Cuetzala del Progreso	060 Tetipac	
027 Cutzamala de Pinzón	061 Tixtla de Guerrero	
028 Chilapa de Álvarez	062 Tlacoachistlahuaca	
029 Chilpancingo de los Bravo	063 Tlacoapa	
030 Florencio Villarreal	064 Tlalchapa	
031 General Canuto A. Neri	065 Tlalixtaquilla de Maldonado	
032 General Heliodoro Castillo	066 Tlapa de Comonfort	
033 Huamuxtitlán	067 Tlapehuala	
034 Huitzuc de los Figueroa	068 La Unión de Isidoro Montes de Oca	

5.2 Contrastación del nivel de desarrollo de los portales con el contexto político de los gobiernos locales del Estado de Guerrero

Una de las incógnitas que se presentó durante la elaboración de la investigación fue acerca de si los municipios pertenecientes al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero tenían una relación directa con el partido gobernante del estado, es decir, si el Estado había hecho un criterio de selección en donde se favorecían a los municipios que pertenecían al mismo partido que él.

De acuerdo con el contexto político antes mencionado y haciendo énfasis en los municipios que forman parte del Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero, se buscó una relación entre éstos y su criterio de elección de acuerdo con el partido gobernante del Estado. Se encontró que de los 36 gobiernos locales que integran el programa, 10 de ellos son perredistas, 8 priistas, 6 pertenecen al MC, 2 al PT, 1 al PAN y 1 al PES. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la gubernatura en este periodo se encontraba encabezada por el gobierno del PRI, esto parece no haber sido un factor que haya influido en la selección de los municipios que integran el programa, guiándonos por un criterio de mayoría simple, ya que la mayoría de los gobiernos locales que forman parte del programa son del PRD. Sin embargo, la segunda posición se encuentra encabezada por municipios en donde el PRI obtuvo la presidencia municipal.

A continuación, se hace un mapeo de los municipios pertenecientes al programa anteriormente mencionado y su respectivo contexto político:

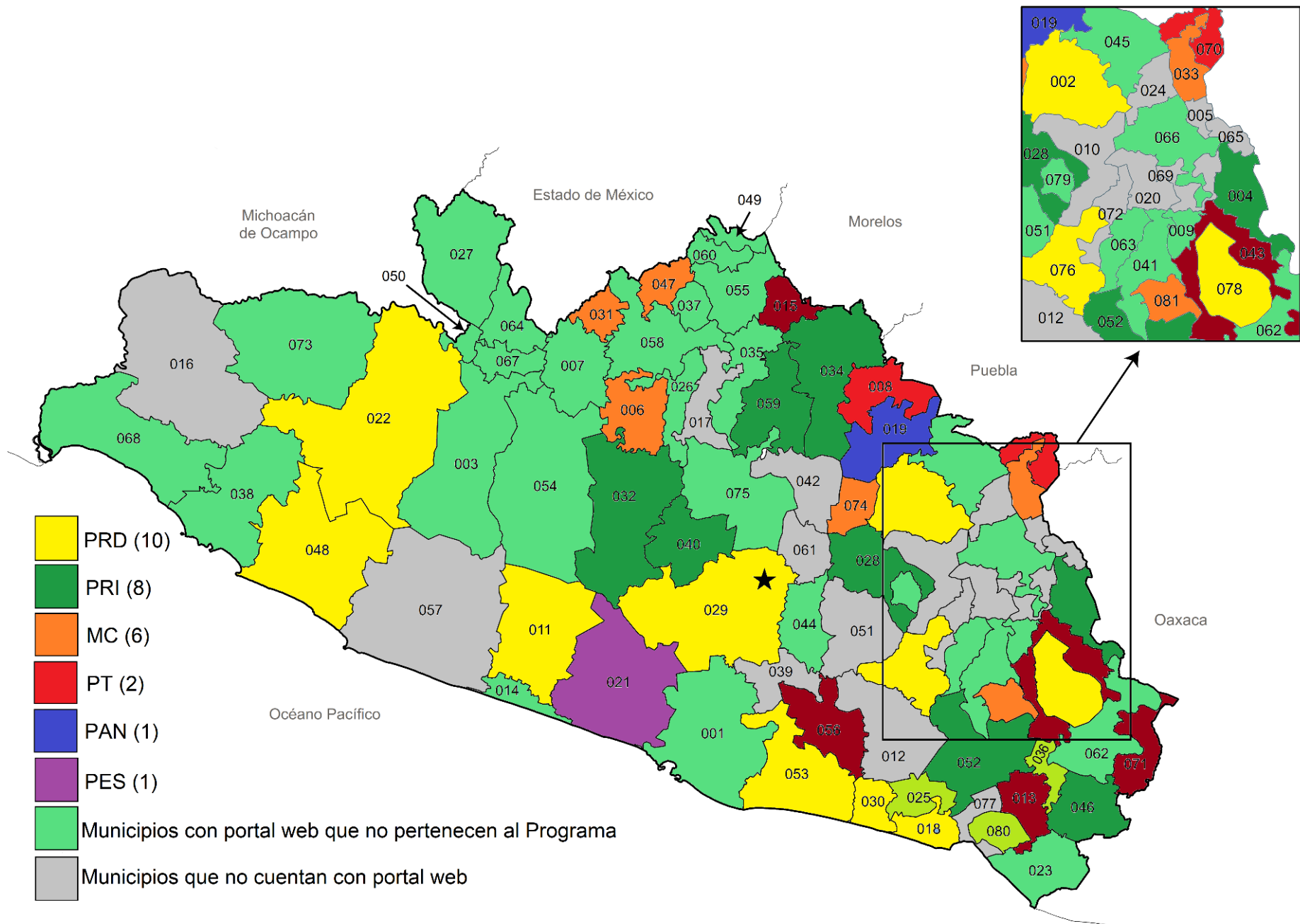


Figura 3. Mapa de los municipios pertenecientes al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y su contexto político en 2018

Fuente: Elaboración propia con base en el Marco Geoestadístico de INEGI (2018).

Municipios del Estado de Guerrero

001 Acapulco de Juárez	035 Iguala de la Independencia	069 Xalpatláhuac
002 Ahuacuotzingo	036 Igualapa	070 Xochihuehuetlán
003 Ajuchitlán del Progreso	037 Ixcateopan de Cuauhtémoc	071 Xochistlahuaca
004 Alcozauca de Guerrero	038 Zihuatanejo de Azueta	072 Zapotitlán Tablas
005 Alpoyeca	039 Juan R. Escudero	073 Zirándaro
006 Apaxtla	040 Leonardo Bravo	074 Zitlala
007 Arcelia	041 Malinaltepec	075 Eduardo Neri
008 Atenango del Río	042 Mártir de Cuilapan	076 Acatepec
009 Atlamajalcingo del Monte	043 Metlatónoc	077 Marquelia
010 Atlixac	044 Mochitlán	078 Cochoapa el Grande
011 Atoyac de Álvarez	045 Olinalá	079 José Joaquín de Herrera
012 Ayutla de los Libres	046 Ometepec	080 Juchitán
013 Azoyú	047 Pedro Ascencio Alquisiras	081 Iliatenco
014 Benito Juárez	048 Petatlán	
015 Buenavista de Cuéllar	049 Pilcaya	
016 Coahuayutla de José María Izazaga	050 Pungarabato	
017 Cocula	051 Quechultenango	
018 Copala	052 San Luis Acatlán	
019 Copalillo	053 San Marcos	
020 Copanatoyac	054 San Miguel Totolapan	
021 Coyuca de Benítez	055 Taxco de Alarcón	
022 Coyuca de Catalán	056 Tecoaapa	
023 Cuajinicuilapa	057 Tépam de Galeana	
024 Cualác	058 Teloloapan	
025 Cuautepec	059 Tepecoacuilco de Trujano	
026 Cuetzala del Progreso	060 Tetipac	
027 Cutzamala de Pinzón	061 Tixtla de Guerrero	
028 Chilapa de Álvarez	062 Tlacoachistlahuaca	
029 Chilpancingo de los Bravo	063 Tlacoapa	
030 Florencio Villarreal	064 Tlalchapa	
031 General Canuto A. Neri	065 Tlalixtaquilla de Maldonado	
032 General Heliodoro Castillo	066 Tlapa de Comonfort	
033 Huamuxtitlán	067 Tlapehuala	
034 Huitzuc de los Figueroa	068 La Unión de Isidoro Montes de Oca	

5.3 Resultados de la evaluación del nivel de desempeño global de los portales del Estado de Guerrero

Cuadro 10. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel de desempeño de los portales web municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	44.03	REGULAR
	Interacción	88	18.23	MÍNIMO
	Transacción	56	0.94	MÍNIMO
	Integración	36	7.26	MÍNIMO
	Participación	48	2.57	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información de los portales del Estado de Guerrero se encuentra en buena medida, supeditada a la sección de transparencia de los portales, razón por la que este componente logró obtener una calificación más alta que el resto de los componentes.

Componente Interacción

Las condiciones de los sitios obedecen un mismo patrón de comportamiento, por lo tanto, la interacción de los portales de los gobiernos locales del Estado, sugieren que la relación entre gobierno – ciudadanía es mínima por los mismos aspectos, por ejemplo, la manera de comunicarse, la cual no es muy eficiente, ya que no existen chats de asistencia en ningún sitio, los formatos que se obtienen son escasos, las maneras de contactar a los funcionarios no son personalizadas la mayoría de veces, la búsqueda de información a través de los motores de búsqueda no facilita el encuentro de información, la personalización de los sitios es nula y la información no es dinámica, es decir, la interactividad que tienen los sitios es prácticamente cero.

Componente Transacción

El componente transacción fue el peor evaluado dentro de todos los portales del Estado de Guerrero, pues la mayoría de los portales obtuvieron ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos, a excepción de tres sitios de los municipios de Acapulco de Juárez, Iguala de la Independencia y Zihuatanejo de Azueta.

Componente Integración

La integración que se observó en los portales del Estado se encuentra basada en los enlaces de interés que se integran en algunos portales. Los enlaces de interés obedecen a la naturaleza de los indicadores de integración vertical y horizontal, es decir, de órdenes de gobierno (vertical) y de información del mismo gobierno o dependencias (horizontal), sin embargo, también se mide otro indicador acerca de la información transaccional o “carrito de compras”, en donde la mayoría de los sitios calificaron con mínimo, ya que no existe esta función.

Componente Participación

El último componente se basó enteramente en la presencia de las redes sociales en los portales, ya que los demás indicadores obtuvieron ausencia en la mayoría de los portales del Estado.

Cuadro 11. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	73.03	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales de los gobiernos locales del **Estado de Guerrero** tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvieron un total de **73.03 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

(Véase anexo 4 y 5 para información más detallada acerca de la evaluación de los portales que integran el Estado de Guerrero a nivel municipal).

5.4 Resultados de la evaluación del nivel de desempeño de los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero por región

Cuadro 12. Resultados de la evaluación regional

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE				
	Componente	Región	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	Acapulco	108	42	REGULAR
		Costa Chica		45.77	REGULAR
		Costa Grande		43.83	REGULAR
		Centro		48	REGULAR
		La Montaña		41.5	REGULAR
		Norte		45.07	REGULAR
		Tierra Caliente		39.56	REGULAR
	Interacción	Acapulco	88	15	MÍNIMO
		Costa Chica		19.54	MÍNIMO
		Costa Grande		20.83	MÍNIMO
		Centro		18.22	MÍNIMO
		La Montaña		18.17	MÍNIMO
		Norte		17.80	MÍNIMO
		Tierra Caliente		15.78	MÍNIMO
	Transacción	Acapulco	56	25	REGULAR
		Costa Chica		0	AUSENCIA
		Costa Grande		2.50	MÍNIMO
		Centro		0	AUSENCIA
		La Montaña		0	AUSENCIA
		Norte		1.40	MÍNIMO
		Tierra Caliente		0	AUSENCIA
	Integración	Acapulco	36	10	REGULAR
		Costa Chica		7.31	MÍNIMO
		Costa Grande		8.67	MÍNIMO
		Centro		9.22	REGULAR
		La Montaña		7.42	MÍNIMO
		Norte		6.80	MÍNIMO
		Tierra Caliente		4.56	MÍNIMO
Participación	Acapulco	48	7	MÍNIMO	
	Costa Chica		2.15	MÍNIMO	
	Costa Grande		3.00	MÍNIMO	
	Centro		1.67	MÍNIMO	
	La Montaña		1.83	MÍNIMO	
	Norte		2.73	MÍNIMO	
	Tierra Caliente		4.00	MÍNIMO	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

01. Región Acapulco

Cuadro 13. Detalle del resumen de Evaluación sobre el Desempeño del Portal Web Municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	42	REGULAR
	Interacción	88	15	MÍNIMO
	Transacción	56	25	REGULAR
	Integración	36	10	REGULAR
	Participación	48	7	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

La Región Acapulco es la única región del Estado de Guerrero que se conforma por sólo un municipio, con el mismo nombre. El portal de Acapulco de Juárez es de “diseño único”, lo cual quiere decir que no pertenece al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero.

Componente Información

La información dentro del sitio es genérica, es decir, se encuentra la información esencial básica, pero hasta ahí, por lo tanto, la información no es meticulosa o detallada. La información multimedia es mínima, ya que posee unos pocos vídeos. La estructura lógica del sitio no es buena, ya que el orden dificulta encontrar lo que se está buscando. En cuanto a la actualización de la información, se observó que la información se encuentra actualizada en buena medida, es decir, las fechas que se presentan no se encuentran muy espaciadas y el sitio tiene una sección de anuncios en donde todo el tiempo se proyecta “lo nuevo” que hay en él. La accesibilidad es limitada, ya que hay algunas páginas ausentes y tampoco es de fácil acceso para cierto tipo de población. Acerca del área de transparencia del sitio, se observó que a pesar de que se encuentran fácilmente todos los elementos, éstos no se encontraron completos.

Componente Interacción

La interacción en el sitio es mínima, por ejemplo, a pesar de ser el único portal que cuenta con un chat para la atención de la ciudadanía, éste no atiende en vivo, es decir, hay que esperar la respuesta y el tiempo de respuesta no se manifiesta. Los formatos que se encuentran en línea se evaluaron como “regular” debido a que cumplen su función, pero no hay para todos los trámites y servicios. Es imposible contactar funcionarios de manera virtual. Existe un motor de búsqueda, pero es deficiente, por lo tanto, el usuario no puede encontrar de manera más fácil lo que está buscando.

Componente Transacción

El municipio y región de Acapulco de Juárez ha sido una de las pocas que presentan la capacidad de pago en línea, sin embargo, se puede observar que, a pesar de tenerlo incorporado, el pago en línea sólo prioriza algunos pagos, es decir, sólo se pueden llevar algunos cuantos. Independientemente de esto, la plataforma de pago que maneja si presenta los estándares básicos mínimos que se ocupan, por ejemplo, las políticas de seguridad que deben manifestarse a la hora de llevar a cabo los pagos.

Componente Integración

El componente integración se evaluó como regular, esto, debido a que no se encuentra integración vertical en el sitio y a que en la integración horizontal sólo se calificaron con bueno a dos de cuatro subindicadores. Las transacciones en línea se pueden llevar a cabo tanto en la versión móvil como en la completa.

Componente Participación

La participación dentro del portal se calificó con mínimo, debido a que no existen mecanismos que fomenten la participación ciudadana a través del sitio. La única forma de tener un tipo de participación es a través de las redes sociales que se

promocionan en el sitio, en donde se permite compartir contenido directamente a redes sociales personales y enviar links hacia otras personas.

Cuadro 14. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	99	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal de la **Región Acapulco** tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **99 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

(Véase anexo 5 para información más detallada acerca de la evaluación del portal).

02. Región Costa Chica

Cuadro 15. Detalle del resumen de Evaluación sobre el Desempeño de los Portales Web Municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	45.77	REGULAR
	Interacción	88	19.54	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	7.31	MÍNIMO
	Participación	48	2.15	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

La Región de la Costa Chica se encuentra integrada por 15 municipios, de los cuales, sólo 13 de ellos poseen portal oficial de gobierno. Se observó que la mayoría de los portales que conforman a la región, 11 de ellos, pertenecen al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y los dos restantes tienen un “diseño único”.

Componente Información

Dentro de los portales que conforman la Región de Costa Chica, dentro del componente información se encontró que la información en los sitios parece ser más de ornamento, a excepción de la sección de transparencia, en donde, básicamente todos los portales alcanzan una calificación alta debido a las obligaciones de transparencia, por lo tanto, se podría decir que, la información se encuentra mínima o regular en todos los indicadores menos el último sobre transparencia.

Componente Interacción

En todos los portales la calificación fue mínima, no rebasando los 21 puntos de 88 que máximo podían obtener. Ningún portal poseía un chat de atención ciudadana o contacto con el web máster. Los formatos en línea son escasos en todos los sitios.

En algunos portales se coloca el email y/o teléfono de contacto de los funcionarios, sin embargo, en muchas ocasiones, es el institucional, es decir, no se encuentra una línea directa.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia en todos los portales de la Región de la Costa Chica, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La integración de los sitios de la Costa Chica fue mínima, ya que la información manifestada sobre otros órdenes de gobierno es escasa, así mismo, la integración horizontal no se encuentra completa en estos sitios.

Componente Participación

El componente participación tiene el mismo “comportamiento” en los indicadores evaluados de los municipios de la Costa Chica, ya que, en la mayoría de éstos la única manera de participar es a través de las redes sociales que se encuentran en los sitios oficiales, ya sea compartiendo información, enviando o con el simple hecho de tener presencia en varias redes sociales.

Cuadro 16. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	74.77	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales web de los gobiernos locales de la **Región Costa Chica** tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvieron un total de **74.77**

puntos de 336 puntos que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

(Véase anexo 4 y 5 para información más detallada acerca de la evaluación de los portales que integran la región a nivel municipal).

03. Región Costa Grande

Cuadro 17. Detalle del resumen de Evaluación sobre el Desempeño de los Portales Web Municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	43.83	REGULAR
	Interacción	88	20.83	MÍNIMO
	Transacción	56	2.50	MÍNIMO
	Integración	36	8.67	MÍNIMO
	Participación	48	3	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

La Región de la Costa Grande se encuentra integrada por 8 municipios, de los cuales, sólo 6 de ellos poseen portal oficial de gobierno. Se observó que la mitad de los portales pertenecen al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y la otra mitad tienen un “diseño único”.

Un dato que resaltar de los portales que integran la Región de la Costa Grande se compone por mitad de portales pertenecientes al Programa de Portales Municipales y la otra casi mitad a de “diseño único”, por lo tanto, la evaluación se encuentra “equilibrada”.

Componente Información

La información presentada por los portales de los municipios que integran la región fue regular, debido a que ésta no es meticulosa o detallada en su totalidad, a excepción del portal de Zihuatanejo de Azueta, el cual fue el único portal con calificación buena en este componente. Además, la información multimedia que se emplea en algunos de los sitios son sólo vídeos sobre las acciones emprendidas en los municipios. La organización de la información de los sitios es mínima – regular, ya que en la mayoría de los portales se observaron los elementos básicos, sin embargo, en algunos es difícil encontrarlos. La actualización de la información en

los sitios también se calificó como mínima en la mayoría de estos, ya que la periodicidad va desde 1 a 2 notas por mes, en ocasiones 3, cuando, de acuerdo con el parámetro, deberían ser al menos 4 por mes. La accesibilidad es escasa. Mientras que la sección de transparencia suele contener todos los indicadores.

Componente Interacción

La interacción que se observó dentro de estos portales fue poca. No existen chats en línea, de manera que no se puede obtener ayuda inmediata para la realización de trámites o servicios. Los formatos en línea que se obtienen son pocos o en el peor de los casos, ninguno. La comunicación entre ciudadanía y funcionarios es limitada. La mayoría de los sitios cuenta con un buscador o motor de búsqueda que se encuentra muy limitado en los resultados que arroja. La personalización de los sitios es nula.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia en la mayoría de los portales de la Región de la Costa Grande, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos; a excepción del portal de Zihuatanejo de Azueta, el cual obtuvo una calificación regular, con 15 puntos, que, al promediarlo, da el resultado final de la región.

Componente Integración

La evaluación de la integración de los portales se divide en vertical y horizontal. En ambos casos se midió de acuerdo con los enlaces de interés que se encontraban en las plataformas. Todos los portales de la región calificaron con mínimo en este componente.

Componente Participación

La participación de los portales, a pesar de que se mide con distintos parámetros, los portales presentan ausencia en todos los indicadores, menos en el último dentro de este componente, el cual, busca evaluar si “tiene otras formas de participar”, en

esta parte entran las redes sociales de los sitios, y dentro de esta región, gracias a este indicador, este componente alcanzó la calificación mínima.

Cuadro 18. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	78.83	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales web de los gobiernos locales de la **Región Costa Grande** tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvieron un total de **78.83 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

(Véase anexo 4 y 5 para información más detallada acerca de la evaluación de los portales que integran la región a nivel municipal).

04. Región Centro

Cuadro 19. Detalle del resumen de Evaluación sobre el Desempeño de los Portales Web Municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	48	REGULAR
	Interacción	88	18.22	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	9.22	REGULAR
	Participación	48	1.67	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

La Región de la Centro se encuentra integrada por 13 municipios, de los cuales, sólo 9 de ellos poseen portal oficial de gobierno. Se observó que la mayoría de los portales que conforman a la región, 6 de ellos, pertenecen al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y los tres restantes tienen un “diseño único”.

Componente Información

La Región Centro obtuvo el puntaje más alto en este componente entre todas las regiones, sin embargo, el puntaje tampoco alcanza a calificar como bueno. La información presentada en los portales de la región fue regular, al no ser tan meticulosa y/o detallada. La información multimedia, al igual que la región anterior, sólo se manifiesta con videos en algunos sitios. El orden lógico de los portales de esta región es regular, ya que algunos sitios poseen buena estructura, como el caso del municipio de Eduardo Neri, que fue el único portal en este componente en obtener “bueno”. La actualización de los sitios es regular, pues se presentan 1 – 3 noticias en promedio al mes. La accesibilidad no engloba todo el rango de personas que pueden llegar a utilizar el sitio. Por último, la sección de transparencia se presenta adecuada o buena en la mayoría de los portales de esta región.

Componente Interacción

La interacción de los portales con la ciudadanía es mínima, ya que todos los sitios de la región calificaron con mínimo.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia en todos los portales de la Región Centro, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La integración en dos de los sitios de la región fue regular en Mochitlán y Eduardo Neri, debido a que ambos presentaron vínculos a varios portales tanto a nivel estatal y federal, así como, dentro de sí mismos, es decir, la información sobre su gobierno se encontraba casi completa. Sin embargo, de ahí en fuera, todos los demás portales calificaron con mínima, lo cual hizo descender la calificación final de la región.

Componente Participación

Una vez más, la participación de los portales de esta región se vio calificada de acuerdo con el último indicador, enfocado hacia las redes sociales de los portales gubernamentales.

Cuadro 20. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	77.11	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales web de los gobiernos locales de la **Región Centro** tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvieron un total de **77.11**

puntos de 336 puntos que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

(Véase anexo 4 y 5 para información más detallada acerca de la evaluación de los portales que integran la región a nivel municipal).

05. Región La Montaña

Cuadro 21. Detalle del resumen de Evaluación sobre el Desempeño de los Portales Web Municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	41.50	REGULAR
	Interacción	88	18.17	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	7.42	MÍNIMO
	Participación	48	1.83	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

La Región de La Montaña se encuentra integrada por 19 municipios, de los cuales, sólo 12 de ellos poseen portal oficial de gobierno. Se observó que la mayoría de los portales que conforman a la región, 7 de ellos, pertenecen al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y los cinco restantes tienen un “diseño único”.

La Región de La Montaña fue la región que obtuvo la calificación más baja dentro de todas las regiones del Estado de Guerrero.

Componente Información

El componente información dentro de la Región La Montaña obtuvo una calificación de 41.50, sólo por encima de la Región Tierra Caliente, obteniendo así, el penúltimo lugar dentro del conjunto de regiones que conforman el Estado de Guerrero.

Componente Interacción

La interacción de los portales de esta región con la ciudadanía calificó como mínima en todos los sitios debido a las mismas razones presentadas anteriormente en las otras regiones.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia en todos los portales de la Región de La Montaña, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La integración de todos los sitios fue mínima, a excepción de dos municipios, Tlacoapa y Tlapa de Comonfort, los cuales obtuvieron regular, al contar con varios enlaces de integración vertical y horizontal, el resto de los portales carecen de información sobre su gobierno y los demás órdenes de gobierno.

Componente Participación

La participación de los portales de esta región se calificó con mínimo, a excepción de dos portales que obtuvieron ausencia: Malinaltepec y Tlacoapa. Los portales no cuentan con plataformas en las cuales se permitan llevar a cabo debates o discusiones con funcionarios, así como comentar de políticas públicas o votar de manera electrónica.

Cuadro 22. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	68.92	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales web de los gobiernos locales de la **Región La Montaña** tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvieron un total de **68.92 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

(Véase anexo 4 y 5 para información más detallada acerca de la evaluación de los portales que integran la región a nivel municipal).

06. Región Norte

Cuadro 23. Detalle del resumen de Evaluación sobre el Desempeño de los Portales Web Municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	45.07	REGULAR
	Interacción	88	17.80	MÍNIMO
	Transacción	56	1.40	MÍNIMO
	Integración	36	6.80	MÍNIMO
	Participación	48	2.73	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

La Región Norte se encuentra integrada por 16 municipios, de los cuales, 15 poseen portal oficial de gobierno. Se observó que la mayoría de los portales que conforman a la región, 8 de ellos, pertenecen al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y los otros 7 tienen un “diseño único”.

Los portales que integran la Región Norte son los segundos más balanceados o equilibrados en cuanto a cómo se compone la región, es decir, prácticamente la mitad pertenecen al Programa de Portales Municipales y la otra casi mitad (menos uno) a de “diseño único”.

El portal que más se destacó dentro de esta región fue el de Iguala de la Independencia, el cual, obtuvo sólo una calificación mínima en uno de los componentes: participación; los demás componentes fueron calificados con regular y bueno, respectivamente.

Componente Información

Los datos agrupados que se presentan en el componente información de la Región Norte, al igual que otras regiones, sugiere que los motivos de la calificación que obtuvo (regular), son debido a las mismas razones presentadas en las secciones anteriores.

Componente Interacción

La mayoría de los portales a excepción de Iguala de la Independencia, obtuvieron una calificación mínima, por lo tanto, la interacción de los portales con la ciudadanía es escasa.

Componente Transacción

A excepción del municipio de Iguala de la Independencia, el cual sacó calificación regular, el componente de transacción obtuvo ausencia en todos los demás portales de la Región Norte, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El componente de integración de los portales de la Región Norte obtuvo mínimo en la mayoría de los portales, a excepción, nuevamente del municipio de Iguala de la Independencia, aunque también del de Tetipac, en donde ambos calificaron con regular.

Componente Participación

Los municipios de Ixcateopan de Cuauhtémoc y Taxco de Alarcón que integran la Región Norte obtuvieron ausencia en la evaluación de este componente, los portales restantes de la región obtuvieron calificación mínima, debido a las mismas razones expuestas en las otras regiones.

Cuadro 24. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	73.80	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales web de los gobiernos locales de la **Región Norte** tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvieron un total de **73.80 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

(Véase anexo 4 y 5 para información más detallada acerca de la evaluación de los portales que integran la región a nivel municipal).

07. Región Tierra Caliente

Cuadro 25. Detalle del resumen de Evaluación sobre el Desempeño de los Portales Web Municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	39.56	REGULAR
	Interacción	88	15.78	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	4.56	MÍNIMO
	Participación	48	4	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

La Región Tierra Caliente se encuentra integrada por 15 municipios, de los cuales, sólo 13 de ellos poseen portal oficial de gobierno. Se observó que la mayoría de los portales que conforman a la región, 11 de ellos, pertenecen al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero y los dos restantes tienen un “diseño único”.

La Región Tierra Caliente fue la región peor valorada de las 7 regiones que integran el Estado de Guerrero. Esto pudo haber sido provocado debido a que la mayoría de los portales de los municipios que integran la región son de “diseño único”, por lo tanto, las calificaciones otorgadas variaron a comparación de los portales que tienen una calificación consistente debido a que pertenecen al Programa de Portales Municipales.

Componente Información

El componente información presenta resultados variados entre portales con “mínimo” y “regular” de la región, sin embargo, se destaca el portal de Pungarabato, el cual se calificó con “bueno”.

Componente Interacción

La interacción de los portales de Tierra Caliente se calificó con “mínimo”, sin embargo, una vez más se destaca Pungarabato, al ser el único sitio que se calificó con “regular”.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia en todos los portales de la Región Tierra Caliente, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

Todos los sitios se calificaron con mínimo debido a que la integración que se observó en los sitios es escasa y los sitios no cuentan con enlaces hacia portales de otros órdenes de gobierno o información del mismo gobierno o dependencias.

Componente Participación

Se detectó ausencia en dos portales de la región, Arcelia y San Miguel Totolapan, los demás portales que integran la región calificaron con mínimo, debido a las mismas razones anteriormente expuestas en otras regiones.

Cuadro 26. Evaluación Global

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	63.89	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales web de los gobiernos locales de la **Región Tierra Caliente** tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvieron un total de **63.89 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener. (Véase anexo 4 y 5 para información más detallada acerca de la evaluación de los portales que integran la región a nivel municipal).

5.5 Resultados agrupados por municipio

A continuación, se presenta un cuadro en donde se indican las calificaciones finales de cada uno de los portales de los municipios del Estado de Guerrero, en donde se observa la puntuación otorgada y la ponderación equivalente.

Cuadro 27. Evaluación Global

CLAVE	MUNICIPIO	REGION	PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	99	REGULAR
002	Ahuacuotzingo	Centro	78	MÍNIMO
003	Ajuchitlán del Progreso	Tierra Caliente	60	MÍNIMO
004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	78	MÍNIMO
005	Alpoyeca	La Montaña	ND	ND
006	Apaxtla	Norte	78	MÍNIMO
007	Arcelia	Tierra Caliente	72	MÍNIMO
008	Atenango del Río	Norte	78	MÍNIMO
009	Atlamajalcingo del Monte	La Montaña	41	MÍNIMO
010	Atlixac	La Montaña	ND	ND
011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	78	MÍNIMO
012	Ayutla de los Libres	Costa Chica	ND	ND
013	Azoyú	Costa Chica	78	MÍNIMO
014	Benito Juárez	Costa Grande	61	MÍNIMO
015	Buenavista de Cuéllar	Norte	78	MÍNIMO
016	Coahuayutla de José María Izazaga	Costa Grande	ND	ND
017	Cocula	Norte	ND	ND
018	Copala	Costa Chica	78	MÍNIMO
019	Copalillo	Norte	78	MÍNIMO
020	Copanatoyac	La Montaña	ND	ND
021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	78	MÍNIMO
022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	78	MÍNIMO
023	Cuajinicuilapa	Costa Chica	72	MÍNIMO
024	Cualác	La Montaña	ND	ND
025	Cuatepec	Costa Chica	78	MÍNIMO
026	Cuetzala del Progreso	Norte	80	MÍNIMO
027	Cutzamala de Pinzón	Tierra Caliente	63	MÍNIMO
028	Chilapa de Álvarez	Centro	78	MÍNIMO
029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	78	MÍNIMO
030	Florencio Villarreal	Costa Chica	78	MÍNIMO
031	General Canuto A. Neri	Norte	78	MÍNIMO
032	General Heliodoro Castillo	Centro	78	MÍNIMO
033	Huamuxtitlán	La Montaña	78	MÍNIMO
034	Huitzuco de los Figueroa	Norte	78	MÍNIMO
035	Iguala de la Independencia	Norte	144	REGULAR
036	Igualapa	Costa Chica	78	MÍNIMO

037	Ixcateopan de Cuauhtémoc	Norte	17	MÍNIMO
038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	121	REGULAR
039	Juan R. Escudero	Centro	ND	ND
040	Leonardo Bravo	Centro	78	MÍNIMO
041	Malinaltepec	La Montaña	32	MÍNIMO
042	Mártir de Cuilapan	Centro	ND	ND
043	Metlatónoc	La Montaña	78	MÍNIMO
044	Mochitlán	Centro	72	MÍNIMO
045	Olinalá	La Montaña	67	MÍNIMO
046	Ometepec	Costa Chica	78	MÍNIMO
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	78	MÍNIMO
048	Petatlán	Costa Grande	78	MÍNIMO
049	Pilcaya	Norte	55	MÍNIMO
050	Pungarabato	Tierra Caliente	95	REGULAR
051	Quechultenango	Centro	ND	ND
052	San Luis Acatlán	Costa Chica	78	MÍNIMO
053	San Marcos	Costa Chica	78	MÍNIMO
054	San Miguel Totolapan	Tierra Caliente	49	MÍNIMO
055	Taxco de Alarcón	Norte	40	MÍNIMO
056	Tecoanapa	Costa Chica	78	MÍNIMO
057	Técpán de Galeana	Costa Grande	ND	ND
058	Teloloapan	Norte	70	MÍNIMO
059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	78	MÍNIMO
060	Tetipac	Norte	77	MÍNIMO
061	Tixtla de Guerrero	Centro	ND	ND
062	Tlacoachistlahuaca	Costa Chica	42	MÍNIMO
063	Tlacoapa	La Montaña	73	MÍNIMO
064	Tlalchapa	Tierra Caliente	50	MÍNIMO
065	Tlalixtaquilla de Maldonado	La Montaña	ND	ND
066	Tlapa de Comonfort	La Montaña	68	MÍNIMO
067	Tlapehuala	Tierra Caliente	53	MÍNIMO
068	La Unión de Isidoro Montes de Oca	Costa Grande	57	MÍNIMO
069	Xalpatláhuac	La Montaña	ND	ND
070	Xochihuehuatlán	La Montaña	78	MÍNIMO
071	Xochistlahuaca	Costa Chica	78	MÍNIMO
072	Zapotitlán Tablas	La Montaña	ND	ND
073	Zirándaro	Tierra Caliente	55	MÍNIMO
074	Zitlala	Centro	78	MÍNIMO
075	Eduardo Neri	Centro	90	REGULAR
076	Acatepec	La Montaña	78	MÍNIMO
077	Marquelia	Costa Chica	ND	ND
078	Cochoapa el Grande	La Montaña	78	MÍNIMO
079	José Joaquín de Herrera	Centro	64	MÍNIMO
080	Juchitán	Costa Chica	78	MÍNIMO
081	Iliatenco	La Montaña	78	MÍNIMO
TOTAL			73.03	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

(Véase anexo 3 para los resultados agrupados de la Evaluación de nivel de desempeño de los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero por componente).

El supuesto o hipótesis de la investigación indicaba que la mayoría de los sitios gubernamentales de los municipios del Estado de Guerrero no tendrían buen desempeño debido a que las páginas web parecían ambiguas u obsoletas, o que en el peor de los casos, incluso no contaban con ella, lo cual, de acuerdo con la investigación realizada, se puede observar que, en efecto, la hipótesis se confirma, pues el desempeño de los portales de los gobiernos locales del estado es mínimo en la mayoría de los sitios, a excepción del puerto de Acapulco, el único sitio en obtener una calificación con ponderación “regular”.

Además, de acuerdo con la hipótesis, se expone que los portales de los principales centros urbanos del estado tendrían un nivel más avanzado que el resto de las localidades, la hipótesis también se cumple o confirma, ya que tres de los cinco municipios con mayor población aparecen entre los tres primeros portales, con las siguientes puntuaciones:

Cuadro 28. Portales gubernamentales que obtuvieron los tres primeros lugares en la evaluación final

LUGAR	CLAVE	MUNICIPIO	REGION	PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
1	035	Iguala de la Independencia	Norte	144	REGULAR
2	038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	121	REGULAR
3	001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	99	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Encabezando la lista, se presenta el municipio de Iguala de la Independencia, seguido de Zihuatanejo de Azueta y Acapulco de Juárez, municipios que, a pesar de no haber obtenido calificaciones finales en “bueno” u “óptimo”, se destacan debido a que son los únicos portales web gubernamentales que implementan mecanismos de pago en línea.

5.5 Hallazgos adicionales

A pesar de haberse aplicado la evaluación de los portales de manera individual, es decir, de municipio por municipio, en la mayoría de ellos se observa una tendencia o patrón en las respuestas sobre los indicadores y subindicadores. Esto a su vez, confirma de nueva cuenta la hipótesis de investigación, pues se puede observar que los portales no han tenido un buen desempeño debido a la razón presentada, ya que las páginas son ambiguas u obsoletas, en otras palabras, se podría decir que los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero son más de “ornamento”, pues son un elemento que por obligación de ley, deben presentar, razón por la cual, ninguno de los portales obtuvo “ausencia” en el componente información, y también, por el mismo hecho de que ese componente representa la calificación más alta en todos los sitios.

En la sección de Transparencia de cada uno de los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero, sin excepción, se encuentra una pestaña o leyenda que dice: “Cumplimiento de la Ley Número 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero” (2021), en donde se destaca el artículo 81, debido a que en él se recalcan las obligaciones de los sujetos obligados:

“Artículo 81. Los sujetos obligados pondrán a disposición del público y mantendrán actualizada en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan: ...”

Se puede decir entonces, que la sección de Transparencia de los portales es la razón de ser de la mayoría de los sitios web oficiales del gobierno del Estado, pues es ahí en donde se obtuvieron calificaciones altas. Lo que da pauta a señalar o inferir que los portales cumplen por objeto de ley, el diseño, mantenimiento y la creación de los portales en el Estado. No importa el aspecto o diseño del portal, la actualización de este, si representa un valor agregado o crea valor público a la sociedad, mientras la sección de Transparencia se encuentre puesta, lo demás son nimiedades con respecto a la calidad del portal.

Las noticias que se encuentran publicadas dentro de los sitios web presentan los mismos patrones de comportamiento de evaluación, ya que en la mayoría de ellos la actualización de la información es regular o mínima. De acuerdo con el cuestionario aplicado, para considerarse que un sitio se encuentra actualizado, éste debe presentar algún tipo de actualización una vez por semana, al menos, sin embargo, durante la evaluación se detectó que estas actualizaciones suceden generalmente de 1 a 2 veces por mes, y en algunos sitios hasta 3 veces, por lo tanto, la actualización que se presenta en los sitios es deficiente, aunado a que estas actualizaciones se basan en noticias propias del ayuntamiento, ya que fue el único elemento que se detectó sobre la actualización de los sitios.

Otro punto que destacar en cuanto a los hallazgos adicionales, es acerca de la carencia de accesibilidad de los sitios hacia los sectores de personas que tienen algún tipo de discapacidad visual o a las personas que no hablan español y sólo saben su lengua indígena, patrón que se repitió en todos los sitios evaluados.

Ningún sitio permite la personalización, es decir, ninguno de ellos se adapta a gustos o preferencias, lo cual puede estar ligado a que los portales no permiten la creación de cuentas de usuario, para que, de esta manera, se permita elegir o colocar preferencias.

Otro problema recurrente que se detectó en las plataformas fue acerca de que a pesar de que se encuentra la información subida o disponible en los portales, muchas veces esta información contenida no es de calidad. Un ejemplo claro de ello es sobre los directorios de funcionarios, en donde se observó que, a pesar de encontrarse la información en el sitio, los números y correos electrónicos muchas veces no se encontraban personalizados, en su lugar, se colocaba el correo y teléfono institucional, de manera que, daba una sensación de información incompleta o no personalizada, en consecuencia, el ciudadano no podría contactar directamente al funcionario con el cual se tienen asuntos públicos que atender.

La participación en los sitios web está sujeta a un solo indicador, ya que las plataformas de los sitios no se encuentran desarrolladas de manera que la

participación ciudadana sea un factor que se tome a consideración, esto, ya que ningún portal obtuvo puntos en las secciones de participación en línea (con debates o discusiones con funcionarios) o que la plataforma esté habilitada para emitir opinión sobre las políticas públicas o llevar a cabo el voto electrónico. Las maneras de participar o interactuar es a través únicamente de redes sociales, en donde, la mayoría de los sitios poseen un vínculo hacia éstas, sin embargo, no todos los portales cuentan con este enlace visible y funcional. Además, dentro de este parámetro de evaluación de este indicador, se puede observar que no sólo se trata acerca de poseer un enlace, sino también acerca de la interacción que se tiene con las redes sociales, es decir, no sólo se trata de que se muestre el logo, sino de que a través del portal se puedan compartir o postear directamente a las propias redes sociales de la ciudadanía o enviar enlaces o contenido.

Otra observación que se realizó apunta al hecho de que haya que tenido que haber un programa que administrara los portales oficiales de ciertos municipios, dice mucho sobre estos ayuntamientos y la relación que poseen con el gobierno digital.

Por último, es importante destacar que, las tendencias internacionales apuntan a la integración de sitios web multiplataforma, es decir, la adopción del gobierno electrónico para servicios en un contexto móvil, sin embargo, de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que se requieren de muchos esfuerzos por parte del gobierno del Estado de Guerrero para alcanzar este tipo de objetivo.

CONCLUSIONES

La importancia que adquiere la instrumentación del Gobierno Electrónico, y en este caso, específicamente de los portales gubernamentales, sugiere que aún existe una tendencia incipiente y tentativa en la institucionalización del gobierno digital a nivel local, así como en los estudios sociales sobre el tema. Al iniciar la evaluación de los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero, se observó que existen escasos trabajos sobre evaluaciones municipales. Las evaluaciones de portales que resaltan de este ámbito, en México, son las que se realizan a nivel nacional y estatal, por esta razón, al no encontrarse un modelo ad hoc a nivel municipal, el modelo sufrió una adecuación para poder aplicarse a nivel municipal.

Existen modelos como los expuestos en el capítulo 2, en donde la prioridad de ellos es evaluar algunos de los objetivos de la creación de sitios gubernamentales, como en el caso de los autores Beierle y Cahill (2000), que se enfocan en medir la participación ciudadana de los portales, o en el caso de UNDESA (2012), que presenta un modelo que valora los servicios e información en materia ambiental. De esta forma, pueden existir o crearse aún más rubros específicos o no, sobre la evaluación de los portales web gubernamentales y de gobierno digital en general. La necesidad de las evaluaciones sobre gobierno digital obedece a un reclamo ciudadano, el cual “convierte en un compromiso para participar en la elaboración y el mejoramiento de las metodologías existentes a fin de contar con una evaluación amplia y pertinente” (Castro Salazar & Toudert, 2014).

La aplicación de la metodología de evaluación que se elaboró en la presente investigación puso de manifiesto que los portales web de los gobiernos locales en el Estado de Guerrero no hacen el esfuerzo por ofertar servicios de calidad a la ciudadanía y que los esfuerzos siguen siendo poco eficientes. Aun cuando la mayoría de los municipios cuenta con portal web, es decir, 65 de los 81 municipios del Estado, lamentablemente, en estos sitios web sólo se pueden apreciar los elementos básicos necesarios de un portal de gobierno. Además, se encontró que los indicadores refutan el adecuado uso de los trámites y servicios en línea, así

como la información y todos los componentes que integran el instrumento de recolección de datos. Por esta razón, se puede concluir de manera general que los portales web de los gobiernos evaluados se preocupan más por la apariencia del sitio, es decir, presentar información, sobre todo acerca de transparencia y de tener un orden lógico de la estructura del portal que aparente que todos los elementos de los portales existen, sin embargo, al momento de utilizarlos, los servicios ofrecidos carecen de eficiencia y resultan poco prácticos. En consecuencia, la lógica con la que operan los sitios está centrada más en la manera de comunicar hacia un solo sentido, es decir, sin retroalimentación (*feedback*) estando ausentes las posibilidades de mecanismos de interacción entre gobierno – ciudadanía.

Por lo tanto, en el marco de la presente investigación, los resultados evidenciaron que los componentes de los portales evaluados no cumplen en buena medida los objetivos que se precisan en el instrumento. Por esta razón, si se pretende que la evaluación de los portales sirva como herramienta para mejorar y obtener un panorama objetivo sobre las deficiencias que se puedan encontrar en la implementación del gobierno digital. Se espera que los portales de gobierno presenten información clara, transparente, asequible y oportuna a la ciudadanía y fomenten la participación proactiva, abonando al mismo tiempo, al cuidado del medio ambiente al hacer un uso mínimo de los recursos en papel.

El evaluar los portales gubernamentales del Estado de Guerrero, utilizando instrumentos teóricos provenientes de las ciencias sociales, permitiría en alguna medida, mejorar el diseño y aplicación de políticas públicas para el mejoramiento de la gestión gubernamental en el contexto de la Nueva Gerencia Pública y de un gobierno digital con calidad democrática.

Los componentes evaluados de los portales del Estado de Guerrero se caracterizaron por obtener un cumplimiento mínimo de sus indicadores y subindicadores, dejando entrever la importancia de contar con portales que tengan un impacto real o valor público agregado, que automaticen los procesos y disminuyan la carga burocrática que cualquier servicio o trámite implica, alentando un proceso eficiente de información, interacción, transacción, integración y

participación entre el gobierno y la ciudadanía. Por esta razón, es importante contar con la normatividad en materia de gobierno electrónico y/o digital, de otra forma, los portales que presenten los gobiernos seguirán careciendo de valor público. Esto se traduce en portales aislados, sin uso real, con contenido desactualizado y con inclinación hacia la autopropaganda y promoción de partidos políticos. Por tal motivo, sería necesario reposicionar el objetivo final de la creación de los sitios web gubernamentales alrededor del ciudadano y sus necesidades.

Cabe recalcar que la importancia de este trabajo de investigación da la pauta como primer acercamiento en la evaluación de portales municipales en el Estado de Guerrero, por ello, el sustento teórico, conceptual y metodológico que permitió llevar a cabo el estudio, puede enriquecerse con nuevas investigaciones que aborden de manera particular los diversos aspectos relacionados con el gobierno digital. Bajo esta perspectiva, es necesario considerar que el camino hacia la evaluación integral de los sitios a nivel municipal presenta oportunidades y retos para la investigación futura en los campos de la teoría y abordaje de nuevos enfoques de carácter empírico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. F. (2010). El futuro de la gestión pública y la gobernanza después de la crisis. *Frontera Norte*, 22(43), 187-213.
- Alshawi, S., Ali, A., & Alalwany, H. (2007). *E-government evaluation factors: Citizen's perspective. Actas de la Conferencia Europea y Mediterránea de Sistemas de Información*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Álvarez Barrios, J. E. (2012). Gobierno electrónico en México: ¿Mito o realidad? Descripción, análisis y evaluación de los sitios gubernamentales de las 32 entidades federativas. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2013/enero/0686908/0686908.pdf>
- Álvarez Barrios, J. E., & Islas Herrera, J. A. (2012). *Gobierno electrónico en México: ¿Mito o realidad? Descripción, análisis y evaluación del gobierno digital en México*. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2013/enero/0686908/0686908.pdf>
- Araya Dujisin, R., & Porrúa Vigón, M. A. (2004). *América Latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago de Chile, Argentina: FLACSO. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uagro/68568?page=3>
- Arellano, D., & Cabrero, E. (2005). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público. *Gestión y política pública*, XIV(3), 599-618. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/133/13314307.pdf>
- Arias Torres, D., & Manriquez, J. C. (2017). *u-gob*. Obtenido de Evolución del e-Gobierno 1.0 al 4.0: <https://u-gob.com/evolucion-del-e-gobierno-1-0-al-4-0/>
- Asturias Corporación Universitaria. (s.f.). *Teorías Burocráticas*. España. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf6.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Municipios y gobierno digital. Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Municipios-y-gobierno-digital-Situaci%C3%B3n-y-buenas-pr%C3%A1cticas-en-la-Red-Mercociudades.pdf>
- Banco Mundial. (2008). El Gobierno Electrónico en México. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4419/441942913008.pdf>

- Barahona, J. C., Zuleta, R., & Calderón, O. (2010). *Evaluación de sitios web del gobierno y municipalidades de Costa Rica*. Costa Rica: incae Business School.
- Beierle, T., & Cahill, S. (2000). *Electronic democracy and environmental governance: A survey of the states*. Washington: Resources for the Future.
- BID. (2018). *Municipios y gobierno digital. Situación y buenas prácticas en la Red Mercociudades*. Sector de Instituciones para el Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Municipios-y-gobierno-digital-Situaci%C3%B3n-y-buenas-pr%C3%A1cticas-en-la-Red-Mercociudades.pdf>
- Bresser-Pereira, L. C. (2011). La reforma del Estado de los años noventa. Lógica y mecanismo de control. En *Lecturas sobre el Estado y las políticas públicas: Retomando el debate de ayer para fortalecer el actual* (págs. 259-294). Buenos Aires: Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. Obtenido de https://www.academia.edu/3033725/La_Reforma_del_Estado_de_los_a%C3%B1os_noventa_L%C3%B3gica_y_mecanismos_de_control
- Castro Salazar, J. I., & Toudert, D. (2014). Hacia una metodología de evaluación de los sitios web de las dependencias ambientales de gobiernos de la frontera norte. *Estudios Fronterizos*, 49-84. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v15n29/v15n29a2.pdf>
- CEPAL. (2021). *Biblioguías - Biblioteca de la CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de De Gobierno Abierto a Estado Abierto: <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/concepto>
- Choudrie, J., Ghinea, G., & Weerakkody, V. (2004). *Evaluating global e-government sites: A view using web diagnostic tools*. Conferencias Académicas Ltd., Department of Information Systems and Computing, Brunel University, Uxbridge, Inglaterra.
- Criado G., I., & Ramilo A, M. C. (2001). *Evaluación de la e-administración: Indicadores del rendimiento de las páginas web de las administraciones públicas*. V Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración La Laguna-Tenerife, España.
- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>
- DOF. (2021). *Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024*. México: Gobierno de México. Obtenido de https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5628886&fecha=06/09/2021

- ENDUTIH. (2020). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares*. México: INEGI, Instituto Federal de Telecomunicaciones, Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH_2020.pdf
- Fontes Martínez, C. F. (2009). *El Gobierno Electrónico en México: Origen, Desarrollo y Perspectivas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas en la Administración Pública*. México. Obtenido de http://132.248.9.195/ptd2009/septiembre/0649309/0649309_A1.pdf
- Fragoso, V. E. (2002). *Gobierno electrónico: Evaluación de la percepción ciudadana (1)*. Boletín de Política Informática.
- Gant, J. P., Gant, D. B., & Johnson, C. (2002). *State web portals: Delivering and financing e-service*. E-government series, The Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government, Washington.
- García Santiago, J., Valencia López, O. D., Fernández Tapia, J., & Rentería Gaeta, R. (2021). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. *Encrucijada*(38).
- García, I. M. (2007). *La Nueva Gestión Pública: Evolución y Tendencia*. Obtenido de Instituto de Estudios Fiscales: http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
- Gil-García, J. R., Mariscal, J., & Ramírez, F. (2008). Gobierno electrónico en México. *CIDE*. Obtenido de <http://www.libreriacide.com/librospdf/DTAP-214.pdf>
- Gobierno de México. (2021). *Gobierno de México*. Obtenido de ¿Qué es GOB.MX?: <https://www.gob.mx/que-es-gobmx>
- Gobierno de México. (2022). *Coordinación de la Estrategia Digital Nacional*. Obtenido de Internet para todos: Programa prioritario: <https://www.gob.mx/cedn>
- González Sánchez, J. (2009). El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana. *Gestión y Política Pública*, 18(1), 67-105.
- Gupta, M. P., & Debashish, J. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. *Pergamon*, 20, 365–387.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México:

Mc Graw Hill Education, Universidad de Celaya, Universidad Tecnológica Laja Bajío.

- IEPC Guerrero. (2018). *Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del Estado de Guerrero*. Obtenido de Procesos Electorales: https://iepcgro.mx/principal/sitio/procesos_electorales
- IEPC Guerrero. (2018). *Resultados Electorales e Integración de los Órganos de Gobierno*. Obtenido de https://iepcgro.mx/principal/sitio/procesos_electorales
- IMCO. (2016). *Índice de Competitividad Estatal*. Obtenido de Un puente entre dos Méxicos: <https://imco.org.mx/indices/un-puente-entre-dos-mexicos/resultados/entidad/12-guerrero>
- INAFED. (2021). *Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México*. Obtenido de Guerrero: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM12guerrero/mediofisico.html>
- INEGI. (2017A). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. Principales Resultados*. México. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2017/doc/encig2017_principales_resultados.pdf
- INEGI. (2017B). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. Principales Resultados: Guerrero*. México. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2017/doc/encig2017_gro.pdf
- INEGI. (2018). *Marco Geoestadístico*. Obtenido de Grompios: www.cuentame.inegi.org.mx
- INEGI. (2020). *Principales resultados por localidad (ITER)*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/app/scitel/Default?ev=9>
- INEGI. (2020A). *SCITEL*. Obtenido de Principales resultados por localidad (ITER) 2020: <https://www.inegi.org.mx/app/scitel/consultas/index>
- Jaramillo Chávez, K. A. (2015). *Gobierno Electrónico: Evaluación del Portal Web del Municipio de Chalco, Estado de México, a través del Enfoque Teórico Evolutivo*. UNAM.
- Kunstelj, M., & Vintar, M. (2004). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Information Polity, University of Ljubljana, Faculty of Administration*, 131-148.
- Lopez, A. (2002). *La Nueva Gestión Pública: Algunas precisiones para su abordaje conceptual*. (Dirección de Estudios e Información, Ed.) Obtenido de Instituto

Nacional de la Administración Pública:
http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/planeamiento_estragico/docs/biblioteca_y_enlaces/ngpfinal.PDF

- Luna Reyes, L. F. (2020). *Ranking de Portales Estatales 2019*. Obtenido de u-Gob: <https://u-gob.com/ranking-de-portales-estatales-2019/>
- Luna Reyes, L. F., Gil-García, J. R., & Sandoval Almazán, R. (2010). Reflexiones sobre la evaluación de portales de gobierno de Internet. *Espacios Públicos*, 13(27), 67-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67613199005.pdf>
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., & Romero, G. (2009). *Modelo Integral de Evaluación del Gobierno Electrónico: Una propuesta preliminar*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/221584646_Modelo_integral_de_evaluacion_del_gobierno_electronico_un_propuesta_preliminar
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., & Sandoval, R. (2010). Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno en internet. *Espacios Públicos*, 13(27), 67-78.
- Luna-Reyes, L. J., Gil-García, R., & Rojas-Bandera, J. S. (2007). An exploratory study of electronic government and state portals in Mexico. (M. Gascó-Hernández, Ed.) *Latin America online: Cases, successes and pitfalls*, 116-156.
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (02 de marzo de 2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127). doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Obi, T. (2012). *The 2012 Waseda University International e-Government Ranking released*. Tokyo, Japón: Universidad de Waseda.
- OCDE. (2008). *E-Gobierno para un mejor gobierno*. Instituto Nacional de Administración Pública. Obtenido de <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/manual-egobierno-para-un-mejor-gobierno.pdf>
- OEA. (31 de mayo de 2022). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia*. Obtenido de Gobierno Electrónico: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental. (2001). *Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental*. Ciudad de México: Gobierno de México. Obtenido de http://www.cca.org.mx/apoyos/ap073/mod2/mod_est.pdf

- Pérez Ramírez, R. (2011). Construcción del gobierno electrónico. *Revista IAPEM*(79).
- PND. (2019 - 2024). *Plan Nacional de Desarrollo*. México: Gobierno de México. Obtenido de <https://framework-gb.cdn.gob.mx/landing/documentos/PND.pdf>
- PNUD. (1999). *Informe sobre Desarrollo Humano*. Obtenido de http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1999_es_completo_nostats.pdf
- Ramírez Alujas, Á. V., & Dassen, N. (2014). *Vientos de Cambio. El avance de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe*. BID. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Vientos-de-cambio-El-avance-de-las-pol%C3%ADticas-de-gobierno-abierto-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Ramírez-Alujas, Á., & Dassen, N. (2014). *Winds of Change. The Progress of Open Government Policymaking in Latin America and the Caribbean*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Obtenido de <https://publications.iadb.org/en/winds-change-progress-open-government-policymaking-latin-america-and-caribbean>
- Real Academia Española. (2020A). *Dirección de la Lengua Española*. Recuperado el 2021, de <https://dle.rae.es/sitio?m=form#FPdGgZn>
- Real Academia Española. (2020B). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el abril de 2021, de <https://dle.rae.es/portal>
- Registry.mx. (2020). *Dominios .gob.mx*. Obtenido de <https://www.dominios.mx/dominios-gob-mx/#quienpuede>
- Reyes Rodríguez, E. (2018). *Eficiencia del E-Gobierno dentro del Servicio de Administración Tributaria en México*. Ciudad de México: UNAM.
- Rodríguez, M. C. (2006). *Investigación sobre el estado de avance del gobierno electrónico en Colombia a nivel municipal, regional y nacional*. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.
- Sandoval Almazán, R., & Colin, J. M. (2011). *Gobierno electrónico en México: una exploración Municipal 2010*. Obtenido de http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/447
- Sandoval Almazán, R., & Gil-García, J. R. (2009). Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Revista Chilena de Administración Pública*(14°).
- Sandoval Cervera, S. A. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*. México.

- Sandoval-Almazán, R. J., Gil-García, R., & Luna-Reyes, L. F. (2011). *Manual para evaluación de portales estatales en México*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, Universidad Autónoma del Estado de México, Universidad de las Américas Puebla.
- Schröder, P. (2007). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen Gobierno*. México.
- Tijerino Ortiz, X. E. (2015). El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital. Obtenido de <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/download/58180/51488>
- Tricas Lamana, F. (2007). El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana. *Dialnet*(109). Obtenido de http://www.fundacionalternativas.org/public/storage/laboratorio_documentos_archivos/xmlimport-EwesW5.pdf
- UNDESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs). (2010). *E-government survey 2010*. Nueva York: un Publishing Section.
- UNDESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs). (2012). *E-government survey 2012*. Nueva York: un Publishing Section.
- Valencia López, O. D. (2019). Breve reflexión sobre aspectos teóricos del gobierno electrónico. *Analéctica*, 5(34).
- Vilchis, J. (2005). Nueva Gerencia Pública: Análisis comparativo de la Administración Estatal en México. *Convergencia*, 12(39), 13-49.
- West, D. (2008). *Improving technology utilization in electronic government around the world, 2008*. Estados Unidos: Universidad de Brown, Governance Studies at Brookings.
- Wood, F. B., Siegel, E. R., LaCroix, E.-M., Lyon, B. J., Benson, D. A., Cid, V., & Fariss, S. (2003). A Practical Approach to E-Government Web Evaluation. *IEEE Computer Society*, 22-28.

ANEXOS

Anexo 1: Síntesis de los tipos de relaciones que existen en el Gobierno Electrónico

Tipos de relaciones en el Gobierno Electrónico				
Gobierno hacia los ciudadanos	Ciudadanos hacia el gobierno	Gobierno hacia las empresas	Empresas hacia el gobierno	Gobierno a gobierno
Relación más común. Se trata del desempeño de las actividades del Sector Público en cumplir las demandas de la ciudadanía, poniendo a disposición mecanismos electrónicos para cumplirlas.	El ciudadano es el que se dirige hacia el gobierno y solicita algún tipo de trámite o servicio en línea. Estableciendo lazos de confianza entre ambos actores y dando paso a la gobernabilidad.	Esta relación se encuentra regulada por un marco legal bien constituido. La comunicación a través de medios electrónicos (ya sea por medio de convocatorias, email, etc.) propicia el buen y correcto desempeño entre ambos actores.	En esta relación ambos actores se ven beneficiados para el correcto funcionamiento de sus operaciones. Donde las empresas ocupan ciertos permisos y el gobierno contratos, adquisiciones, etc.	Relación que ocurre dentro del mismo aparato administrativo. Existen dos vertientes: 1. Las que se producen hacia el interior de las dependencias e instituciones. 2. Las que se producen hacia otras dependencias o instituciones públicas.

Fuente: Elaboración propia con datos del subtema 2.4.3.

Anexo 2: Instrumento metodológico. Cuestionario

COMPONENTE INFORMACIÓN			
PREGUNTAS			
1. Información completa y detallada		PUNTAJE	SUBTOTAL
1.1	La información presentada muestra datos del autor en las páginas y documentos del portal.		
1.2	Presenta información detallada (profundidad, enlace, descripción).		
1.3	Despliega iconografía que muestren tipo de archivo (pdf, ppt, doc).		
1.4	En la información estadística se referencia al INEGI u otras fuentes similares.		
1.5	Existen ligas que llevan a información adicional relacionada con la que se despliega en la pantalla.		
1.6	Existen ligas que llevan a la página o sitio donde se puede descargar la aplicación necesaria para obtener o trabajar con un formato.		
2. Información multimedia		PUNTAJE	SUBTOTAL
2.1	Existe información multimedia en formato de video.		
2.2	Existe información multimedia en formato de audio.		
3. Organización de la información		PUNTAJE	SUBTOTAL
3.1	Existe un orden lógico –estructura– que organiza la información del portal.		
3.2	La información está estructurada por dependencia.		
3.3	Contiene un mapa del sitio visible.		
4. Actualización de la información		PUNTAJE	SUBTOTAL
4.1	Muestra fecha y hora de actualización (página inicial).		
4.2	La información está actualizada, noticias, eventos (se observan datos con fecha de la última semana).		
4.3	Se informa al usuario sobre cambios efectuados al portal (lo nuevo en el sitio).		

Fuente: SANDOVAL Almazán Rodrigo y GIL-GARCÍA J. Ramón (2009), Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo en Revista Chilena de Administración Pública N° 14, Chile.

COMPONENTE INFORMACIÓN			
PREGUNTAS			
5. Accesibilidad de la información		PUNTAJE	SUBTOTAL
5.1	Muestra un catálogo en línea de los distintos servicios y trámites que ofrece el gobierno.		
5.2	El portal puede desplegarse en varios idiomas (extranjeros o autóctonos).		
5.3	El portal tiene una sección diseñada para facilitar el acceso a personas con discapacidad (Ej. Débiles visuales).		
5.4	No existen vínculos o ligas del portal rotas o equivocadas.		
6. Transparencia		PUNTAJE	SUBTOTAL
6.1	En la página se encuentra información sobre las leyes municipales u otros reglamentos o normas del estado y sus dependencias.		
6.2	En la página se encuentra la estructura orgánica del gobierno del municipio.		
6.3	En la página se encuentra información sobre metas y objetivos del Gobierno del Municipio.		
6.4	Se puede acceder a información o datos financieros de la administración pública municipal.		
6.5	En las páginas se encuentran sueldos y prestaciones de funcionarios públicos.		
6.6	En la página se encuentran directorios de funcionarios públicos con correo electrónico y/o teléfono de contacto.		
6.7	En la página se encuentran datos sobre licitaciones públicas.		
6.8	En la página se encuentra información sobre procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos.		
6.9	En las páginas se encuentra información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas por el municipio.		
T O T A L			
EVALUACIÓN FINAL			

Fuente: SANDOVAL Almazán Rodrigo y GIL-GARCÍA J. Ramón (2009), Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo en Revista Chilena de Administración Pública N° 14, Chile.

COMPONENTE INTERACCIÓN				
PREGUNTAS				
1. Contacto de web máster y atención ciudadana			PUNTAJE	SUBTOTAL
1.1	Existen formas de comunicarse o contactarse con el web máster (fácil de ser encontradas).			
1.2	Tiene un chat individual de atención ciudadana en la que los usuarios pueden obtener ayuda para la realización de trámites y servicios.			
2. Obtención de formatos en línea			PUNTAJE	SUBTOTAL
2.1	Se pueden bajar formatos Word o PDF.			
2.2	Se pueden llenar formatos PDF en línea.			
2.3	La página muestra instrucciones específicas que faciliten la realización del trámite o servicio.			
2.4	Se observa claramente liga para acceder al formato para la realización de algún trámite.			
2.5	Existe aplicaciones apps para dispositivos móviles.			
3. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal			PUNTAJE	SUBTOTAL
3.1	En el portal se proporciona una forma en línea para contactar a algún funcionario de gobierno.			
3.2	En el portal se proporciona una forma por email para contactar a algún funcionario de gobierno.			
3.3	En el portal se proporciona algún número de teléfono para contactar a algún funcionario de gobierno.			

Fuente: SANDOVAL Almazán Rodrigo y GIL-GARCÍA J. Ramón (2009), Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo en Revista Chilena de Administración Pública N° 14, Chile.

COMPONENTE INTERACCIÓN			
PREGUNTAS			
4. Búsquedas de información		PUNTAJE	SUBTOTAL
4.1	Tiene algún tipo de motor de búsqueda.		
4.2	El motor de búsqueda funciona.		
4.3	Existen al menos un resultado relacionado con la consulta entre los primeros cinco resultados de la lista.		
4.4	Tiene buscador de datos de funcionarios (teléfono, correo electrónico) por dependencia.		
4.5	Permite calificar si la búsqueda fue útil o resultó exitosa.		
5. Personalización		PUNTAJE	SUBTOTAL
5.1	Se puede personalizar el formato y el contenido de la información (tamaño de letra, color, etcétera.) que se despliega en el portal.		
5.2	Tiene un sitio abierto al público y otro protegido con contraseña sólo para usuarios registrados.		
5.3	Permite elegir información, datos y “guardarlos” en una parte del sitio (Ej. Monitoreo de trámites).		
5.4	El sitio se modifica de forma automática de acuerdo con la actividad del usuario (Ej. la página que creaste o recientemente visitados).		
5.5	El sitio permite al usuario elegir entre la versión móvil y la versión completa con facilidad.		
6. Información dinámica (Ej. nuevos servicios, noticias, eventos, etc.)		PUNTAJE	SUBTOTAL
6.1	Se puede filtrar la información desplegada utilizando criterios como fechas, dependencias, eventos o temas.		
6.2	El sitio permite obtener noticias por medio de correo electrónico.		
T O T A L			
EVALUACIÓN FINAL			

Fuente: SANDOVAL Almazán Rodrigo y GIL-GARCÍA J. Ramón (2009), Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo en Revista Chilena de Administración Pública N° 14, Chile.

COMPONENTE TRANSACCIÓN		
PREGUNTAS		
1. Se pueden realizar pagos en línea (Ej. Tarjetas de crédito, CLABE, etcétera)	PUNTAJE	SUBTOTAL
1.1	Se observa en la página un acceso al pago en línea.	
1.2	Existen procesos de pago a un clic.	
1.3	Se puede pagar con tarjeta de crédito.	
1.4	Ofrece otras alternativas electrónicas de pago (débito, paypal, CLABE, transferencia, Oxxo, etcétera).	
2. Seguridad	PUNTAJE	SUBTOTAL
2.1	Se observa el logotipo de una empresa de pago-seguro antes de empezar el trámite de pago.	
2.2	Existen políticas visibles de seguridad publicadas en el sitio antes de comenzar alguna transacción.	
2.3	Existen políticas visibles de privacidad publicadas en el portal antes de comenzar alguna transacción.	
3. Licencia de manejo	PUNTAJE	SUBTOTAL
3.1	Se cuenta con vínculo para solicitar y pagar la licencia de manejo.	
4. Multas	PUNTAJE	SUBTOTAL
4.1	Se cuenta con vínculo para el pago de multas.	
5. Pago de predial	PUNTAJE	SUBTOTAL
5.1	Se puede realizar el pago del predial en línea.	
6. Pago de agua potable	PUNTAJE	SUBTOTAL
6.1	Se puede realizar el pago de agua potable en línea.	
7. Actas de nacimiento	PUNTAJE	SUBTOTAL
7.1	Se puede solicitar y pagar copias de acta de nacimiento en línea.	
8. Permisos municipales	PUNTAJE	SUBTOTAL
8.1	Se pueden solicitar permisos municipales en línea.	
9. Licitaciones (compranet u otro sistema)	PUNTAJE	SUBTOTAL
9.1	Se administra el proceso de licitaciones en línea.	
	TOTAL	
	EVALUACIÓN FINAL	

Fuente: SANDOVAL Almazán Rodrigo y GIL-GARCÍA J. Ramón (2009), Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo en Revista Chilena de Administración Pública N°. 14, Chile.

COMPONENTE INTEGRACIÓN			
PREGUNTAS			
1. Integración vertical		PUNTAJE	SUBTOTAL
1.1	El portal cuenta con una sección sobre los gobiernos estatales.		
1.2	El portal cuenta con una sección sobre el gobierno federal.		
1.3	Se cuenta con vínculo para la obtención de la CURP.		
2. Integración horizontal		PUNTAJE	SUBTOTAL
2.1	Una página o portal del gobierno municipal es el punto de entrada a las otras páginas.		
2.2	Se cuenta con una página en donde se muestre información de trámites en diferentes dependencias de gobierno.		
2.3	Se cuenta con una página en donde se tiene acceso a todos los servicios y trámites en línea del gobierno municipal.		
2.4	Existe uniformidad de diseño en las diferentes páginas de gobierno municipal.		
3. Integración transaccional o carritos de compras		PUNTAJE	SUBTOTAL
3.1	Este portal contiene un punto único de pagos de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes órdenes de gobierno (carrito de compras).		
3.2	Existen servicios disponibles en el portal para realizarlos a través de dispositivos móviles como los que se pueden realizar directamente en el portal (información, interacción y transacciones).		
T O T A L			
EVALUACIÓN FINAL			

Fuente: SANDOVAL Almazán Rodrigo y GIL-GARCÍA J. Ramón (2009), Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo en Revista Chilena de Administración Pública N°. 14, Chile.

COMPONENTE PARTICIPACIÓN			
PREGUNTAS			
1. En línea sobre asuntos públicos (funcionarios / ciudadanos)		PUNTAJE	SUBTOTAL
1.1	Existen bitácoras electrónicas (blogs) sobre asuntos públicos.		
1.2	Existen foros sobre asuntos públicos.		
1.3	Existen chats grupales sobre asuntos públicos.		
1.4	Existen encuestas en línea sobre temas gubernamentales o políticas públicas.		
2. Voto electrónico		PUNTAJE	SUBTOTAL
2.1	Existe espacio de voto electrónico en el portal.		
2.2	El espacio de voto electrónico permite la autenticación.		
2.3	El espacio de voto electrónico parece seguro (https o candado).		
3. Refrendas sobre políticas públicas o iniciativas		PUNTAJE	SUBTOTAL
3.1	Permite la opinión o participación en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas.		
3.2	El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente.		
4. Tiene otras formas de participar		PUNTAJE	SUBTOTAL
4.1	Permite compartir información y contenido del sitio gubernamental en redes sociales (Ejem. Twitter, Facebook, WhatsApp).		
4.2	Existen páginas del gobierno municipal en redes sociales (Facebook, Twitter) para promover la participación.		
4.3	Permite enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio.		
TOTAL			
EVALUACIÓN FINAL			

Fuente: SANDOVAL Almazán Rodrigo y GIL-GARCÍA J. Ramón (2009), Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo en Revista Chilena de Administración Pública N°. 14, Chile.

Anexo 3: Resultados agrupados de la evaluación del nivel de desempeño de los portales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero

Cuadro 29. Componente Información

CLAVE	MUNICIPIO	REGIÓN	PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	42	REGULAR
002	Ahuacuotzingo	Centro	47	MÍNIMO
003	Ajuchitlán del Progreso	Tierra Caliente	26	MÍNIMO
004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	47	MÍNIMO
005	Alpoyeca	La Montaña	ND	ND
006	Apaxtla	Norte	47	MÍNIMO
007	Arcelia	Tierra Caliente	45	REGULAR
008	Atenango del Río	Norte	47	MÍNIMO
009	Atlamajalcingo del Monte	La Montaña	21	MÍNIMO
010	Atlixac	La Montaña	ND	ND
011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	47	MÍNIMO
012	Ayutla de los Libres	Costa Chica	ND	ND
013	Azoyú	Costa Chica	47	MÍNIMO
014	Benito Juárez	Costa Grande	33	REGULAR
015	Buenavista de Cuéllar	Norte	47	MÍNIMO
016	Coahuayutla de José María Izazaga	Costa Grande	ND	ND
017	Cocula	Norte	ND	ND
018	Copala	Costa Chica	47	MÍNIMO
019	Copalillo	Norte	47	MÍNIMO
020	Copanatoyac	La Montaña	ND	ND
021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	47	MÍNIMO
022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	47	MÍNIMO
023	Cuajinicuilapa	Costa Chica	48	REGULAR
024	Cualác	La Montaña	ND	ND
025	Cuatepec	Costa Chica	47	MÍNIMO
026	Cuetzala del Progreso	Norte	57	BUENO
027	Cutzamala de Pinzón	Tierra Caliente	36	REGULAR
028	Chilapa de Álvarez	Centro	47	MÍNIMO
029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	47	MÍNIMO
030	Florencio Villarreal	Costa Chica	47	MÍNIMO
031	General Canuto A. Neri	Norte	47	MÍNIMO
032	General Heliodoro Castillo	Centro	47	MÍNIMO
033	Huamuxtitlán	La Montaña	47	MÍNIMO
034	Huitzaco de los Figueroa	Norte	47	MÍNIMO
035	Iguala de la Independencia	Norte	69	BUENO
036	Igualapa	Costa Chica	47	MÍNIMO
037	Ixcateopan de Cuauhtémoc	Norte	11	MÍNIMO
038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	61	BUENO
039	Juan R. Escudero	Centro	ND	ND

040	Leonardo Bravo	Centro	47	MÍNIMO
041	Malinaltepec	La Montaña	19	MÍNIMO
042	Mártir de Cuilapan	Centro	ND	ND
043	Metlatónoc	La Montaña	47	MÍNIMO
044	Mochitlán	Centro	49	REGULAR
045	Olinalá	La Montaña	45	REGULAR
046	Ometepec	Costa Chica	47	MÍNIMO
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	47	MÍNIMO
048	Petatlán	Costa Grande	47	MÍNIMO
049	Pilcaya	Norte	44	REGULAR
050	Pungarabato	Tierra Caliente	63	BUENO
051	Quechultenango	Centro	ND	ND
052	San Luis Acatlán	Costa Chica	47	MÍNIMO
053	San Marcos	Costa Chica	47	MÍNIMO
054	San Miguel Totolapan	Tierra Caliente	44	REGULAR
055	Taxco de Alarcón	Norte	27	MÍNIMO
056	Tecoanapa	Costa Chica	47	MÍNIMO
057	Técpán de Galeana	Costa Grande	ND	ND
058	Teloloapan	Norte	42	REGULAR
059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	47	MÍNIMO
060	Tetipac	Norte	50	REGULAR
061	Tixtla de Guerrero	Centro	ND	ND
062	Tlacoachistlahuaca	Costa Chica	30	REGULAR
063	Tlacoapa	La Montaña	46	REGULAR
064	Tlalchapa	Tierra Caliente	31	REGULAR
065	Tlalixtaquilla de Maldonado	La Montaña	ND	ND
066	Tlapa de Comonfort	La Montaña	38	REGULAR
067	Tlapehuala	Tierra Caliente	25	MÍNIMO
068	La Unión de Isidoro Montes de Oca	Costa Grande	28	REGULAR
069	Xalpatláhuac	La Montaña	ND	ND
070	Xochihuehuatlán	La Montaña	47	MÍNIMO
071	Xochistlahuaca	Costa Chica	47	MÍNIMO
072	Zapotitlán Tablas	La Montaña	ND	ND
073	Zirándaro	Tierra Caliente	39	REGULAR
074	Zitlala	Centro	47	MÍNIMO
075	Eduardo Neri	Centro	59	BUENO
076	Acatepec	La Montaña	47	MÍNIMO
77	Marquelia	Costa Chica	ND	ND
78	Cochoapa el Grande	La Montaña	47	MÍNIMO
79	José Joaquín de Herrera	Centro	42	REGULAR
80	Juchitán	Costa Chica	47	MÍNIMO
81	Iliatenco	La Montaña	47	MÍNIMO
TOTAL			44.03	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Cuadro 30. Componente Interacción

CLAVE	MUNICIPIO	REGIÓN	PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	15	MÍNIMO
002	Ahuacuotzingo	Centro	21	MÍNIMO
003	Ajuchitlán del Progreso	Tierra Caliente	21	MÍNIMO
004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	21	MÍNIMO
005	Alpoyeca	La Montaña	ND	ND
006	Apaxtla	Norte	21	MÍNIMO
007	Arcelia	Tierra Caliente	20	MÍNIMO
008	Atenango del Río	Norte	21	MÍNIMO
009	Atlamajalcingo del Monte	La Montaña	16	MÍNIMO
010	Atlixac	La Montaña	ND	ND
011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	21	MÍNIMO
012	Ayutla de los Libres	Costa Chica	ND	ND
013	Azoyú	Costa Chica	21	MÍNIMO
014	Benito Juárez	Costa Grande	17	MÍNIMO
015	Buenavista de Cuéllar	Norte	21	MÍNIMO
016	Coahuayutla de José María Izazaga	Costa Grande	ND	ND
017	Cocula	Norte	ND	ND
018	Copala	Costa Chica	21	MÍNIMO
019	Copalillo	Norte	21	MÍNIMO
020	Copanatoyac	La Montaña	ND	ND
021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	21	MÍNIMO
022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	21	MÍNIMO
023	Cuajinicuilapa	Costa Chica	18	MÍNIMO
024	Cualác	La Montaña	ND	ND
025	Cuautepec	Costa Chica	21	MÍNIMO
026	Cuetzala del Progreso	Norte	17	MÍNIMO
027	Cutzamala de Pinzón	Tierra Caliente	15	MÍNIMO
028	Chilapa de Álvarez	Centro	21	MÍNIMO
029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	21	MÍNIMO
030	Florencio Villarreal	Costa Chica	21	MÍNIMO
031	General Canuto A. Neri	Norte	21	MÍNIMO
032	General Heliodoro Castillo	Centro	21	MÍNIMO
033	Huamuxtitlán	La Montaña	21	MÍNIMO
034	Huitzoco de los Figueroa	Norte	21	MÍNIMO
035	Iguala de la Independencia	Norte	35	REGULAR
036	Igualapa	Costa Chica	21	MÍNIMO
037	Ixcateopan de Cuauhtémoc	Norte	4	MÍNIMO
038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	27	REGULAR
039	Juan R. Escudero	Centro	ND	ND
040	Leonardo Bravo	Centro	21	MÍNIMO
041	Malinaltepec	La Montaña	11	MÍNIMO
042	Mártir de Cuilapan	Centro	ND	ND
043	Metlatónoc	La Montaña	21	MÍNIMO

044	Mochitlán	Centro	13	MÍNIMO
045	Olinalá	La Montaña	14	MÍNIMO
046	Ometepec	Costa Chica	21	MÍNIMO
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	21	MÍNIMO
048	Petatlán	Costa Grande	21	MÍNIMO
049	Pilcaya	Norte	9	MÍNIMO
050	Pungarabato	Tierra Caliente	23	REGULAR
051	Quechultenango	Centro	ND	ND
052	San Luis Acatlán	Costa Chica	21	MÍNIMO
053	San Marcos	Costa Chica	21	MÍNIMO
054	San Miguel Totolapan	Tierra Caliente	3	MÍNIMO
055	Taxco de Alarcón	Norte	11	MÍNIMO
056	Tecoanapa	Costa Chica	21	MÍNIMO
057	Técpán de Galeana	Costa Grande	ND	ND
058	Teloloapan	Norte	11	MÍNIMO
059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	21	MÍNIMO
060	Tetipac	Norte	12	MÍNIMO
061	Tixtla de Guerrero	Centro	ND	ND
062	Tlacoachistlahuaca	Costa Chica	5	MÍNIMO
063	Tlacoapa	La Montaña	15	MÍNIMO
064	Tlalchapa	Tierra Caliente	16	MÍNIMO
065	Tlalixtaquilla de Maldonado	La Montaña	ND	ND
066	Tlapa de Comonfort	La Montaña	15	MÍNIMO
067	Tlapehuala	Tierra Caliente	14	MÍNIMO
068	La Unión de Isidoro Montes de Oca	Costa Grande	18	MÍNIMO
069	Xalpatláhuac	La Montaña	ND	ND
070	Xochihuehuatlán	La Montaña	21	MÍNIMO
071	Xochistlahuaca	Costa Chica	21	MÍNIMO
072	Zapotitlán Tablas	La Montaña	ND	ND
073	Zirándaro	Tierra Caliente	9	MÍNIMO
074	Zitlala	Centro	21	MÍNIMO
075	Eduardo Neri	Centro	11	MÍNIMO
076	Acatepec	La Montaña	21	MÍNIMO
077	Marquelia	Costa Chica	ND	ND
078	Cochoapa el Grande	La Montaña	21	MÍNIMO
079	José Joaquín de Herrera	Centro	14	MÍNIMO
080	Juchitán	Costa Chica	21	MÍNIMO
081	Iliatenco	La Montaña	21	MÍNIMO
TOTAL			18.23	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Cuadro 31. Componente Transacción

CLAVE	MUNICIPIO	REGION	PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	25	REGULAR
002	Ahuacuotzingo	Centro	0	AUSENCIA
003	Ajuchitlán del Progreso	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	0	AUSENCIA
005	Alpoyeca	La Montaña	ND	ND
006	Apaxtla	Norte	0	AUSENCIA
007	Arcelia	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
008	Atenango del Río	Norte	0	AUSENCIA
009	Atlamajalcingo del Monte	La Montaña	0	AUSENCIA
010	Atlixac	La Montaña	ND	ND
011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	0	AUSENCIA
012	Ayutla de los Libres	Costa Chica	ND	ND
013	Azoyú	Costa Chica	0	AUSENCIA
014	Benito Juárez	Costa Grande	0	AUSENCIA
015	Buenavista de Cuéllar	Norte	0	AUSENCIA
016	Coahuayutla de José María Izazaga	Costa Grande	ND	ND
017	Cocula	Norte	ND	ND
018	Copala	Costa Chica	0	AUSENCIA
019	Copalillo	Norte	0	AUSENCIA
020	Copanatoyac	La Montaña	ND	ND
021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	0	AUSENCIA
022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
023	Cuajinicuilapa	Costa Chica	0	AUSENCIA
024	Cualác	La Montaña	ND	ND
025	Cuautepec	Costa Chica	0	AUSENCIA
026	Cuetzala del Progreso	Norte	0	AUSENCIA
027	Cutzamala de Pinzón	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
028	Chilapa de Álvarez	Centro	0	AUSENCIA
029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	0	AUSENCIA
030	Florencio Villarreal	Costa Chica	0	AUSENCIA
031	General Canuto A. Neri	Norte	0	AUSENCIA
032	General Heliodoro Castillo	Centro	0	AUSENCIA
033	Huamuxtitlán	La Montaña	0	AUSENCIA
034	Huitzoco de los Figueroa	Norte	0	AUSENCIA
035	Iguala de la Independencia	Norte	21	REGULAR
036	Igualapa	Costa Chica	0	AUSENCIA
037	Ixcateopan de Cuauhtémoc	Norte	0	AUSENCIA
038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	15	REGULAR
039	Juan R. Escudero	Centro	ND	ND
040	Leonardo Bravo	Centro	0	AUSENCIA
041	Malinaltepec	La Montaña	0	AUSENCIA
042	Mártir de Cuilapan	Centro	ND	ND
043	Metlatónoc	La Montaña	0	AUSENCIA

044	Mochitlán	Centro	0	AUSENCIA
045	Olinalá	La Montaña	0	AUSENCIA
046	Ometepec	Costa Chica	0	AUSENCIA
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	0	AUSENCIA
048	Petatlán	Costa Grande	0	AUSENCIA
049	Pilcaya	Norte	0	AUSENCIA
050	Pungarabato	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
051	Quechultenango	Centro	ND	ND
052	San Luis Acatlán	Costa Chica	0	AUSENCIA
053	San Marcos	Costa Chica	0	AUSENCIA
054	San Miguel Totolapan	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
055	Taxco de Alarcón	Norte	0	AUSENCIA
056	Tecoanapa	Costa Chica	0	AUSENCIA
057	Técpán de Galeana	Costa Grande	ND	ND
058	Teloloapan	Norte	0	AUSENCIA
059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	0	AUSENCIA
060	Tetipac	Norte	0	AUSENCIA
061	Tixtla de Guerrero	Centro	ND	ND
062	Tlacoachistlahuaca	Costa Chica	0	AUSENCIA
063	Tlacoapa	La Montaña	0	AUSENCIA
064	Tlalchapa	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
065	Tlalixtaquilla de Maldonado	La Montaña	ND	ND
066	Tlapa de Comonfort	La Montaña	0	AUSENCIA
067	Tlapehuala	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
068	La Unión de Isidoro Montes de Oca	Costa Grande	0	AUSENCIA
069	Xalpatláhuac	La Montaña	ND	ND
070	Xochihuehuatlán	La Montaña	0	AUSENCIA
071	Xochistlahuaca	Costa Chica	0	AUSENCIA
072	Zapotitlán Tablas	La Montaña	ND	ND
073	Zirándaro	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
074	Zitlala	Centro	0	AUSENCIA
075	Eduardo Neri	Centro	0	AUSENCIA
076	Acatepec	La Montaña	0	AUSENCIA
077	Marquelia	Costa Chica	ND	ND
078	Cochoapa el Grande	La Montaña	0	AUSENCIA
079	José Joaquín de Herrera	Centro	0	AUSENCIA
080	Juchitán	Costa Chica	0	AUSENCIA
081	Iliatenco	La Montaña	0	AUSENCIA
TOTAL			0.94	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Cuadro 32. Componente Integración

CLAVE	MUNICIPIO	REGION	PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	10	REGULAR
002	Ahuacuotzingo	Centro	8	MÍNIMO
003	Ajuchitlán del Progreso	Tierra Caliente	3	MÍNIMO
004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	8	MÍNIMO
005	Alpoyeca	La Montaña	ND	ND
006	Apaxtla	Norte	8	MÍNIMO
007	Arcelia	Tierra Caliente	7	MÍNIMO
008	Atenango del Río	Norte	8	MÍNIMO
009	Atlamajalcingo del Monte	La Montaña	2	MÍNIMO
010	Atlixac	La Montaña	ND	ND
011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	8	MÍNIMO
012	Ayutla de los Libres	Costa Chica	ND	ND
013	Azoyú	Costa Chica	8	MÍNIMO
014	Benito Juárez	Costa Grande	6	MÍNIMO
015	Buenavista de Cuéllar	Norte	8	MÍNIMO
016	Coahuayutla de José María Izazaga	Costa Grande	ND	ND
017	Cocula	Norte	ND	ND
018	Copala	Costa Chica	8	MÍNIMO
019	Copalillo	Norte	8	MÍNIMO
020	Copanatoyac	La Montaña	ND	ND
021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	8	MÍNIMO
022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	8	MÍNIMO
023	Cuajinicuilapa	Costa Chica	5	MÍNIMO
024	Cualác	La Montaña	ND	ND
025	Cuatepec	Costa Chica	8	MÍNIMO
026	Cuetzala del Progreso	Norte	4	MÍNIMO
027	Cutzamala de Pinzón	Tierra Caliente	3	MÍNIMO
028	Chilapa de Álvarez	Centro	8	MÍNIMO
029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	8	MÍNIMO
030	Florencio Villarreal	Costa Chica	8	MÍNIMO
031	General Canuto A. Neri	Norte	8	MÍNIMO
032	General Heliodoro Castillo	Centro	8	MÍNIMO
033	Huamuxtitlán	La Montaña	8	MÍNIMO
034	Huitzoco de los Figueroa	Norte	8	MÍNIMO
035	Iguala de la Independencia	Norte	10	REGULAR
036	Igualapa	Costa Chica	8	MÍNIMO
037	Ixcateopan de Cuauhtémoc	Norte	2	MÍNIMO
038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	12	REGULAR
039	Juan R. Escudero	Centro	ND	ND
040	Leonardo Bravo	Centro	8	MÍNIMO
041	Malinaltepec	La Montaña	2	MÍNIMO
042	Mártir de Cuilapan	Centro	ND	ND
043	Metlatónoc	La Montaña	8	MÍNIMO

044	Mochitlán	Centro	10	REGULAR
045	Olinalá	La Montaña	6	MÍNIMO
046	Ometepec	Costa Chica	8	MÍNIMO
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	8	MÍNIMO
048	Petatlán	Costa Grande	8	MÍNIMO
049	Pilcaya	Norte	2	MÍNIMO
050	Pungarabato	Tierra Caliente	8	MÍNIMO
051	Quechultenango	Centro	ND	ND
052	San Luis Acatlán	Costa Chica	8	MÍNIMO
053	San Marcos	Costa Chica	8	MÍNIMO
054	San Miguel Totolapan	Tierra Caliente	2	MÍNIMO
055	Taxco de Alarcón	Norte	2	MÍNIMO
056	Tecoanapa	Costa Chica	8	MÍNIMO
057	Técpán de Galeana	Costa Grande	ND	ND
058	Teloloapan	Norte	5	MÍNIMO
059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	8	MÍNIMO
060	Tetipac	Norte	13	REGULAR
061	Tixtla de Guerrero	Centro	ND	ND
062	Tlacoachistlahuaca	Costa Chica	2	MÍNIMO
063	Tlacoapa	La Montaña	12	REGULAR
064	Tlalchapa	Tierra Caliente	2	MÍNIMO
065	Tlalixtaquilla de Maldonado	La Montaña	ND	ND
066	Tlapa de Comonfort	La Montaña	11	REGULAR
067	Tlapehuala	Tierra Caliente	6	MÍNIMO
068	La Unión de Isidoro Montes de Oca	Costa Grande	10	REGULAR
069	Xalpatláhuac	La Montaña	ND	ND
070	Xochihuehuetlán	La Montaña	8	MÍNIMO
071	Xochistlahuaca	Costa Chica	8	MÍNIMO
072	Zapotitlán Tablas	La Montaña	ND	ND
073	Zirándaro	Tierra Caliente	2	MÍNIMO
074	Zitlala	Centro	8	MÍNIMO
075	Eduardo Neri	Centro	17	REGULAR
076	Acatepec	La Montaña	8	MÍNIMO
077	Marquelia	Costa Chica	ND	ND
078	Cochoapa el Grande	La Montaña	8	MÍNIMO
079	José Joaquín de Herrera	Centro	8	MÍNIMO
080	Juchitán	Costa Chica	8	MÍNIMO
081	Iliatenco	La Montaña	8	MÍNIMO
TOTAL			7.26	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Cuadro 33. Componente Participación

CLAVE	MUNICIPIO	REGION	PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
001	Acapulco de Juárez	Acapulco de Juárez	7	MÍNIMO
002	Ahuacuotzingo	Centro	2	MÍNIMO
003	Ajuchitlán del Progreso	Tierra Caliente	10	MÍNIMO
004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	2	MÍNIMO
005	Alpoyeca	La Montaña	ND	ND
006	Apaxtla	Norte	2	MÍNIMO
007	Arcelia	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
008	Atenango del Río	Norte	2	MÍNIMO
009	Atlamajalcingo del Monte	La Montaña	2	MÍNIMO
010	Atlixac	La Montaña	ND	ND
011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	2	MÍNIMO
012	Ayutla de los Libres	Costa Chica	ND	ND
013	Azoyú	Costa Chica	2	MÍNIMO
014	Benito Juárez	Costa Grande	5	MÍNIMO
015	Buenavista de Cuéllar	Norte	2	MÍNIMO
016	Coahuayutla de José María Izazaga	Costa Grande	ND	ND
017	Cocula	Norte	ND	ND
018	Copala	Costa Chica	2	MÍNIMO
019	Copalillo	Norte	2	MÍNIMO
020	Copanatoyac	La Montaña	ND	ND
021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	2	MÍNIMO
022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	2	MÍNIMO
023	Cuajinicuilapa	Costa Chica	1	MÍNIMO
024	Cualác	La Montaña	ND	ND
025	Cuautepec	Costa Chica	2	MÍNIMO
026	Cuetzala del Progreso	Norte	2	MÍNIMO
027	Cutzamala de Pinzón	Tierra Caliente	9	MÍNIMO
028	Chilapa de Álvarez	Centro	2	MÍNIMO
029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	2	MÍNIMO
030	Florencio Villarreal	Costa Chica	2	MÍNIMO
031	General Canuto A. Neri	Norte	2	MÍNIMO
032	General Heliodoro Castillo	Centro	2	MÍNIMO
033	Huamuxtitlán	La Montaña	2	MÍNIMO
034	Huitzoco de los Figueroa	Norte	2	MÍNIMO
035	Iguala de la Independencia	Norte	9	MÍNIMO
036	Igualapa	Costa Chica	2	MÍNIMO
037	Ixcateopan de Cuauhtémoc	Norte	0	AUSENCIA
038	Zihuatanejo de Azueta	Costa Grande	6	MÍNIMO
039	Juan R. Escudero	Centro	ND	ND
040	Leonardo Bravo	Centro	2	MÍNIMO
041	Malinaltepec	La Montaña	0	AUSENCIA
042	Mártir de Cuilapan	Centro	ND	ND
043	Metlatónoc	La Montaña	2	MÍNIMO

044	Mochitlán	Centro	0	AUSENCIA
045	Olinalá	La Montaña	2	MÍNIMO
046	Ometepec	Costa Chica	2	MÍNIMO
047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	2	MÍNIMO
048	Petatlán	Costa Grande	2	MÍNIMO
049	Pilcaya	Norte	0	MÍNIMO
050	Pungarabato	Tierra Caliente	1	MÍNIMO
051	Quechultenango	Centro	ND	ND
052	San Luis Acatlán	Costa Chica	2	MÍNIMO
053	San Marcos	Costa Chica	2	MÍNIMO
054	San Miguel Totolapan	Tierra Caliente	0	AUSENCIA
055	Taxco de Alarcón	Norte	0	AUSENCIA
056	Tecoanapa	Costa Chica	2	MÍNIMO
057	Técpán de Galeana	Costa Grande	ND	ND
058	Teloloapan	Norte	12	MÍNIMO
059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	2	MÍNIMO
060	Tetipac	Norte	2	MÍNIMO
061	Tixtla de Guerrero	Centro	ND	ND
062	Tlacoachistlahuaca	Costa Chica	5	MÍNIMO
063	Tlacoapa	La Montaña	0	AUSENCIA
064	Tlalchapa	Tierra Caliente	1	MÍNIMO
065	Tlalixtaquilla de Maldonado	La Montaña		
066	Tlapa de Comonfort	La Montaña	4	MÍNIMO
067	Tlapehuala	Tierra Caliente	8	MÍNIMO
068	La Unión de Isidoro Montes de Oca	Costa Grande	1	MÍNIMO
069	Xalpatláhuac	La Montaña	ND	ND
070	Xochihuehuetlán	La Montaña	2	MÍNIMO
071	Xochistlahuaca	Costa Chica	2	MÍNIMO
072	Zapotitlán Tablas	La Montaña	ND	ND
073	Zirándaro	Tierra Caliente	5	MÍNIMO
074	Zitlala	Centro	2	MÍNIMO
075	Eduardo Neri	Centro	3	MÍNIMO
076	Acatepec	La Montaña	2	MÍNIMO
077	Marquelia	Costa Chica	ND	ND
078	Cochoapa el Grande	La Montaña	2	MÍNIMO
079	José Joaquín de Herrera	Centro	0	AUSENCIA
080	Juchitán	Costa Chica	2	MÍNIMO
081	Iliatenco	La Montaña	2	MÍNIMO
TOTAL			2.57	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Anexo 4: Análisis de la evaluación del nivel de desempeño de los portales municipales pertenecientes al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero

Inicialmente el gobierno estatal pretendía que los municipios beneficiados por el Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero fueran los 81 municipios, por lo que se ofreció el apoyo a todos ellos de manera gratuita. Esto con el fin de que los municipios de la entidad pudieran realizar su Portal Oficial y así cumplir con la obligatoriedad que establece el Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). Todo ello coordinado a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Finanzas y Administración. Así como a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, la cual establece en su Artículo 22 el someter a escrutinio público los recursos y los resultados que como sujetos obligados a la transparencia corresponde informar y que busca publicar a través de Internet la información de oficio.

Al ser beneficiarios del programa, los municipios reciben de manera gratuita de parte del Gobierno del Estado, una serie de servicios en cuanto a sus portales: Planeación y diseño, implementación, servicio de alojamiento web, nombre de dominio, capacitación y soporte técnico. Mediante este programa se benefició a un total de 36 ayuntamientos comprendidos entre el periodo de administración de 2018 – 2021, los cuales se enlistan en la siguiente tabla:

Cuadro 34. Municipios beneficiados por el Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero

No.	Clave	Municipio	Región	Link
1	002	Ahuacuotzingo	Centro	http://ahuacuotzingo.guerrero.gob.mx/
2	004	Alcozauca de Guerrero	La Montaña	http://alcozauca.guerrero.gob.mx/
3	006	Apaxtla	Norte	http://apaxtla.guerrero.gob.mx/
4	008	Atenango del Río	Norte	http://atenango.guerrero.gob.mx/
5	011	Atoyac de Álvarez	Costa Grande	http://atoyac.guerrero.gob.mx/
6	013	Azoyú	Costa Chica	http://azoyu.guerrero.gob.mx/

7	015	Buenavista de Cuéllar	Norte	http://buenavistadecuellar.guerrero.gob.mx/
8	018	Copala	Costa Chica	http://copala.guerrero.gob.mx/
9	019	Copalillo	Norte	http://copalillo.guerrero.gob.mx/
10	021	Coyuca de Benítez	Costa Grande	http://coyucadebenitez.guerrero.gob.mx/
11	022	Coyuca de Catalán	Tierra Caliente	http://coyucadecatalan.guerrero.gob.mx/
12	025	Cuatepec	Costa Chica	http://cuatepec.guerrero.gob.mx/
13	028	Chilapa de Álvarez	Centro	http://chilapa.guerrero.gob.mx/
14	029	Chilpancingo de los Bravo	Centro	http://chilpancingo.guerrero.gob.mx/
15	030	Florencio Villarreal	Costa Chica	http://www.florenciovillarreal.guerrero.gob.mx/
16	031	General Canuto A. Neri	Norte	http://www.generalcanutoneri.guerrero.gob.mx/
17	032	General Heliodoro Castillo	Centro	http://heliodorocastillo.gob.mx/
18	033	Huamuxtitlán	La Montaña	http://huamuxtitlan.guerrero.gob.mx/
19	034	Huitzuc de los Figueroa	Norte	http://huitzuc.guerrero.gob.mx/
20	036	Igualapa	Costa Chica	http://igualapa.guerrero.gob.mx/
21	040	Leonardo Bravo	Centro	http://leonardobravo.guerrero.gob.mx/
22	043	Metlatónoc	La Montaña	http://metlatonoc.guerrero.gob.mx/
23	046	Ometepec	Costa Chica	http://ometepepec.guerrero.gob.mx/
24	047	Pedro Ascencio Alquisiras	Norte	http://ixcapuzalco.guerrero.gob.mx/
25	048	Petatlán	Costa Grande	http://petatlan.guerrero.gob.mx/
26	052	San Luis Acatlán	Costa Chica	http://www.sanluisacatlan.guerrero.gob.mx/
27	053	San Marcos	Costa Chica	http://sanmarcos.guerrero.gob.mx/
28	056	Tecoanapa	Costa Chica	http://tecoanapa.guerrero.gob.mx/
29	059	Tepecoacuilco de Trujano	Norte	http://tepecoacuilco.guerrero.gob.mx/
30	070	Xochihuehuetlán	La Montaña	http://xochihuehuetlan.guerrero.gob.mx/
31	071	Xochistlahuaca	Costa Chica	http://xochistlahuaca.guerrero.gob.mx/
32	074	Zitlala	Centro	http://zitlala.guerrero.gob.mx/
33	076	Acatepec	La Montaña	http://acatepec.guerrero.gob.mx/
34	078	Cochoapa el Grande	La Montaña	http://cochoapa.guerrero.gob.mx/

35	080	Juchitán	Costa Chica	http://www.juchitan.guerrero.gob.mx/
36	081	Iliatenco	La Montaña	http://iliatenco.guerrero.gob.mx/

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El propósito principal de este programa fue el de cumplir en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública a través de Internet al publicar su información de oficio de cada uno de los municipios beneficiados.

Por lo tanto, al llevarse a cabo la evaluación del nivel de desempeño de estos 36 portales municipales, los resultados de todos ellos fueron iguales en todos los componentes dado que estos poseían la misma plataforma y monitoreo por parte del programa y el gobierno estatal. A continuación, se presentan los resultados de manera global de todos los diferentes componentes:

Cuadro 35. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel de desempeño de los portales web municipales del Estado de Guerrero

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño de los Portales Web	Información	108	47	REGULAR
	Interacción	88	21	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	8	MÍNIMO
	Participación	48	2	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El primer componente denominado “Información” integra 6 indicadores a evaluar dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. Información completa y detallada;
2. Información multimedia;
3. Organización de la información;

4. Actualización de la información;
5. Accesibilidad de la información, y;
6. Transparencia.

Dentro del primer indicador llamado “información completa y detallada”, se observó que dentro del primer subindicador acerca de si la información presentada muestra datos del autor en las páginas y documentos del portal, se calificó como ausencia (0 puntos) debido a que no existen fuentes de ningún aspecto dentro de estos portales. Además, no presentan una información demasiado detallada con respecto a sus apartados. Las noticias son cortas y las agendas de eventos no contienen información o en algunos casos es escasa. Sin embargo, se calificó como regular (2 puntos) debido a que los enlaces están disponibles y en la mayoría de los casos hay información disponible (aunque sea poca). En cuanto al tercer subindicador, es decir, si se muestra iconografía, ésta sólo se presenta en algunos apartados, ya que la mayoría son enlaces que te permiten descargar archivos (Excel por lo general), que te muestran la información parcial o completa, por lo tanto, se calificó como mínimo (1 punto).

En el cuarto subindicador se observa que no existe información estadística sobre los municipios, es decir, no hay apartados donde se puedan identificar fuentes como la del INEGI o similares, ya que la única información que se proporciona sobre los municipios es acerca de su historia, escudo y denominación u origen del nombre que se les puso, la cual tampoco es extensa, por tal motivo la calificación fue catalogada como ausente (0 puntos).

La mayoría de las ligas de los 36 portales de estos gobiernos locales despliegan información relacionada con el tema principal y están en funcionamiento, sin embargo, no se observa información extra o adicional relacionada con la que se despliega en la pantalla sobre el tema del cuál se hizo búsqueda que sirva para reforzarla, por consiguiente, se calificó con ausencia (0 puntos).

A pesar de que existe información disponible sobre los trámites y servicios que proporcionan los municipios y los requisitos que se ocupan para llevar a cabo cada uno de ellos dentro de los 36 portales, éstos no cuentan con aplicaciones necesarias

para descargar u obtener formatos y trabajar en ellos, lo cual no permite ir un paso más allá y hacer más eficiente la agilización de los trámites y servicios (0 puntos).

En el indicador de información multimedia podemos observar que los portales de estos municipios cuentan con la creación de un canal en la plataforma de YouTube, en donde se sube contenido en formato de video y se comparte una vista previa que reproduce el vídeo y también lleva al canal de este. No obstante, los vídeos que se muestran no son recientes y no se renuevan periódicamente (2 puntos: regular). Además, ningún portal de estos gobiernos locales cuenta con formato de audio disponible dentro del portal (0 puntos).

En el tercer indicador, llamado “organización de la información”, se pudo observar que estos portales llevan una secuencia lógica regular, ya que se reduce a sólo cinco aspectos no muy bien conseguidos: 1) Noticias; 2) Conoce a tu alcalde; 3) Directorio de gobierno; 4) Trámites y servicios; y 5) Eventos (2 puntos). Las únicas dependencias que salen a relucir en la página principal de estos 36 portales son las siguientes dos: 1) DIF municipal y 2) Transparencia. Por lo tanto, la información no se encuentra estructurada por dependencias a excepción de esas dos. La calificación que recibió este subindicador fue la mínima, al no detectar ausencia del todo (1 punto). En cuanto a los mapas de sitio, ningún portal de los 36 cuenta visiblemente con ellos, por lo tanto, se calificó como ausencia (0 puntos) en todos los casos.

En el cuarto indicador, llamado “actualización de la información”, se encontró que dentro del primer subindicador las fechas que se muestran en las páginas principales de los portales están ligadas a las noticias más recientes que se hayan compartido con respecto a estos, por ejemplo, si se sube una nota en “X” fecha, esa sería la última que se plasme en la página principal. Por lo tanto, la calificación en este primer subindicador es mínima (1 punto). Además de que no cuenta con hora en tiempo real, y las noticias, eventos e información no se mantienen realmente actualizadas, pues hay desfases entre publicaciones de entre 1 a 3 meses en la mayoría de los portales de los municipios beneficiados de este programa. Sin embargo, esto depende un poco de cada portal, por lo tanto, la calificación global final resultó ser mínima (1 punto). Por otro lado, así como las noticias se encuentran

desfasadas, lo nuevo en estos portales se mantiene “nuevo” aun cuando ya pasó tiempo, por lo tanto, el tercer subindicador se calificó con ausencia (0 puntos).

El quinto indicador se titula “accesibilidad de la información” y en él se observó que los portales cuentan con un amplio catálogo de los trámites y servicios que los gobiernos locales pueden llevar a cabo y sus requisitos, por lo que se calificaron como óptimos (4 puntos). No obstante, todos los portales carecen de idiomas autóctonos o extranjeros disponibles, aun cuando algunos de estos municipios son considerados indígenas o con población indígena (0 puntos). Tampoco existe inclusión para las personas con debilidad visual que permita el acceso a personas con esta discapacidad (0 puntos). Asimismo, el promedio de páginas con vínculos o ligas rotas o equivocadas es muy bajo. Esto quizá se deba a que como son páginas que fueron administradas por un programa de gobierno estatal, por esta razón obtuvo un puntaje bueno (3 puntos).

El último y sexto indicador “transparencia” del componente información fue el más eficiente y mejor calificado dentro de los 36 portales municipales. Al obtener calificación óptima (4 puntos), es decir, la más alta, en cuatro de nueve de los subindicadores que integran este indicador. Probablemente esto se deba, como se mencionó en el párrafo anterior, a que estos portales están ligados a un programa de gobierno a nivel estatal, que se encarga de supervisar y dar mantenimiento de ellos. Por esta razón, en la sección de transparencia de estos portales se pudo observar que se encuentran todas las leyes municipales, normas y reglamentos competentes publicados (4 puntos). Así como la estructura orgánica por trimestres, junto con los organigramas de cada ayuntamiento (4 puntos). También se encuentran anunciados los Planes Nacionales de Desarrollo Municipal, tomando en cuenta que aquí se plantean las metas y objetivos de cada gobierno (4 puntos). En cuanto a la información financiera, se pudieron observar los presupuestos de egresos e ingresos de los municipios, así como otros datos financieros de manera óptima (4 puntos).

La única “deficiencia” grande que se encuentra dentro del sexto indicador “transparencia” es en el caso de algunos portales donde las publicaciones sobre sueldos y prestaciones de funcionarios públicos se encuentran censuradas por motivo

de seguridad. En el documento sobre los sueldos y prestaciones a funcionarios públicos se encuentra la siguiente leyenda “el comité de Transparencia en sesión determinó que esta información es reservada, en virtud de las condiciones de inseguridad que se vive en el Municipio”. Por tal motivo, la calificación que se les otorgó en este subindicador a estos portales fue regular (2 puntos), es decir, la mitad del máximo que puede sacar, debido a que la razón por la que no se muestra justifica el hecho, sin embargo, al no estar disponible tampoco se puede ponderar con la máxima calificación (4 puntos).

El siguiente subindicador es si se muestran directorios de funcionarios públicos con correo y teléfono de contacto. En todos los portales se observan directorios publicados, sin embargo, la información que se plasma dentro de ellos no parece ser muy precisa. Los correos electrónicos no son personalizados en un cien por ciento, muchos de ellos hacen mención que se les contacte al “correo oficial” dando a entender que no poseen uno de manera personalizada. Lo mismo sucede con los teléfonos que se encuentran disponibles, la mayoría de ellos coloca el teléfono del ayuntamiento directamente, razón por la cual se calificó como bueno (3 puntos) y no como óptimo.

Acerca de las licitaciones públicas, se pueden observar archivos en formato Excel en donde se proporciona información sobre las licitaciones que los municipios llevan a cabo. Sin embargo, no toda la información se encuentra de manera muy precisa debido a la censura por motivos de privacidad o seguridad. Por lo tanto, este subindicador recibió una calificación de bueno (3 puntos).

En el penúltimo subindicador se busca que en la página se encuentre información sobre procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos, lo cual se observa en buena medida en los portales de estos municipios, no obstante, ninguno de estos trámites o servicios se puede realizar enteramente en línea, sólo se encuentra información disponible con respecto a dónde se brinda el servicio, qué requisitos, costos, horarios, la descripción, teléfonos, emails de contacto, domicilios y algunas observaciones. Tampoco cuenta con formatos para solicitar los trámites o archivos adjuntos que agilicen de alguna manera los

procedimientos solicitados. Por esta razón, la calificación de este subindicador es buena (3 puntos).

El último subindicador del indicador transparencia, es si en las páginas se encuentra información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas por el municipio, lo cual presenta el mismo resultado que el subindicador anterior, debido a que estas categorías se ubican dentro de la misma sección de estos portales municipales, con condiciones idénticas, por lo tanto, la calificación es la misma en ambos subindicadores (3 puntos).

El componente información, por lo tanto, dentro de estos 36 portales municipales recibe una calificación global final **REGULAR**, con un total de **47 puntos** de **108 puntos** que pudieron recibir para considerarse como portales óptimos dentro de este componente. Sin duda alguna, el último indicador denominado “transparencia” hizo que se elevara el puntaje final de este componente, debido a las razones expuestas en párrafos anteriores.

Componente Interacción

El segundo componente denominado “Interacción”, presenta 6 indicadores a evaluar dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. Contacto de web máster y atención ciudadana;
2. Obtención de formatos en línea;
3. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal;
4. Búsquedas de información;
5. Personalización, y;
6. Información dinámica (Ej. nuevos servicios, noticias, eventos, etcétera).

Dentro del primer indicador, se encuentra el primer subindicador, el cual busca si existen formas de comunicarse o contactarse con los web masters de los portales de estos gobiernos locales (fácil de ser encontradas), sin embargo, no existe ningún tipo de información o link (enlace) de contacto al respecto, más que el nombre de la dirección del gobierno por la que fueron desarrollados estos sitios web, al final de cada

portal, en donde se observa la leyenda “Sitio Web Desarrollado por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de la Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Guerrero. Derechos Reservados Gobierno del Estado de Guerrero © 2018-2021”. Por esta razón se calificó con mínimo (1 punto).

Los 36 portales municipales no cuentan con un chat individual de atención ciudadana en la que los usuarios pueden obtener ayuda para la realización de trámites y servicios, por este motivo su puntaje quedó en ausencia (0 puntos) dentro de este segundo subindicador.

En algunos casos, se observó que se encontraron algunos archivos PDF que se pueden descargar dentro de los portales, por ejemplo, los planes de desarrollo municipales o las estructuras orgánicas de los municipios, sin embargo, no se presentan ningún tipo de documento con la denominación o característica de “formato” que se pueda bajar y sirva para realizar, completar o llevar a cabo algún trámite o servicio desde la sección de “trámites y servicios” de estos portales. Sin embargo, cuando se accede a la sección “transparencia”, dentro de “Obligaciones de Transparencia Comunes de [nombre del municipio correspondiente], Gro. Administración 2018-2021”, en la fracción XX, se pueden bajar algunos formatos para llevar a cabo trámites y servicios, no obstante, cuando se compara con la lista total de los trámites y servicios que ofrecen los municipios, se pudo apreciar que los formatos disponibles son escasos, con mala calidad y sólo sirven de ejemplo cuando mucho, por lo tanto, se evaluó con regular (2 puntos). En este orden, mucho menos existe la opción de llenar dichos formatos en línea dentro de alguno de los 36 portales, consecuentemente, la calificación de este siguiente subindicador fue de ausencia (0 puntos).

El siguiente subindicador buscó evaluar si las páginas muestran instrucciones específicas que faciliten la realización de los trámites o servicios, lo cual se calificó con bueno (3 puntos), pues la sección de trámites y servicios resultó de mucha ayuda para guiar al usuario bajo un proceso de iniciación o preparación que facilita y ubica la manera de llevar a cabo algún trámite o servicio dentro de estos 36 gobiernos municipales. No obstante, a pesar de contar con el catálogo completo de los trámites

y servicios que estos portales ofrecen, la búsqueda resulta tediosa, al ser una lista que no se encuentra clasificada o separada por categorías de trámites y servicios, razón por la que no obtuvo calificación perfecta. Aunado a que no se pueden realizar ninguno de estos trámites o servicios de manera online, como se mencionó en el componente anterior.

En ninguno de los 36 portales se observa claramente algún tipo de liga para acceder a formatos para la realización de trámites, es decir, algún trámite externo, no necesariamente que sea de índole municipal, ni siquiera la consulta y/o descarga de la Clave Única de Registro de Población, por consiguiente, se presentó ausencia (0 puntos).

En cuanto a si existen aplicaciones (*apps*) para dispositivos móviles, como se mencionó en la evaluación del municipio de Acapulco de Juárez, las aplicaciones disponibles para el pago de trámites y servicios dentro de estos municipios no existen, a excepción del pago de la luz, sin embargo, esta aplicación no la maneja el municipio, pues se trata de una paraestatal del gobierno federal. Tampoco existe algún tipo de promoción de *apps* por parte de los portales de estos 36 municipios, por lo que se infiere que estas no existen, por esta razón su calificación es cero o ausencia (0 puntos).

Dentro del tercer indicador “existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal”, se encuentran tres subindicadores que se relacionan entre sí, pues todos hablan de si es posible contactar funcionarios de tres formas diferentes: En línea, por email y por teléfono. En la primera de ellas, se encontró que los portales no cuentan con una forma en línea de llevar a cabo la interacción con funcionarios de gobierno, sin embargo, se encuentra un directorio que cuenta con un buscador en línea que sirve para buscar de manera más eficiente la información de contacto del funcionario, sin embargo, tras una prueba exhaustiva, se concluyó que este motor de búsqueda (directorio en línea) no sirve, pues no encuentra absolutamente nada. Por este motivo, el primer subindicador recibió una calificación de ausencia (0 puntos). En cuanto al contacto por email y teléfono, en la sección de “Transparencia” de estos portales se puede encontrar dentro de “Obligaciones de Transparencia Comunes de

[nombre del municipio correspondiente], Gro. Administración 2018-2021”, en la fracción VII, el directorio de funcionarios públicos por años de administración. En cuanto al email, la calificación asignada a este subindicador es mínima (1 punto), pues la mayoría de los funcionarios asignan el correo oficial del ayuntamiento del gobierno municipal al que pertenecen, y sólo pocos de ellos cuentan con alguno personalizado o designado para el área correspondiente de la que forman parte. Lo mismo sucede con los números telefónicos, la mayoría de los funcionarios colocan el número oficial del ayuntamiento que conforman, por ende, la atención que se puede esperar, por lo tanto, no es personalizada, inmediata o directa, razón por la que obtuvo la misma calificación que el subindicador anterior (1 punto).

El cuarto indicador “Búsquedas de información” cuenta con 5 subindicadores. Los cuales se encuentran verdaderamente ligados al tema de los motores de búsqueda de estos portales gubernamentales. El primer subindicador busca evaluar si los portales tienen algún tipo de motor de búsqueda. Y sí, todos ellos cuentan con motores de búsqueda (4 puntos). Al analizar sí estos motores de búsqueda funcionan, se encontró que el resultado es igual que el subindicador anterior, pues parecen funcionar a la perfección (4 puntos). En cuanto a los resultados que los motores de búsqueda indican dentro de los portales de gobierno locales de estos municipios, se puede observar que al menos el primer resultado está relacionado a la búsqueda, todo ello depende de lo que se busque. Las palabras que se consultaron como ejemplo fueron las siguientes: Transparencia, Presupuesto y Obra. Las cuales obtuvieron resultados dentro de al menos los primeros cinco resultados de la lista, sin embargo, al consultar palabras menos comunes, los resultados se vuelven más escasos, por esta razón se calificó con bueno (3 puntos). El siguiente subindicador evalúa si existe un buscador de datos de funcionarios, y en este caso, todos estos portales municipales cuentan con dicho buscador, no obstante, estos buscadores no sirven, pues se intentó hacer la prueba con nombres de funcionarios de esa administración y nunca se arrojó resultado alguno. Por este motivo, al poseer un buscador, se califica con mínimo (1 punto), por su mera existencia, ya que no sirve. Ninguno de los portales de gobierno municipales de estos 36 gobiernos locales permite calificar si las búsquedas que se realizaron fueron o no de utilidad (0 puntos).

El indicador de personalización se encuentra en la quinta posición y cuenta con 5 subindicadores para evaluar a los portales. El primero de ellos buscó evaluar si se podía personalizar el formato y el contenido de la información, es decir, si se podía cambiar el tamaño de la letra, color, etcétera, aspectos físicos que se despliegan dentro de los portales. El resultado que se presentó fue de ausencia (0 puntos), pues no se permite ningún tipo de personalización de esa índole. Tampoco cuentan con una interfaz abierta al público y otra para usuarios registrados con contraseña, por lo tanto, la calificación aquí también fue de ausencia (0 puntos). No permite elegir información, datos y “guardarlos” en una parte del sitio (por ejemplo, monitoreo de trámites) y tampoco se modifican los sitios de forma automática de acuerdo con la actividad del usuario (por ejemplo, la página que creaste o recientemente visitados), ambas calificaciones representan por lo tanto ausencia (0 puntos). En cuanto a si los sitios permiten a los usuarios elegir entre versiones móviles y versiones completas con facilidad, se puede observar que como tal las páginas no tienen esa función, sin embargo, esto fácilmente se puede efectuar dentro de los buscadores, navegadores o exploradores como: Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, etcétera, por tal motivo, la calificación que se asignó fue mínimo (1 punto).

El último y sexto indicador por evaluar dentro de este componente es el de “Información dinámica (Ej. nuevos servicios, noticias, eventos, etcétera)”, el cual presenta dos subindicadores. El primero busca evaluar si se puede filtrar la información desplegada utilizando criterios como fechas, dependencias, eventos o temas, lo cual es imposible en estos sitios, pues el diseño de estos portales no permite realizar una búsqueda tan personalizada (0 puntos). El segundo subindicador busca evaluar si los sitios permiten obtener noticias por medio de correo electrónico, lo cual no es posible como tal, pues no se cuenta con un registro personalizado de este tipo (0 puntos).

El componente interacción recibió una calificación global final de **MÍNIMO**, obteniendo un puntaje de **21 puntos** sobre **88 puntos** que podía sacar en total en este componente. Por lo tanto, se puede decir que el desempeño de este componente es pésimo al obtener el puntaje mínimo, lo cual se puede interpretar en que la relación entre gobierno – ciudadano no es bilateral y no hay respuesta por parte de este último.

Componente Transacción

El componente “Transacción” es el tercero en ser evaluado y presenta 9 indicadores a evaluar dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa estatal:

1. Se pueden realizar pagos en línea (Ej. Tarjetas de crédito, CLABE, etcétera);
2. Seguridad;
3. Licencia de manejo;
4. Multas;
5. Pago predial;
6. Pago de agua potable;
7. Actas de nacimiento;
8. Permisos municipales, y;
9. Licitaciones (compranet u otro sistema).

Dentro del primer indicador “se pueden realizar pagos en línea”, se puede observar que los portales no cuentan con servicio de pago en línea de ningún tipo, por lo tanto, todos los subindicadores que evalúan este indicador presentaron una calificación de ausencia (0 puntos). Además, al no existir pagos en línea en estos portales, todos los demás indicadores y sus subindicadores presentan ausencia (0 puntos). Por ende, el componente transacción presentó una calificación global final de **AUSENCIA** con **0 puntos** de **56 puntos** que podía sacar para obtener el óptimo y alcanzar la máxima puntuación.

Componente Integración

El componente “Transacción” es el cuarto en ser evaluado y presenta 3 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. Integración vertical;
2. Integración horizontal, y;
3. Integración transaccional o carritos de compras.

El primer indicador “integración vertical” y busca evaluar si existe información de otros órdenes de gobierno dentro de los portales de estos gobiernos locales. El primer y segundo subindicador tienen el objetivo de encontrar si los portales cuentan con alguna sección sobre los gobiernos estatales o federales. En este caso, los 36 portales pertenecientes a este programa no cuentan con una sección específica o destinada al gobierno estatal o federal (0 puntos). Además, a pesar de que se menciona cómo obtener la CURP, presencialmente, no existe vínculo para la obtención de ésta en línea (0 puntos).

Cuando se habla de la “interconexión” entre portales a nivel local, es decir, la “integración horizontal”, si una página o portal del gobierno municipal es el punto de entrada a las otras páginas, se puede observar que no, a pesar de que cuentan con los mismos diseños, no hay vinculación (0 puntos). Tampoco se cuenta con que las páginas muestren información de trámites en diferentes dependencias de gobierno de manera especializada o catalogada, sin embargo, si se muestra en que área o dependencia del gobierno se puede tramitar o solicitar un servicio municipal, presencialmente, al menos, por lo tanto, la calificación que recibe es regular (2 puntos). El siguiente subindicador mide si las páginas cuentan con acceso a todos los servicios y trámites de los gobiernos municipales de manera online, pero al no contar siquiera con servicios en línea, mucho menos agrupados en una página designada a ello, por lo tanto, se calificó con ausencia (0 puntos). En cuanto a la uniformidad de los sitios web vinculados al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero, se pudo observar que todos los portales beneficiarios cuentan con el mismo diseño, y por tanto, la navegación en ellos resulta más familiar y fácil de acostumbrarse, dejando de lado si el diseño es funcional o eficiente, por esta razón, los portales obtuvieron una calificación óptima (4 puntos) en este subindicador.

El instrumento metodológico también mide si los portales cuentan con un punto único de pagos de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes órdenes de gobierno, es decir, un tipo carrito de compras, sin embargo, este subindicador se encuentra en ausencia, pues no existen siquiera los servicios y trámites en línea en estos portales. En cuanto si

existen servicios disponibles en los portales para realizarlos a través de dispositivos móviles como los que se pueden realizar directamente en los portales (información, interacción y transacciones), se podría decir que sí, a excepción de las transacciones, pues como se explicó en líneas anteriores, los servicios y trámites en línea no existen, sólo en consulta de requisitos para realizarlos de manera presencial, por ende, recibió una calificación regular (2 puntos).

Componente Participación

El último componente “Participación” busca evaluar la cantidad de participación entre gobierno – ciudadanía y presenta 4 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. En línea sobre asuntos públicos (funcionarios / ciudadanos);
2. Voto electrónico;
3. Refrendas sobre políticas públicas o iniciativas, y;
4. Tiene otras formas de participar.

El primer indicador llamado “en línea sobre asuntos públicos (funcionarios / ciudadanos) contiene cuatro subindicadores: 1. Existen bitácoras electrónicas (blogs) sobre asuntos públicos; 2. Existen foros sobre asuntos públicos; 3. Existen chats grupales sobre asuntos públicos, y; 4. Existen encuestas en línea sobre temas gubernamentales o políticas públicas; los cuales recibieron ausencia (0 puntos), al no detectar existencia alguna de estos subindicadores en ninguno de los 36 portales que se evaluaron.

Lo mismo sucedió con la calificación del segundo indicador “voto electrónico”, el cual busca medir o evaluar tres subindicadores: 1. Existe espacio de voto electrónico en el portal; 2. El espacio de voto electrónico permite la autenticación, y; 3. El espacio de voto electrónico parece seguro (https o candado), sin embargo, los tres subindicadores con los que cuenta obtuvieron la misma calificación que el primer indicador, ausencia (0 puntos).

En cuanto al tercer indicador “refrendas sobre políticas públicas o iniciativas”, el cual cuenta con dos subindicadores a evaluar: 1. Permite la opinión o participación en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas, y; 2. El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente. Se encontró que ocurrió lo mismo que los dos indicadores anteriores, ausencia (0 puntos).

El último o cuarto indicador fue el único que tuvo un subindicador con puntuación. El primero de ellos mide si se permite compartir información y contenido del sitio gubernamental en redes sociales (Ejem. Twitter, Facebook, WhatsApp), sin embargo, no está habilitado algún botón para compartir noticias o información por parte de los sitios hacia las redes sociales directamente, por lo tanto, se calificó con ausencia (0 puntos). El segundo subindicador evalúa si existen páginas del gobierno municipal en redes sociales (Facebook, Twitter) para promover la participación, y en este caso, tenemos un logo de Facebook y YouTube en las páginas principales de los sitios, que lleva directo al Facebook y cuenta de YouTube oficiales de los ayuntamientos de estos gobiernos locales, sin embargo, no tienen presencia en otras redes sociales. Por este motivo, la calificación de este subindicador quedó en regular (2 puntos). El último subindicador califica si se permiten enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo de los sitios, no obstante, los sitios no permiten compartir tampoco links, a menos que sea copiar y pegar manualmente, por esta razón, se calificó con ausencia (0 puntos) a este subindicador de igual manera.

Cuadro 36. Evaluación Final de los portales municipales pertenecientes al Programa de Portales Municipales del Gobierno del Estado de Guerrero

Variable dependiente	Puntaje máximo que pueden obtener los portales	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño de los Portales Web	336	78	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Los portales de los gobiernos locales de este programa tienen como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO** con un total de **78 puntos** sobre **336 puntos** que pueden alcanzar en el nivel de desempeño de su evaluación.

Incluso perteneciendo a un programa de gobierno a nivel estatal, que ayudaba en el monitoreo y mantenimiento de los sitios, el desempeño de los portales de los gobiernos municipales beneficiarios de este programa fue mínimo, por lo tanto, se puede inferir que el programa se lanzó por motivos de cumplimiento a las obligaciones de transparencia de los municipios y el Estado de Guerrero.

Sin embargo, es obligación de los gobiernos municipales acercarse a la calidad en la atención de los servicios y trámites que se imparten a la ciudadanía. Por tal motivo, la presente investigación evidencia que es necesario aportar más presupuesto en el diseño y ejecución de los portales web municipales de estos 36 gobiernos locales, para reforzar los mecanismos de información, interacción, transacción, integración y participación.

Anexo 5: Análisis de la evaluación del nivel de desempeño de los portales gubernamentales de los gobiernos locales del Estado de Guerrero (que no pertenecen al programa)

001. Acapulco de Juárez

Cuadro 36. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	42	REGULAR
	Interacción	88	15	MÍNIMO
	Transacción	56	25	REGULAR
	Integración	36	10	REGULAR
	Participación	48	7	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La página no tiene un orden adecuado, lo que vuelve muy difícil la búsqueda de información, sobre todo en el área de Transparencia. Existe la información parcialmente, es decir, en ocasiones si se encuentra lo que se solicita (hay un antecedente) pero los enlaces la mayoría de veces se encuentran caídos y el motor de búsqueda no encuentra coincidencias acerca de la información solicitada. Es más fácil salir directamente al buscador "Google" y buscar lo que se requiere más la palabra "H. ayuntamiento de Acapulco". El mapa del sitio carece de estructura y los menús o secciones que maneja la página parecen más de ornamento. En el aspecto se puede apreciar una vista atractiva, es decir, la página visualmente, en cuanto a diseño se ve muy bien hecha, sin embargo, como se argumentaba en las líneas anteriores, la página carece de muchas deficiencias. Además, la información no cuenta con acceso o traducción a lenguas indígenas, lo cual resulta inaceptable, teniendo en cuenta que Acapulco es la ciudad más importante del Estado de Guerrero y que es donde más convergen las diferentes personas y poblaciones indígenas. Tampoco existen

logotipos de ningún tipo, aunque es verdad que, si se puede leer la leyenda "PDF", "EXCEL" o "WORD", siendo la primera más común, en los archivos que se pueden llegar a descargar. Tampoco existen referencias de ningún tipo, es decir, todo se adjudica a "gobierno" o "ayuntamiento", sin dar dato de quién escribe dichas notas e información que se encuentra disponible en el sitio. Sin embargo, en perspectiva podemos encontrar que la calificación final de este componente en el sitio oficial del H. Ayuntamiento de Acapulco es **REGULAR**, al obtener **42 puntos de 108 puntos**, esto se debe a que a pesar de ser un portal deficiente, con grandes carencias y falta de optimización, la información se encuentra presente de alguna manera. Permitiendo asumir o más bien inferir entonces, que esta información se encuentra más por obligación, es decir, por cumplimiento de ley de transparencia, a con una visión de ayudar a la población o a su ciudadanía.

Componente Interacción

Dentro de este componente se observó que el portal gubernamental del H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez resulta con un resultado **MÍNIMO** al obtener **15 puntos** de un máximo posible de **88 puntos**, ya que la interacción entre el portal y la ciudadanía es casi nula. El chat individual que se encuentra en la página no es en vivo, por lo tanto, no puede calificar del todo como "chat". En cuanto a la segunda sección, se observó que, si existen formatos a descargar, sin embargo, es difícil encontrarlos y éstos no se pueden llenar en línea. Se encuentran algunos "tutoriales" o pasos a seguir para llevar a cabo algunos trámites y servicios, pero no sobre todos, ya que sólo prioriza algunos y la mayoría no se encuentran disponibles para llevar a cabo en línea o siquiera algún tipo de instrucción para cómo realizarlo de manera presencial. Al igual que con los tutoriales, las ligas para llevar a cabo algún trámite o servicio sólo priorizan algunos de ellos y dejan fuera a la mayoría. En cuanto a las "apps" o aplicaciones móviles, no se hace promoción de ellas en el portal y al hacer la investigación se encontró que sólo el servicio de la luz es el único que se puede pagar por medio de una aplicación móvil independiente. El motor de búsqueda del portal sólo filtra las noticias de acuerdo con las palabras que se busquen, por tanto, suelen haber pocas coincidencias y no permite buscar entre las secciones de otras partes del portal, lo que

lo vuelve deficiente. Aunado a que ninguna de las búsquedas permite calificar si resultaron eficientes o no. Además, no existen buscadores de datos de funcionarios para lograr el contacto. En la siguiente sección, denominada “personalización”, se encontró en ausencia en todos los aspectos, a excepción del mínimo que sacó entre pasar de versión móvil a la completa. Sin embargo, dentro de este indicador se carece de una experiencia más personal, en donde el usuario pueda personalizar bajo sus criterios algunas características en la página.

En cuanto al último indicador, llamado “información dinámica”, se pudo observar que la página no filtra las búsquedas de acuerdo con criterios preestablecidos como las fechas, noticias, eventos o alguna otra ponderación, además de que no tiene servicio para mantener a la ciudadanía informada mediante algún tipo de suscripción al portal por medio de correo electrónico.

Componente Transacción

En la primera sección o indicador de este componente se observó los diferentes trámites y servicios que se pueden realizar en línea mediante la página. Este portal web ofrece varias opciones para hacer el pago, desde tarjeta de crédito, débito, CLABE, cuenta de cheques (BBVA), hasta imprimir la hoja de pago y acudir al Oxxo, sin embargo, no se cuenta con Paypal o transferencia electrónica (SPEI).

En cuanto a temas de seguridad, se encontró algo deficiente, pues cumple sólo lo con los requisitos mínimos. Tampoco hay algún aviso de sitio seguro en la parte del link, lo que hace parecer que te encuentras en cualquier otro sitio común. Las políticas de seguridad se encuentran a la hora de ingresar los datos de tu tarjeta o con lo que vayas a pagar. Mientras que las políticas de privacidad se encuentran algo ocultas hasta abajo con la frase “aviso de privacidad”, al hacer clic este link te dirige a una página de BBVA en donde te explica en qué consiste este aviso.

Los servicios y trámites disponibles son muy pocos. Algunos de los enlaces de “pagos en línea” te redirigen hacia la misma página, a pesar de haber clicado una sección diferente. Y en estas sólo se puede pagar principalmente el predial y algunos otros

trámites catastrales. No se puede pagar o solicitar en línea los siguientes servicios: Licencia de manejo, multas, actas de nacimiento, permisos municipales y las licitaciones. El pago en línea del agua potable te redirige a otra página parte de este organismo paramunicipal dedicado a la administración del suministro del agua en el municipio. La evaluación final de este componente, por lo tanto, obtuvo un puntaje final de **25 puntos** de **56 puntos** que podía obtener como máximo, consiguiendo **REGULAR** como resultado final.

Componente Integración

Dentro de este componente se observó una integración vertical nula, pues el gobierno municipal no enlaza a ningún portal estatal o federal. En la integración horizontal, tampoco sucede este enlace entre municipios, pero sí entre dependencias del mismo gobierno. Y a pesar de que se cuenta con una sección especial para realizar los pagos en línea. No se cuenta con una en donde se tenga acceso o sea una especie de catálogo de éstos y sus requisitos. Además, en cuanto uniformidad entre las diferentes páginas del gobierno municipal se puede observar que la mayoría siguen la misma lógica y diseño, por lo tanto, se pondera como bueno. No existe carrito de compras, sin embargo, sí hay un correcto u óptimo funcionamiento en este caso, sobre lo que se observa en el ordenador y desde un dispositivo móvil. La evaluación final de este componente es **REGULAR** al obtener **10 puntos** de **36 puntos** máximos disponibles.

Componente Participación

Tanto el componente Interacción y Participación, resultaron ser los más bajos. Este último obteniendo un resultado **MÍNIMO** con un total de **11 puntos** de **48 puntos** que pudo haber obtenido. Esto debido a la escasa participación que se propicia en el portal. No existe manera alguna de debatir asuntos públicos en línea. Tampoco existe el voto electrónico o mecanismos para refrendas sobre políticas públicas o iniciativas. Las únicas maneras de participar son a través de las redes sociales. Sin embargo, compartir contenido de la página sólo se permite acerca de las noticias que se postean en la sección de “sala de prensa” y no con otras secciones del sitio mediante redes sociales o correo electrónico.

Evaluación Final del portal

Cuadro 37. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	99	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Acapulco de Juárez tiene como resultado final un **DESEMPEÑO REGULAR**, puesto que obtuvo un total de **99 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

Al ser la ciudad más importante del Estado de Guerrero, Acapulco de Juárez tiene la responsabilidad (aunque realmente lo es de todos los municipios del Estado) de desempeñarse de manera eficiente en todos los aspectos de su gobierno, en este caso, haciendo énfasis en su portal gubernamental, propiciando una buena atención de calidad a la ciudadanía. Por ende, es necesario reforzar mecanismos, prácticas y actualizaciones más eficientes en los portales municipales. Para ello, es necesario, además, que el presupuesto asignado a estas áreas (gobierno electrónico) sea más grande.

003. Ajuchitlán del Progreso

Cuadro 38. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	26	MÍNIMO
	Interacción	88	22	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	3	MÍNIMO
	Participación	48	10	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El primer componente denominado “Información” integra 6 indicadores a evaluar dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. Información completa y detallada;
2. Información multimedia;
3. Organización de la información;
4. Actualización de la información;
5. Accesibilidad de la información, y;
6. Transparencia.

Dentro del primer indicador se evalúan seis subindicadores, los cuales presentaron las siguientes calificaciones: A pesar de que el portal muestra un “autor” e interfaz para conocer más sobre él, éste no presenta nombre como tal, pues tiene un seudónimo de administrador, por lo tanto, se calificó con mínimo (1 punto). La información que se presenta no es detallada, ya que la profundidad no es suficiente, no existen enlaces que completen la información y las descripciones son cortas (1 punto). No existe iconografía (por ejemplo, PDF, PPT, DOC, EXCEL) desplegada en el sitio (0 puntos). Tampoco cuenta con información estadística sobre el municipio, en donde se referencie al INEGI o alguna otra fuente similar (0 puntos). Las ligas despliegan

información adicional más a o menos relacionada con lo que se despliega en la pantalla (2 puntos). No existe sección de trámites y servicios en el portal, por tanto, no hay ligas que permitan descargar aplicaciones para obtener formatos de ningún tipo (0 puntos).

En cuanto al segundo indicador “información multimedia”, se puede observar que en el sitio no existe información de este tipo, ya sea en formato de video (0 puntos) o de audio (0 puntos), por lo tanto, en ambos subindicadores recibió la evaluación de ausencia.

El tercer indicador busca evaluar la “organización de la información” del sitio. Para ello, se presentan tres subindicadores para medirlo. El primero de ellos busca evaluar si existe un orden lógico (estructura) que organiza la información del portal, lo cual es bastante deficiente, pues el sitio sólo cuenta con tres secciones: Inicio, noticias y transparencia. Por lo tanto, su estructura es mínima (1 punto). Tampoco la información está estructurada por dependencia (0 puntos). Y el mapa del sitio no se encuentra visible (0 puntos).

En cuanto al cuarto indicador “actualización de la información”, este evalúa si la página muestra la fecha y hora de actualización en la página principal, sin embargo, el sitio no lo muestra (0 puntos). Además, la información no se encuentra actualizada pues las noticias y eventos tienen un desfase entre cada uno de ellos (1 punto). El portal no da algún tipo de aviso si se efectúan cambios en él (0 puntos).

El quinto indicador por evaluar se llama “accesibilidad de la información” y cuenta con 4 subindicadores. El primero de ellos es si el sitio posee algún tipo de catálogo sobre los servicios y trámites que se pueden hacer, sin embargo, no se cuenta con alguno (0 puntos). Tampoco despliega idiomas extranjeros o lenguas indígenas (0 puntos). No cuenta con acceso especial para personas que sufren algún tipo de discapacidad (0 puntos). Algunas de las ligas y vínculos dentro del sitio no funcionan, pero la mayoría sí (2 puntos).

El último indicador es el de “transparencia”, este indicador fue el que más puntaje recibió en todo el cuestionario sobre este portal. En este indicador se miden 9

subindicadores. El primero es si en el portal se encuentran las leyes municipales correspondientes, sin embargo, el diseño es ambiguo y difícil de entender (2 puntos). La estructura orgánica se encuentra presente en el portal (3 puntos) pero tiene mal diseño y es difícil de encontrar. Las metas y objetivos se plasman correctamente en el portal (4 puntos). Los datos financieros se encuentran disponibles y se puede acceder a ellos, están bien organizados por año y la mayoría se encuentra disponible (4 puntos). Sin embargo, en cuanto a los sueldos y prestaciones de funcionarios, éstos sólo están disponibles parcialmente (1 punto). No se encuentran directorios de funcionarios públicos para contactarlos, ya sea por correo o teléfono (0 puntos). La información financiera está muy bien organizada y se encuentran datos sobre licitaciones públicas (3 puntos). En la página no se encuentran disponibles ningún tipo de información con respecto a procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos (0 puntos). Se encuentra escasa información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas por el municipio (1 punto).

Componente Interacción

El segundo componente denominado “Interacción”, presenta 6 indicadores a evaluar dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. Contacto de web máster y atención ciudadana;
2. Obtención de formatos en línea;
3. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal;
4. Búsquedas de información;
5. Personalización, y;
6. Información dinámica (Ej. nuevos servicios, noticias, eventos, etcétera).

El primer indicador llamado “contacto de web máster y atención ciudadana” mide el primer subindicador con la mencionada comunicación con el web máster, la cual se calificó con regular (2 puntos) debido a que existe la liga y es fácil de ser encontrada, pero está caída. No existen chats individuales de atención ciudadana (0 puntos).

El segundo indicador “obtención de formatos en línea” cuenta con 5 subindicadores. El primero es si se pueden bajar formatos de Word o PDF, y si, en efecto (4 puntos). Sin embargo, estos no se pueden llenar en línea (0 puntos). La página no muestra instrucciones específicas que faciliten la realización del trámite o servicio, porque no existe este rubro (0 puntos). Tampoco hay ligar para realizar trámites, ya sea externa o internamente (0 puntos). No existen apps para dispositivos móviles sobre este ayuntamiento o sus trámites y servicios (0 puntos).

El tercer indicador llamado “existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal” posee 3 subindicadores, pero todos ellos cuentan con ausencia (0 puntos) en su calificación final.

El indicador “búsquedas de información” cuenta con 5 subindicadores, donde sólo los primeros 3 cuentan con calificación, los otros dos recibieron ausencia. El primero tiene bueno (3 puntos) debido a que el hay un motor de búsqueda y funciona, pero las imágenes no cargan (2 puntos). Los resultados que arroja el motor de búsqueda tienen coincidencia con lo que se buscó (4 puntos). Sin embargo, el sitio no cuenta con motor de búsqueda de funcionarios (0 puntos). Tampoco permite calificar si las búsquedas han sido útiles o no (0 puntos).

El siguiente indicador “personalización” sacó ausencia (0 puntos) en todos los subindicadores, menos en que lo que respecta a si se puede visualizar en versión móvil, el sitio lo adapta dependiendo del tamaño de la ventana, pero no hay un botón en específico, por lo tanto, se calificó como bueno (3 puntos).

El último indicador de este componente “Información dinámica (Ej. nuevos servicios, noticias, eventos, etc.)” tiene 2 subindicadores. El primero de ellos es si la información tiene filtros. En el sitio se puede observar que las noticias se pueden filtrar de manera eficiente, por ejemplo, con “las más recientes” (3 puntos). Sin embargo, el sitio no permite que llegue correspondencia al correo (0 puntos).

Componente Transacción

El componente “Transacción” es el tercero en ser evaluado y presenta 9 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. Se pueden realizar pagos en línea (Ej. Tarjetas de crédito, CLABE, etcétera);
2. Seguridad;
3. Licencia de manejo;
4. Multas;
5. Pago predial;
6. Pago de agua potable;
7. Actas de nacimiento;
8. Permisos municipales, y;
9. Licitaciones (compra net u otro sistema).

Todos los indicadores del componente transacción del portal de Ajuchitlán obtuvieron ausencia (0 puntos).

Componente Integración

El componente “Integración” es el tercero en ser evaluado y presenta 3 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. Integración vertical;
2. Integración horizontal, y;
3. Integración transaccional o carritos de compras.

Todos los indicadores y subindicadores obtuvieron ausencia (0 puntos), exceptuando dos subindicadores, uno perteneciente al segundo indicador “integración horizontal”, en donde se observa que la página cuenta con enlaces externos ligados al sitio, sin embargo, son pocos y usualmente sobre sus redes sociales (1 punto) y el otro al tercer subindicador, en donde el sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa (2 puntos).

Componente Participación

El último componente “Participación” buscar evaluar la cantidad de participación entre gobierno – ciudadanía y presenta 4 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

1. En línea sobre asuntos públicos (funcionarios / ciudadanos);
2. Voto electrónico;
3. Refrendas sobre políticas públicas o iniciativas, y;
4. Tiene otras formas de participar.

El único indicador con calificaciones en el componente “participación” fue el último: “tiene otras formas de participar”. En el cual se encontró que dentro del sitio se permite compartir información y contenido del sitio gubernamental en redes sociales (3 puntos). Además, se encuentran las redes sociales oficiales del ayuntamiento de Ajuchitlán en Facebook y Twitter, en donde se promueve la participación ciudadana (3 puntos). También tiene la función de enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio (4 puntos).

Evaluación Final del portal

Cuadro 39. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	60	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Ajuchitlán del Progreso tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **60 puntos de 336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

007. Arcelia

Cuadro 40. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	45	REGULAR
	Interacción	88	20	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	7	MÍNIMO
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El primer componente denominado “Información” integra 6 indicadores a evaluar dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

7. Información completa y detallada;
8. Información multimedia;
9. Organización de la información;
10. Actualización de la información;
11. Accesibilidad de la información, y;
12. Transparencia.

El primer indicador llamado “información completa y detallada” cuenta con 6 subindicadores. El primero de ellos busca evaluar si se cuenta con los datos del autor en las páginas y documentos del portal, sin embargo, esto no sucede en ninguno de los documentos (0 puntos). La información presentada cumple con los criterios de profundidad, enlace y descripción, pero aún podría mejorar (3 puntos). En alguna documentación se puede apreciar qué tipo de archivo es, sin embargo, en la mayoría de los formatos no se señala la iconografía (1 punto). En la parte de “conoce a tu municipio”, se referencia sólo una vez al INEGI, por lo tanto, se le otorgó la calificación

mínima (1 punto). Si existen ligas que llevan a información adicional relacionada con la que se despliega en la pantalla, sin embargo, no todos los enlaces funcionan (3 puntos). No existen las descargas de formatos para llevar a cabo trámites o servicios y tampoco se pueden llenar en línea (0 puntos). El segundo indicador presentó ausencia en ambos subindicadores a evaluar.

Dentro del tercer indicador se miden 3 subindicadores. El primero tiene que ver con el orden lógico del sitio no es bueno ni malo (2 puntos). Bueno porque la información está estructurada por dependencia (4 puntos). Tampoco se visualiza el mapa de sitio por ninguna parte (0 puntos). La fecha y hora de actualización no se encuentra disponible en la página inicial (0 puntos). Este cuarto indicador presentó ausencia en todos sus subindicadores.

El quinto indicador “accesibilidad de la información” cuenta con 4 subindicadores a medir, el primero es si se muestra un catálogo en línea de los distintos servicios y trámites que ofrece el gobierno, y en efecto, este portal cuenta con uno (4 puntos). Sin embargo, no cuenta con disponibilidad en lenguas indígenas (0 puntos) y no facilita el acceso a personas discapacitadas (0 puntos). Existen algunas ligas rotas o vínculos que no funcionan en el portal (2 puntos).

El sexto indicador sobre transparencia mide 9 subindicadores. Se pueden visualizar las leyes y fundamentos legales sobre el municipio (4 puntos). El diseño de la estructura orgánica es indigno de un portal de gobierno local y le falta información, pero cumple su función (2 puntos). No se encuentra información sobre las metas u objetivos de la administración del municipio (0 puntos). Se muestran los datos e información financiera de varios años dentro del periodo (3 puntos) pero se ve muy desorganizado y es difícil encontrarla. Se presenta información sobre sueldos y prestaciones de funcionarios públicos. En la página se encuentran directorios de funcionarios públicos con correo electrónico y/o teléfono de contacto (4 puntos). También la información sobre licitaciones públicas, aunque puede mejorar debido a su organización (2 puntos). Se encuentra información sobre procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos (4 puntos), así como

información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas por el municipio (4 puntos).

Componente Interacción

El segundo componente denominado “Interacción”, presenta 6 indicadores a evaluar dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

7. Contacto de web máster y atención ciudadana;
8. Obtención de formatos en línea;
9. Existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal;
10. Búsquedas de información;
11. Personalización, y;
12. Información dinámica (Ej. nuevos servicios, noticias, eventos, etcétera).

Dentro del primer indicador y subindicador, se puede observar que la página no tiene contacto directo con el web máster (0 puntos). El segundo subindicador es si el portal cuenta con un chat individual para la ayuda en trámites y servicios y técnicamente no, pero si se aprecia interacción y atención entre la ciudadanía y el administrador del sitio (1 punto).

Se pueden bajar formatos (3 puntos), pero no se pueden llenar en línea (0 puntos). Existe un manual para el uso del portal, pero no específicamente sobre trámites o servicios (1 punto). No existen ligas para acceder a formatos para realizar trámites, sólo se encuentra disponible los requisitos para llevarlos a cabo de manera presencial (0 puntos). No existe aplicaciones *apps* para dispositivos móviles (0 puntos).

El tercer indicador “existen formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal”, mide 3 subindicadores: En el primero de ellos se calificó con ausencia (0 puntos) pues no existe una forma en línea para contactar a algún funcionario de gobierno. Sin embargo, si se proporciona el mail (4 puntos) y el número de teléfono de los funcionarios (4 puntos).

El motor de búsqueda del sitio (2 puntos) se ve obsoleto, pero funciona más o menos bien (1 punto). Se encuentra por lo menos un resultado entre los primeros arrojados (4 puntos). No existe un buscador de datos de contacto de funcionarios (0 puntos). Tampoco permite calificar si la búsqueda fue útil o resultó exitosa (0 puntos). Los siguientes dos indicadores se calificaron con ausencia (0 puntos).

Componente Transacción

El componente “Transacción” es el tercero en ser evaluado y presenta 9 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

10. Se pueden realizar pagos en línea (Ej. Tarjetas de crédito, CLABE, etcétera);
11. Seguridad;
12. Licencia de manejo;
13. Multas;
14. Pago predial;
15. Pago de agua potable;
16. Actas de nacimiento;
17. Permisos municipales, y;
18. Licitaciones (compra net u otro sistema).

Todos los indicadores del componente transacción obtuvieron ausencia (0 puntos) en todos los rubros.

Componente Integración

El componente “Transacción” es el tercero en ser evaluado y presenta 3 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

4. Integración vertical;
5. Integración horizontal, y;
6. Integración transaccional o carritos de compras.

El primer y tercer indicador del componente integración presentó ausencia (0 puntos) en todos los indicadores. Sin embargo, el segundo indicador, presentó los siguientes

resultados: El primer subindicador mide si una página o portal del gobierno municipal es el punto de entrada a las otras páginas, sin embargo, esto no sucede entre otras administraciones (0 puntos). Sin embargo, en la página se encuentra información sobre trámites en diferentes dependencias de gobierno (3 puntos). Y hay una sección del portal en donde se tiene acceso a todos los servicios y trámites en línea del gobierno municipal (4 puntos). En cuanto a la uniformidad de diseño en las diferentes páginas de gobierno municipal, esto no sucede (0 puntos). El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa (2 puntos).

Componente Participación

El último componente “Participación” buscar evaluar la cantidad de participación entre gobierno – ciudadanía y presenta 4 indicadores dentro de los 36 portales municipales beneficiarios por este programa:

5. En línea sobre asuntos públicos (funcionarios / ciudadanos);
6. Voto electrónico;
7. Refrendas sobre políticas públicas o iniciativas, y;
8. Tiene otras formas de participar.

Todos los indicadores en este componente se detectaron con ausencia (0 puntos).

Evaluación Final del portal

Cuadro 41. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	72	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Arcelia tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **72 puntos de 336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

009. Atlamajalcingo del Monte

Cuadro 42. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	21	MÍNIMO
	Interacción	88	16	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	2	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

Dentro del portal de este municipio no se observa que la información que ofrece sea de manera meticulosa. Tampoco se emplean vídeos o sonidos dentro del portal que muestren a la ciudadanía el quehacer público, sólo imágenes en las notas de prensa. El orden lógico del sitio es regular, ya que a pesar de que cubre la mayoría de la información que necesita el usuario, los menús que se despliegan se encuentran incompletos. La actualización del sitio parece escasa, pues las notas de prensa en donde se muestran las fechas varían, sin embargo, el portal muestra una liga a la información que publican en Facebook, en donde se muestra más actividad.

La accesibilidad del sitio es deficiente, ya que no es de fácil acceso para toda la ciudadanía. Sin embargo, las ligas dentro del portal no se encuentran rotas o equivocadas. En cuanto a la transparencia, el sitio no cuenta con un orden lógico en cuanto a la estructura de la información sobre este tema, lo cual dificulta el acceso a los documentos en esta materia.

Componente Interacción

En el componente interacción se puede observar quien desarrolló el sitio (sector privado), sin embargo, no hay manera de hacer contacto con esta empresa. Además, en el sitio no se pueden bajar formatos para realizar trámites o servicios, sólo sobre transparencia.

El portal web de este municipio no permite chatear en línea de ninguna manera, pero se proporciona un correo y teléfono institucional de contacto. Las búsquedas de información no se encuentran habilitadas dentro del sitio. Tampoco existe alguna manera de personalizar el sitio de acuerdo con el usuario que se conecta. La información dinámica es nula, pues no existe interactividad fuera del sitio.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente de participación obtuvo cero puntos en la mayoría de los indicadores, excepto respecto a si el portal cuenta con redes sociales, en donde sacó una puntuación baja debido a que dos de los tres links disponibles no se encuentran funcionando.

Evaluación Final del portal

Cuadro 43. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	41	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Atlamajalcingo del Monte tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **41 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

014. Benito Juárez

Cuadro 44. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	33	REGULAR
	Interacción	88	17	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	7	MÍNIMO
	Participación	48	5	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El portal municipal de Benito Juárez no contiene información detallada o completa dentro del sitio. La información multimedia es escasa, ya que sólo se encuentran imágenes, pero no vídeo o audio. El orden del sitio es bueno y se organiza por dependencias. La renovación de la información del portal es casi nula, pues las noticias se encuentran desfasadas desde hace mucho tiempo. La accesibilidad del sitio es complicada para el ciudadano. Sin embargo, dentro del tema de transparencia, el portal institucional fue donde más puntaje sacó, ya que existe información concreta y clara sobre el gobierno.

Componente Interacción

La interacción en el sitio es escasa, ya que no existen formas de contactar al web máster, tampoco hay chats y obtención de formatos en línea. Sucede lo mismo en cuanto a las formas de comunicación con funcionarios, pues no hay ningún buzón o chat de sugerencia en línea para contactarlos, sin embargo, existen mails y números telefónicos. La búsqueda de información se encuentra algo entorpecida, ya que el motor de búsqueda se está algo oculto y no arroja muchos resultados. Además, el portal no presenta adaptabilidad o personalización y la interacción entre la ciudadanía y el portal es nula.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La integración se divide en vertical y horizontal. En el caso de la primera, la integración vertical es escasa, pues sólo se encuentra un vínculo o enlaces de interés hacia el Portal Nacional de Transparencia (nivel nacional) y el Sistema de Solicitudes de Información del Estado de Guerrero (Infomex Guerrero) (nivel estatal). El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

La participación dentro del portal es escasa, ya que el sitio no sostiene una interacción sobre los asuntos públicos. Tampoco está habilitado el voto o referéndum por medio del sitio. Las propuestas e iniciativas de ley no se pueden plantear en línea. Sin embargo, cuenta con otras formas de participar al permitir compartir información en redes sociales y promocionando las mismas redes sociales del gobierno local.

Evaluación Final del portal

Cuadro 45. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	61	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Benito Juárez tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **61 puntos de 336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

023. Cuajinicuilapa

Cuadro 46. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	48	REGULAR
	Interacción	88	18	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	5	MÍNIMO
	Participación	48	1	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El componente información fue el mejor evaluado dentro de los indicadores. La información del portal obtiene los requisitos mínimos en varios aspectos. No se encuentra información multimedia como audio o vídeo. El orden lógico o la estructura que compone el sitio es buena. En cuanto a la renovación de la información dentro del portal, es buena, pero no perfecta. La accesibilidad del sitio es escasa, sin embargo, se encuentra un catálogo sobre los trámites y servicios que se pueden llevar a cabo dentro del portal. Con ello, se encuentra la sección de transparencia, en donde se sigue un orden claro de la información, con iconografía e información clara y precisa sobre cada uno de los años de ejercicio en el gobierno.

Componente Interacción

El componente interacción es deficiente, pues alcanzó un puntaje mínimo. La interacción entre el usuario y el portal es escasa. Se pueden bajar algunos documentos en PDF, sin embargo, en cuanto a trámites o servicios, no se encuentran formatos en línea, sólo instrucciones y requisitos para llevarlos a cabo de manera presencial. La búsqueda de información en el sitio es buena, el motor de búsqueda funciona, aunque los resultados son limitados, ya que no arroja más de cinco, pero sí uno relacionado,

al menos. La personalización del sitio es poca, aunque muestra una sección de noticias de interés de acuerdo con la actividad.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

Existe una integración por medio de enlaces de interés, en donde se aprecian varias plataformas, una a nivel nacional y tres a nivel estatal. A nivel nacional se encuentra el Portal Nacional de Transparencia y las otras tres a nivel estatal son el Instituto de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero (ITAI Gro); el Infomex Guerrero, y; la Auditoría Superior del Estado (ASE Guerrero).

Componente Participación

La participación en el sitio es prácticamente nula, a excepción que se encuentra un vínculo hacia el Facebook oficial del ayuntamiento, en donde se publican o difunden las noticias o avisos más relevantes.

Evaluación Final del portal

Cuadro 47. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	72	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Cuajinicuilapa tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **72 puntos de 336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

026. Cuetzala del Progreso

Cuadro 48. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	57	BUENO
	Interacción	88	17	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	4	MÍNIMO
	Participación	48	2	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El componente información tuvo la puntuación más alta dentro de la evaluación de este portal de gobierno. En general, el portal cumple con la mayoría de los aspectos a esperar dentro de un sitio de gobierno (en esta categoría o componente), la información es meticulosa, sigue un orden lógico, es bastante accesible y en la sección de transparencia se presenta información concreta, bien organizada y clara sobre el gobierno.

Componente Interacción

La interacción dentro del sitio es básica, es decir, se encuentran aspectos primarios sobre cada uno de los indicadores, pero sin profundizar realmente en ellos. Se pueden bajar algunos formatos, sin embargo, no todos ellos. No existe búsqueda de información, puesto que no hay motor de búsqueda. Tampoco existe algún tipo de personalización y la información no es dinámica, ya que no permite compartirla por medio de redes sociales o que llegue por medio del correo electrónico.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

Al igual que el portal del municipio anterior, existe una integración por medio de enlaces de interés, en donde se aprecian varias plataformas, una a nivel nacional y tres a nivel estatal. A nivel nacional se encuentra el Portal Nacional de Transparencia y las otras tres a nivel estatal son el ITAIGro; el Infomex Guerrero, y; la ASE Guerrero. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

A diferencia de los sitios expuestos hasta el momento, este es el primero de ellos en llevar algún tipo de bitácora sobre los asuntos públicos que se llevan a cabo dentro del municipio. La bitácora es bastante pequeña, sin embargo, sirve de referente para otros sitios.

Evaluación Final del portal

Cuadro 49. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	80	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Cuetzala del Progreso tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **80 puntos de 336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

027. Cutzamala de Pinzón

Cuadro 50. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	36	REGULAR
	Interacción	88	15	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	3	MÍNIMO
	Participación	48	9	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información en el sitio se encuentra muy dispersa, el orden que sigue el sitio no es el más adecuado ya que llega a confundir al usuario. Hay archivos multimedia como videos e imágenes. La actualización de la información en el sitio no es muy paulatina.

En cuanto a accesibilidad, el portal de este gobierno local es nulo, algunas páginas se encuentran caídas. La sección de transparencia es la mejor calificada dentro de este portal, pues a pesar de que se encuentra desorganizada, se encuentran la mayoría de los elementos.

Componente Interacción

La página permite bajar formatos en PDF, sobre todo dentro de la sección de transparencia, sin embargo, no existen formatos para llenar en línea. Existe un directorio con las funciones de cada servidor público.

A pesar de que el motor de búsqueda funciona y tiene varios filtros para facilitar la búsqueda, los resultados son escasos. La personalización del sitio permite que los funcionarios públicos registrados puedan acceder o iniciar sesión, por lo tanto, este sitio se adapta de manera contundente a los usuarios.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El portal no presenta integración vertical, sin embargo, en cuanto a la horizontal, se puede observar que el sitio enfatiza algunas dependencias de gobierno como el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

La participación que se da en el sitio es escasa, sin embargo, este portal es el segundo en integrar bitácoras sobre sesiones de cabildo. Las redes sociales del municipio son varias y se encuentran promocionadas en todas las partes del sitio.

Evaluación Final del portal

Cuadro 51. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	63	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Cutzamala de Pinzón tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **63 puntos de 336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

035. Iguala de la Independencia

Cuadro 52. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	69	BUENO
	Interacción	88	35	REGULAR
	Transacción	56	21	REGULAR
	Integración	36	10	REGULAR
	Participación	48	9	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La evaluación del componente información dentro de este sitio obtuvo una calificación de “bueno”, por lo tanto, la información que se encuentra en el sitio es clara y meticulosa. El orden lógico que sigue el sitio es bueno, pues es fácil encontrar los elementos que se buscan dentro del sitio. La actualización de la información es adecuada, las noticias son recientes y se renuevan cada semana, así como lo “nuevo en el sitio”, ya que se preocupan por los usuarios, teniéndolos informados de los cambios y funciones del sitio. La accesibilidad del sitio es buena, aunque le falta tener habilitado para otras lenguas o para personas que tienen problemas audiovisuales. Sin embargo, el indicador de transparencia fue el más alto de todos, ya que la información presentada dentro del sitio es concreta y clara.

Componente Interacción

La interacción entre usuario y gobierno es bastante buena. Se pueden descargar y llenar formatos PDF en línea. Además, se muestran instrucciones precisas sobre cómo llevar a cabo el pago del predial, incluso se encuentra un manual del usuario. Otro medio de interacción que el sitio hace propaganda es a través de ‘*Whatsapp*’, aplicación móvil en donde se permite enviar mensajes de manera instantánea hacia el

gobierno, para que le den atención a la ciudadanía en cualquier tema, ya sea sobre trámites o servicios.

Componente Transacción

El componente de transacción dentro de este sitio obtuvo una calificación regular, ya que a pesar de que hay pago en línea, sólo se ofrece un servicio (pago del predial) en línea, sin embargo, esta transacción se realiza de manera eficiente.

Componente Integración

El sitio de Iguala de la Independencia cuenta con una sección en dónde se pueden encontrar algunas de las diferentes dependencias que trabajan para la administración, así como una página que proporciona acceso a todos los trámites y servicios que el portal ofrece (aunque ninguno se realiza en línea, más que el pago del predial).

Componente Participación

La participación del sitio es mínima, pues sólo se cubren y promocionan redes sociales del ayuntamiento, sin embargo, no hay discusiones o debates con funcionarios, tampoco hay plataforma de voto electrónico o alguna sección en donde la ciudadanía pueda aportar su opinión en los asuntos públicos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 53. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	144	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Iguala de la Independencia tiene como resultado final un **DESEMPEÑO REGULAR**, puesto que obtuvo un total de **144 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

037. Ixcateopan de Cuauhtémoc

Cuadro 54. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	11	MÍNIMO
	Interacción	88	4	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información del sitio no es buena, ya que la estructura del sitio carece de sentido, así como la sección de transparencia, lo cual hace que sea difícil de encontrar lo que se espera. Muchos enlaces dentro de la página se encuentran caídos o ni siquiera existen.

Componente Interacción

La interacción entre la página y el usuario o ciudadano es nula. No existen los buzones de sugerencias o quejas o interacción con los funcionarios, debido a que el “directorio” sólo proporciona el número y correo institucional y no alguno personalizado de los funcionarios mismos. Tampoco hay motores de búsqueda que faciliten encontrar información. El sitio no cuenta con ningún tipo de personalización (de acuerdo con la preferencia de los usuarios). Tampoco existe información de dinámica, por lo tanto, la desconexión entre ciudadanía y gobierno, dentro del sitio, es enorme.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente de participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 55. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	17	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Ixcateopan de Cuauhtémoc tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **17 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

038. Zihuatanejo de Azueta

Cuadro 56. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	61	BUENO
	Interacción	88	27	REGULAR
	Transacción	56	15	REGULAR
	Integración	36	12	REGULAR
	Participación	48	6	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información proporcionada en el sitio cumple con los estándares deseados. Se emplean imágenes y vídeos sobre el municipio y los asuntos públicos. El orden que prevalece en el sitio es conciso y organizado. La actualización de la información es paulatina, ya que se muestran actualizaciones de no menos de una semana. La accesibilidad es regular, ya que presenta algunas dificultades para el acceso a ciertos ciudadanos. Por último, pero no menos importante, la sección de transparencia del sitio es óptima, pues la información se encuentra casi por completo en el sitio.

Componente Interacción

La interacción que ocurre en el portal entre ciudadanía y gobierno es regular, ya que se presentan serias deficiencias en el sitio. Sin embargo, se rescata debido a que posee el mínimo deseable en esta sección.

Componente Transacción

El componente de transacción se evaluó con una calificación de regular, ya que el portal cuenta con dos tipos de pagos en línea: El predial y el pago del agua. Ambos pagos se pueden realizar con tarjeta de crédito o débito.

Componente Integración

En el portal se encuentran ciertos tipos de enlaces de interés dentro de la sección de transparencia. En estos enlaces se encuentra cierta integración entre el nivel de gobierno federal y estatal. Además, se presenta un link para la obtención de la CURP y el RFC en línea. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

La participación de la ciudadanía en el sitio es mínima, pues sólo se cubren y promocionan redes sociales del ayuntamiento, sin embargo, no hay discusiones o debates con funcionarios, tampoco hay plataforma de voto electrónico o alguna sección en donde la ciudadanía pueda aportar su opinión en los asuntos públicos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 57. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	121	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Zihuatanejo de Azueta tiene como resultado final un **DESEMPEÑO REGULAR**, puesto que obtuvo un total de **121 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

041. Malinaltepec

Cuadro 58. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	19	MÍNIMO
	Interacción	88	11	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El portal de Malinaltepec tiene una estructura bastante convincente sobre los elementos que un portal de gobierno debe poseer, sin embargo, a la hora de evaluarlos, el sitio tiene enlaces caídos y no presenta mucha información en cada una de las secciones.

Componente Interacción

Dentro del portal se observa un motor de búsqueda, sin embargo, es deficiente, ya que no logra encontrar realmente información. Se pueden bajar algunos formatos, pero no se muestra iconografía de estos y no se pueden llenar en línea.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente de participación obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 59. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	32	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Malinaltepec tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **32 puntos de 336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

044. Mochitlán

Cuadro 60. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	49	REGULAR
	Interacción	88	13	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	10	REGULAR
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El orden lógico del sitio no ayuda a que la información dentro de él tenga una buena organización, dificultando y entorpeciendo la información proporcionada. Se emplean imágenes dentro del sitio, pero vídeo y audio no. El diseño del portal es bonito, sin embargo, no sirve de nada tener belleza si no es un portal eficiente. En cuanto al indicador de transparencia, se puede observar que es el indicador mejor calificado, puesto que esta sección cuenta con la mayoría de la información esperada.

Componente Interacción

La información proporcionada por el portal se puede bajar y almacenar, además de que se encuentra vinculada a Google drive o Google documentos, por lo tanto, los formatos son editables. El portal carece de motor de búsqueda, lo cual dificulta encontrar información de manera más eficaz. La personalización del sitio es nula, por tal motivo, la calificación de este componente salió mínima.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

Al igual que otros portales, la integración vertical y horizontal se dictamina por enlaces de interés. En este caso, el portal presenta un enlace hacia el Portal Nacional de Transparencia y el del DIF. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente de participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 61. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	72	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Mochitlán tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **72 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

045. Olinalá

Cuadro 62. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	45	REGULAR
	Interacción	88	14	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	6	MÍNIMO
	Participación	48	2	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información que se presenta en el portal es regular, ya que carece de profundidad. Se emplean muchas imágenes, así como fuentes del INEGI para detallar la población del municipio. Se les da la debida importancia a los equipos redactores de las noticias y las fuentes que se ocupan. A pesar de que el sitio es agradable a la vista, es decir, el diseño es estéticamente adecuado, el orden en el que se presenta el sitio es bastante confuso, pues no se encuentran los elementos del portal a simple vista. La sección de transparencia se encuentra algo oculta, sin embargo, tiene cierta información muy precisa y detallada, y otra no tanto.

Componente Interacción

El contacto con el web máster se puede encontrar fácilmente al final del portal. Los documentos que se encuentran presentes en el portal se pueden bajar y almacenar, sin embargo, no existen formatos para los trámites y servicios como tal, sólo instrucciones y requisitos para llevarlos a cabo de manera presencial. El portal no cuenta con motor de búsqueda, lo cual entorpece encontrar la información, debido a que, como se expuso anteriormente, el sitio presenta un orden confuso.

Componente Transacción

El componente de transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La integración vertical y horizontal del portal se dictamina por enlaces de interés. En este caso, el portal presenta un enlace hacia el Portal Nacional de Transparencia a nivel nacional; y a nivel estatal se encuentran enlaces para el DIF y la página de la Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Guerrero. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

La participación o involucramiento de la ciudadanía en el sitio es mínima, ya que sólo se promocionan dos redes sociales del ayuntamiento en el portal.

Evaluación Final del portal

Cuadro 63. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	67	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Olinalá tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **67 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

049. Pilcaya

Cuadro 64. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	44	REGULAR
	Interacción	88	9	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El componente información fue evaluado con regular, sin embargo, de todos los indicadores a evaluar, sólo transparencia resultó óptimo. La información dentro del portal no se encuentra completa o detallada, las imágenes que se usan son pocas y con demasiada propaganda del partido en cargo. El orden del portal parece más un blog en donde conforme van subiendo cosas se actualiza. La información no se encuentra actualizada, por mucho existen dos entradas por mes (en diferentes fechas). El sitio de este municipio no es accesible para todas las personas, sin embargo, no presenta enlaces caídos.

La sección de transparencia del portal se encuentra apegada a la normativa, haciendo que los elementos a evaluar en los indicadores salgan óptimos, por lo tanto, está al nivel y presenta información clara y concreta al respecto.

Componente Interacción

Dentro del sitio se pueden descargar todos los documentos que se pueden consultar, sin embargo, no existe una página como tal en donde se encuentren los formatos necesarios para llevar a cabo trámites o servicios en línea. Tampoco existe un motor de búsqueda para facilitar la búsqueda dentro del sitio.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 65. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	55	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Pilcaya tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **55 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

050. Pungarabato

Cuadro 66. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	63	BUENO
	Interacción	88	23	REGULAR
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	8	MÍNIMO
	Participación	48	1	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

Dentro de este componente se puede observar que la información dentro del portal no es lo bastante meticulosa, sin embargo, existe mucho contenido multimedia, en donde se compensa de cierta manera, pues se nota el esfuerzo del gobierno por transmitir estos mensajes. El orden del sitio es adecuado, no obstante, podría ser mejor. La actualización que existe en las notas, anuncios y contenido multimedia es bueno. La accesibilidad del sitio es regular, ya que le hacen falta elementos, sin embargo, los más importantes se encuentran presentes. En cuanto a transparencia, se puede observar que la información es la adecuada, ya que se encuentra organizada y concreta.

Componente Interacción

La interacción en el sitio es regular, esto debido a que tiene tanto puntos fuertes como débiles. Por ejemplo, se muestra un contacto directo con el web máster del sitio. Otra ventaja es la facilitación con la que se encuentran los trámites y servicios que ofrece el sitio, junto con su catálogo de requisitos, dividido por dependencias. También existe un motor de búsqueda que ayuda a encontrar lo que buscas de manera más sencilla. En cuanto a las desventajas, se observa que, no existe

personalización y que la información no es dinámica, es decir, la interactividad en el portal es nula.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La integración que se observa dentro del sitio es mínima, ya que presenta una conexión a nivel federal con el Portal Nacional de Transparencia y una estatal con el DIF, sin embargo, es el primer sitio que muestra un catálogo en línea sobre los requisitos de los trámites y servicios que se pueden llevar de acuerdo con cada una de las dependencias del municipio. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

Dentro de este componente sólo se calificó con 1 punto de 48 debido a que no hay ningún tipo de participación en la cual se vea involucrada la ciudadanía, sólo se promociona el Facebook del municipio.

Evaluación Final del portal

Cuadro 67. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	95	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Pungarabato tiene como resultado final un **DESEMPEÑO REGULAR**, puesto que obtuvo un total de **95 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

054. San Miguel Totolapan

Cuadro 68. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	44	REGULAR
	Interacción	88	3	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información que se encuentra en el sitio no es meticulosa, sin embargo, presenta la iconografía adecuada en cada uno de los archivos subidos en el sitio. La información multimedia es buena, ya que se encuentran varias imágenes y vídeos dentro del portal. En la sección de transparencia se pueden visualizar todos los elementos deseados, aunque de manera desordenada.

Componente Interacción

El sitio permite bajar archivos de varias secciones, sobre todo de transparencia, sin embargo, el portal no proporciona formatos para llevar a cabo trámites o servicios.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 69. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	49	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de San Miguel Totolapan tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **49 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

055. Taxco de Alarcón

Cuadro 70. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	27	MÍNIMO
	Interacción	88	11	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El portal del municipio de Taxco de Alarcón en el componente información obtuvo un puntaje de 27, es decir, una calificación final mínima. Dentro del portal se observa que la información proporcionada es regular, por lo tanto, eso quiere decir que cumple con los estándares de la evaluación en un 50% por ciento dentro de este indicador. No obstante, los otros indicadores no fueron muy bien calificados. Por ejemplo, al orden lógico del portal le faltan secciones y algunos enlaces no funcionan, ya que te llevan a páginas que no corresponden con la temática. La renovación del portal es regular, puesto que se muestran noticias recientes y el sitio anuncia los cambios efectuados en el portal.

Componente Interacción

La interacción obtuvo un puntaje aún más bajo que el componente anterior. 11 puntos de 88 que máximo puede alcanzar. En la interacción se observa que no existen muchas formas de interactuar con la plataforma.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 71. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	40	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Taxco de Alarcón tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **40 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

058. Teloloapan

Cuadro 72. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	42	REGULAR
	Interacción	88	11	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	5	MÍNIMO
	Participación	48	12	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información del sitio se presenta de manera regular, ya que carece en algunas partes y en otras se encuentra completa u óptima. En cuanto accesibilidad y transparencia, ambos resultados fueron regulares.

Componente Interacción

En cuanto a interacción, el sitio ofrece bajar formatos e instruir a la ciudadanía en el tema de trámites, poniendo a disposición instrucciones específicas sobre los servicios que ofrecen, para llevarlos a cabo. También se encuentra disponible un directorio de funcionarios públicos, en donde se visualiza, en su mayoría, los emails y teléfonos de los funcionarios de la administración.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

Existe una página que permite tener acceso a todos los trámites que el portal lleva a cabo “en línea”, lo cual se cuestiona, ya que como se ha visto anteriormente en otros sitios, los trámites en línea son pocos y en su mayoría implican sólo instrucciones o requisitos colocados en los sitios de gobierno oficiales. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

La participación en cuanto a redes sociales sale a relucir dentro del sitio, ya que la estructura que presenta el portal para integrarlas es llamativa y resalta, de tal forma que, se nota la presencia de las redes sociales en la página, sin embargo, es el único indicador que posee una evaluación dentro del componente.

Evaluación Final del portal

Cuadro 73. E Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	70	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Teloloapan tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **70 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

060. Tetipac

Cuadro 74. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	50	REGULAR
	Interacción	88	12	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	13	REGULAR
	Participación	48	2	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información del sitio es regular, ya que en algunas partes está completa, sin embargo, carece en otros sentidos. El portal no cuenta con vídeos o audio multimedia, tampoco con iconografía que represente el tipo de archivo que se está a punto de bajar. Se presentan algunos datos de INEGI y algunas otras fuentes para la sección de 'Historia' del sitio, lo cual es relevante, puesto que la mayoría de los sitios no cuentan con esta parte. El orden lógico del portal es bueno, la estructura es clara y se pueden encontrar fácilmente todos los elementos. Hay catálogo en línea sobre los diferentes trámites y servicios que el portal ofrece. Además, la sección de transparencia está bien organizada y a pesar de que faltan algunos archivos de unos de los años de gobierno, la mayoría se encuentra en línea.

Componente Interacción

En la interacción entre el ciudadano y el portal, se puede encontrar una calificación mínima, debido a que no existe contacto con el web máster, tampoco hay formas de comunicarse con funcionarios del gobierno municipal, no hay búsqueda de información, es decir, el sitio no posee un motor de búsqueda y tampoco existe la información dinámica, o sea, desplegar información mediante fechas, dependencias, eventos u obtener noticias por medio de correo electrónico.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

En cuanto a la integración, el portal cuenta con enlaces de interés, en donde se aprecian varias plataformas, una a nivel nacional y dos a nivel estatal. A nivel nacional se encuentra el portal del Gobierno de la República y las otras dos a nivel estatal son, la página oficial del gobierno del Estado de Guerrero y la del ITAIGro. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

Este componente se calificó con mínimo debido a que todos los indicadores se calificaron con ausencia, menos el de si el portal posee redes sociales y las anuncia en el sitio, en este caso, anuncia dos: su página de Facebook y la de YouTube.

Evaluación Final del portal

Cuadro 75. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	77	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Tetipac tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **77 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

062. Tlacoachistlahuaca

Cuadro 76. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	30	REGULAR
	Interacción	88	5	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	5	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El portal de Tlacoachistlahuaca obtuvo una calificación regular en el componente de información, ya que la información presentada no es tan meticulosa y detallada como se requiere que sea. Se aprecia una periodicidad entre las noticias que se postean en el sitio, sin embargo, no es tan paulatino. El portal de transparencia posee todos los elementos necesarios, no obstante, no se encuentran todos los archivos disponibles en el portal.

Componente Interacción

En el sitio se pueden bajar algunos archivos en formato PDF. El email y teléfono de contacto son los generales, es decir, el número y correo del ayuntamiento oficialmente. El portal permite pasar de la versión móvil a la versión completa con algo de facilidad.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 77. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	42	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Tlacoachistlahuaca tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **42 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

063. Tlacoapa

Cuadro 78. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	46	REGULAR
	Interacción	88	15	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	12	REGULAR
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información que posee el sitio no es meticulosa o detallada, tampoco cuenta con información multimedia. El orden del sitio es básico, sin embargo, podría incorporar una mejor distribución de los datos. En cuanto a la parte de transparencia, el sitio tiene condiciones óptimas en cuanto a los elementos que este indicador evalúa, por lo tanto, sacó la calificación máxima en esta sección.

Componente Interacción

La interacción del sitio con el usuario es mínima, ya que sólo permite formatos, donde se muestra el link para hacerlo, sin embargo, se presenta ausencia en los demás subindicadores. En este caso, el email y teléfono de contacto, al igual que el portal anterior, también son generales, es decir, el número y correo del ayuntamiento oficialmente.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La integración vertical del sitio está integrada por sitios de interés y un marco normativo dedicado al nivel federal. En este mismo nivel también se puede observar un enlace hacia el PNT; y a nivel estatal con cuatro sitios: ITAIGro, Infomex Guerrero, ASE Guerrero y el portal oficial del Estado de Guerrero. Además, se muestra una sección en donde las dependencias integran los formatos sobre los diferentes trámites y servicios que lleva a cabo el gobierno municipal en ellas. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 79. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	73	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Tlacoapa tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **73 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

064. Tlalchapa

Cuadro 80. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	31	REGULAR
	Interacción	88	16	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	1	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El componente información fue el mejor calificado dentro de la evaluación del sitio. Se puede ver que “existe” un autor de las noticias. En el sitio se encuentra información detallada e iconografía de los archivos y formatos que se pueden descargar en el portal. No existe información multimedia, es decir, vídeo o audio. El sitio tiene un orden regular en cuanto a la estructura de este. Se puede observar que existe una estructura por dependencias, sin embargo, al entrar en ellas, no existe contenido alguno, por lo tanto, este componente se calificó con mínimo. La sección de transparencia se calificó con mínimo, ya que carece de muchos archivos entre los tres años de gobierno.

Componente Interacción

En interacción se encuentra un directorio por dependencia en donde se disponen los correos y números de los directores de cada una de las dependencias, sin embargo, no existe manera de contactarlos en línea. Se pueden bajar algunos formatos, pero no todos se encuentran disponibles en su mayoría. Además, el sitio dispone de un ‘inicio de sesión’ para usuarios con contraseña.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación obtuvo ausencia en todos los indicadores, menos en el de si existen páginas del gobierno municipal en redes sociales, en donde sacó la calificación mínima, pues el portal anuncia en su página inicial que existe un página de Facebook.

Evaluación Final del portal

Cuadro 81. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	50	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Tlalchapa tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **50 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

066. Tlapa de Comonfort

Cuadro 82. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108		
	Interacción	88		
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48		

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información en el sitio es profunda, pero no es detallada. Se encuentran algunos vídeos dentro del portal. La estructura del portal es regular debido a que parece un diseño evocado al uso del sitio en el móvil, dificultando el uso de este en la computadora. La información está integrada por dependencia, pero es un poco desordenada. En el sitio se muestra la fecha del día en que se consulta. Se mantiene actualizado el sitio, en las noticias se nota una periodicidad óptima. Hay una parte en el portal dedicada a “lo nuevo”, por lo tanto, se calificó con bueno. Hay una sección sobre los trámites y servicios que el portal de Tlapa de Comonfort ofrece a la ciudadanía. En la parte de transparencia se carece de elementos esenciales, por lo tanto, este indicador recibió una calificación regular.

Componente Interacción

El componente interacción obtuvo una calificación mínima, con un total de 15 puntos de 88 que el componente puede obtener. El portal cuenta con pocos archivos para bajar, además, su motor de búsqueda se encuentra sólo en algunas partes del sitio y no funciona correctamente. El directorio que se encuentra en el sitio está por dependencias y se coloca la foto, nombre y correo de cada uno de las y los integrantes del cabildo, sin embargo, no todos poseen correo, en algunos casos se

utiliza el general o institucional y pocos cuenta con número de contacto. Se percibe que el sitio cambia de acuerdo con la interacción que tengas en él, así como la versión móvil es “leal” a la completa.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

Al igual que otros sitios, el componente integración se encuentra incorporado por ciertos sitios de interés, en el caso federal, la integración sucede con la PNT y el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI); a nivel estatal se encuentran varios sitios, como la página oficial del Estado de Guerrero, también con el Sistema de Radiodifusoras Culturales Indigenistas (SRCI) “La Voz de la Montaña”, el Centro de Derechos Humanos de la Montaña “Tlachinollan” y con el Instituto Tecnológico Superior de la Montaña (ITSM). El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación cuenta con un total de 4 puntos de 48 que puede sacar como máximo, obteniendo una calificación de mínimo en este componente. Los únicos puntos que logró obtener este componente fueron los de si el portal cuenta con redes sociales, en donde, sorprendentemente el sitio tiene redes sociales en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, no obstante, el sitio no permite compartir los links directamente.

Evaluación Final del portal

Cuadro 83. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	68	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Tlapa de Comonfort tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **68 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

067. Tlapehuala

Cuadro 84. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	25	MÍNIMO
	Interacción	88	14	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	6	MÍNIMO
	Participación	48	8	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

En el componente información se puede observar que existe un “autor” de las notas, por lo tanto, se le dio la calificación mínima. La profundidad y el detalle de la información es bueno. Existe formato multimedia en vídeo. Existe una enorme periodicidad en las noticias, ya que se suben varias en un día y no toma más de una semana entre notas. El sitio promueve lo nuevo que ocurre en él, por lo tanto, la información se encuentra actualizada. Hay muchas páginas en el portal que se encuentran caídas, esto puede significar que al sitio le hace falta mantenimiento. En consecuencia, esto se ve reflejado en la sección de transparencia, en donde, a pesar de tener la estructura y aparentar que posee todos los elementos, los archivos no cargan, por lo tanto, se calificó con ausencia.

Componente Interacción

Se ubica el contacto con el web máster de manera pobre. Los formatos a pesar de que aparecen “disponibles”, no se pueden descargar. No hay manera de contactar con los funcionarios, ni en línea, por correo o teléfono, ya que no existe un directorio en el sitio. El motor de búsqueda funciona y al menos arroja un resultado cuando buscas algo. En cuanto a la información dinámica, se aprecia que existe un filtro en

las noticias, en donde puedes agruparlas en seis diferentes formas: Más recientes, publicaciones destacadas, más populares, populares en los últimos 7 días, por puntuación de reseñas y al azar.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo que significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

En el caso de la integración federal, esto sucede con la PNT y la página oficial del Gobierno de México; a nivel estatal se encuentran dos sitios, la página oficial del Estado de Guerrero y el ITAIGro. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación se encuentra calificado una vez más de acuerdo con las redes sociales que posee el sitio. El portal cuenta con varias redes sociales, como Facebook, Twitter, Google Plus + y Pinterest, y también permite compartir la información en estos sitios.

Evaluación Final del portal

Cuadro 85. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	53	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Tlapehuala tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **53 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

068. La Unión de Isidoro Montes de Oca

Cuadro 86. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	28	REGULAR
	Interacción	88	18	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	10	REGULAR
	Participación	48	1	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El componente información dentro del portal se calificó con una calificación mínima, puesto que esta no es profunda y detallada. El sitio web no cuenta con información multimedia. El orden del sitio es regular, pues para encontrar algunos elementos el sitio es confuso. Además de que, existen muchas ligas en el portal que están rotas o equivocadas. En la parte de transparencia, el sitio no cuenta con la mitad de los elementos básicos a evaluar, por lo tanto, este indicador obtuvo una calificación regular.

Componente Interacción

En el portal se aprecian varios formatos clasificados por dependencias, con los cuales puedes llevar a cabo algunos trámites y servicios. Así como algunas instrucciones para facilitar su realización. Se observan claramente las ligas para acceder a estos formatos. El sitio está protegido por contraseña y usuario, además del sitio que está dirigido al público.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

En el sitio se aprecia una página designada exclusivamente para los trámites y servicios, en donde, además se encuentra una clasificación por dependencias, facilitando encontrar los trámites y servicios que se buscan hacer. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

En este componente se identificó que en el portal se promociona su página de Facebook, por tal motivo, se le dio un punto en este indicador.

Evaluación Final del portal

Cuadro 87. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	57	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de La Unión de Isidoro Montes De Oca tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **57 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

073. Zirándaro

Cuadro 88. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	39	REGULAR
	Interacción	88	9	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	2	MÍNIMO
	Participación	48	5	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

La información en el sitio es regular, es decir, no es tan meticulosa como debería ser para calificar como óptima. Se encuentran algunos vídeos multimedia. La organización del sitio es descuidada, no es fácil encontrar los elementos deseados. La actualización del portal es regular debido a que las fechas entre las notas periodísticas se separan más allá de una semana en ocasiones. Existen algunos vínculos rotos en el portal. La sección en la que más se sufre la confusión es en la de transparencia, pues los nombres de los archivos no están colocados, sólo sus fracciones, las cuales no todo mundo puede conocerlas.

Componente Interacción

Dentro de la evaluación de este componente se identificó que se pueden bajar algunos archivos. El directorio consta del número y correo oficial, por lo tanto, la atención que se percibe de este no es personalizada.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El portal cuenta con la promoción de cuatro redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

Evaluación Final del portal

Cuadro 89. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	55	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Zirándaro tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **55 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

075. Eduardo Neri

Cuadro 90. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	59	BUENO
	Interacción	88	11	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	17	REGULAR
	Participación	48	3	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

En la sección de noticias se pueden observar autores de las notas. Se puede apreciar información multimedia dentro del sitio. El orden del sitio es mínimo, ya que los menús son confusos y la información es difícil de localizar. La actualización del sitio es buena, pues la información se renueva regularmente, así como los anuncios con las novedades dentro del portal. La sección de transparencia obtuvo óptimo, ya que la información que se presenta es clara y concreta.

Componente Interacción

El portal cuenta con una sección en donde se pueden bajar varios formatos. Existe un correo y número oficial anunciado. El sitio cuenta con una sección de suscripción, donde sale la leyenda “suscríbete a este portal y recibe notificaciones de nuevas publicaciones”, se coloca el email y de esta manera ya se está suscrito.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

Los sitios de interés que integran el sitio de manera vertical son: a nivel federal, la PNT, el INAI y el Instituto Nacional Electoral (INE); a nivel estatal tenemos de nueva cuenta el ITAIGro y el Infomex Guerrero. De manera horizontal se presenta una página de trámites y servicios que se realizan el portal, la cual se encuentra organizada por dependencia, donde hacen faltan muchas dependencias, en esta misma página se tiene acceso a estos trámites y servicios. El sitio permite llevar a cabo algunas acciones tanto en la versión móvil como en la versión completa.

Componente Participación

El componente participación se encuentra evaluado sólo por las redes sociales que integran el portal: Facebook, Twitter y YouTube, las cuales sólo presentan links en el portal, no se permite compartir contenido directo a estas redes sociales.

Evaluación Final del portal

Cuadro 91. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	90	REGULAR

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de Eduardo Neri tiene como resultado final un **DESEMPEÑO REGULAR**, puesto que obtuvo un total de **90 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.

079. José Joaquín de Herrera

Cuadro 92. Detalle del resumen de evaluación sobre el nivel del desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	EVALUACIÓN POR COMPONENTE			
	Componente	Puntaje máximo que puede obtener el componente	Puntaje obtenido	Resultado
Desempeño del Portal Web	Información	108	42	REGULAR
	Interacción	88	14	MÍNIMO
	Transacción	56	0	AUSENCIA
	Integración	36	8	MÍNIMO
	Participación	48	0	AUSENCIA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

Componente Información

El componente información volvió a ser una vez más el mejor evaluado dentro del sitio. La información que presenta el portal no es meticulosa o detallada, sin embargo, dentro de otros indicadores del componente obtuvo mejores resultados. Otro indicador que sufrió ausencia fue el de la información multimedia, ya que dentro del sitio no se observan vídeos o audio. La organización del portal es efectiva, el menú ahorra tiempo de búsqueda y la información está organizada por dependencia, al menos la mayoría de ellas. Se muestra la fecha dentro del portal, sin la hora, las noticias son regulares y lo nuevo en el portal está presente en lo mínimo. En la parte de transparencia el portal se encuentra organizado y es fácil encontrar toda la información, está completa, clara y concreta.

Componente Interacción

Se encuentran disponibles algunos formatos para descargar dentro del sitio. En la sección de trámites y servicios se muestran algunas instrucciones para seguir el procedimiento de algunos trámites y servicios. Se proporciona el correo y teléfono oficial del municipio como forma de contacto.

Componente Transacción

El componente transacción obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Componente Integración

La página cuenta con una sección en donde se agrupan todos los trámites y servicios que el portal ofrece, la cual se encuentra organizada o integrada por algunas dependencias. Existe una integración por medio de enlaces de interés, en donde se aprecian las siguientes plataformas: Infomex Guerrero y con la página del Congreso del Estado de Guerrero.

Componente Participación

El componente participación obtuvo ausencia, lo cual significa que todos los indicadores se calificaron con cero puntos.

Evaluación Final del portal

Cuadro 93. Evaluación final sobre el nivel de desempeño del portal web municipal

Variable dependiente	Puntaje máximo que puede obtener el portal	Puntaje obtenido	Desempeño
Desempeño del Portal Web	336	64	MÍNIMO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos.

El portal del gobierno local de José Joaquín de Herrera tiene como resultado final un **DESEMPEÑO MÍNIMO**, puesto que obtuvo un total de **64 puntos** de **336 puntos** que esta evaluación del nivel de desempeño permite obtener.