

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática Maestría en Informática Aplicada



TÍTULO DEL TRABAJO.

RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON
EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

TRABAJO RECEPCIONAL que para obtener el **GRADO** de
MAESTRA EN INFORMÁTICA APLICADA

Presenta: **LIC. GABRIELA ACOSTA LEÓN**

Asesor **DR. LUIS RIZO DOMÍNGUEZ**

Tlaquepaque, Jalisco. 27 de octubre de 2018.

Contenido

I.	Resumen.....	2
II.	Antecedentes	2
III.	Contexto	3
	Plan Estatal de Desarrollo	3
	Uso de Internet en México y Jalisco.....	4
	Jalisco	5
	Portal Jalisco.....	6
	Definición de conceptos.....	8
	Definición del Proyecto	9
	Modelo Propuesto.....	10
IV.	Estudio Comparativo de los 32 Portales Estatales de México (Benchmarking de sitios similares)	11
	Resultados Obtenidos del Análisis	11
	Planeación del sitio alrededor del ciudadano	12
	Contenidos de calidad, relevantes y pertinentes para los usuarios.....	14
	Presentación, calidad y alcance de trámites y servicios	17
	Usabilidad – facilidad para navegar los sitios	19
	Resultados globales.....	23
	Sitio Web de Jalisco.....	24
V.	Diagnóstico Del Sitio.....	26
	Resultados del Diagnóstico	27
	Mapa de principales secciones del sitio actual	27
	Evaluación del Desempeño del Sitio	28
	Evaluación de servicios en línea	30
	Evaluación especial de páginas de dependencias.....	30
	Conclusiones y recomendaciones	30
VI.	Taller de Visión y de Contenidos.....	31
VII.	Diseño Ejecutivo.....	34
	Funcionalidad del sitio y relación de módulos.....	38
	Página de Inicio Propuesta.....	39
	Secciones del Nuevo Portal Jalisco.....	40
	Trámites y Servicios.....	40



Maestría en Informática Administrativa
RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON
EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

Temas y Ciudadanos.....	47
Gobierno.....	49
Jalisco	51
Noticias.....	52
Eventos.....	54
Transparencia.....	55
Contacto.....	57
VII. Desarrollo y Operación (Implementación).....	58
Convocatoria a los Directores de Sistemas de las 20 Dependencias para Notificarles la Implementación de este Proyecto y Solicitar su Participación.	58
Seguimiento al Desarrollo e Implementación del Aplicativo “Portal Jalisco”	60
Seguimiento a Captura de Contenidos.....	60
VI. Resultados	62
Características del Nuevo Portal Jalisco (2009)	62
Trámites y Servicios.....	63
Logros Obtenidos	64



I. Resumen

Actualmente tener presencia en internet no es opcional para cualquier organización. En este trabajo se aborda un sistema de información centrado en el ciudadano: con información relevante, pertinente, actualizada, con un formato amigable, colaborativo, con contenido actualizado, accesible por cualquier medio y con lenguaje ciudadano. Es importante resaltar que dicho sistema cumple con una normativa, mejora la imagen y servicios de gobierno, mejorando su posición en el ranking nacional de portales estatales. Aunado a esto, este sistema permitió proveer de transparencia en el actuar del gobierno del estado.

II. Antecedentes

En esta sección se describe el entorno en donde se desarrolla el proyecto. Se describen a detalle, el uso de internet en Jalisco, la situación de Jalisco en temas tecnológicos, así como la situación no favorable anterior a la implementación. El indicador que describe la situación en este momento es el IGEE o Ranking de Portales Estatales. Se describen algunos términos tales como: portal, usabilidad y ... con el fin de homologar conceptos. Finalmente, se describe de manera general la definición del proyecto y las etapas para su implementación.

Una necesidad identificada claramente ... una idea para resolverla ... pero, ¿cómo implementarla y hacer que los involucrados hagan lo que ellos dirían que es “lo mismo” si “siempre se ha hecho así” y mejor aún, que terminen por adoptar el proyecto como propio?

¿Alguna vez has administrado un proyecto que sea todo un reto, no sólo por significar un cambio radical en la forma de “hacer las cosas”, sino porque tienes que lidiar con la natural resistencia al cambio, prioridades diferentes a las tuyas y por qué no decirlo, algunos egos?

¿Cómo le dices a los diseñadores web y programadores que lo que han venido haciendo (y que ellos consideran inmejorable) deben hacerlo de una forma diferente y que ya no serán dueños de su sitio, y al mismo tiempo, los necesitas para el nuevo proyecto?

¿Cómo le dices al área de Comunicación Social que las noticias no son lo más importante de un sitio de Gobierno cuando esta es su razón de ser, y que necesitas que sean parte del equipo estratégico para tu proyecto?

¿Cómo les recuerdas y convences a 20 dependencias del Poder Ejecutivo que su razón de ser es brindar servicios a la ciudadanía y cumplir con la misión de gobierno?

Y mejor aún ... ¿cómo llevas a buen término un proyecto estrella, el cual estuvo en manos del Coordinador del ambiente web durante 1 año sin lograr avances, y que te fue asignado de la noche a la mañana por tu jefe, como un gran símbolo de confianza y responsabilidad?

En este caso de estudio se documenta mi experiencia y las prácticas que nos llevaron a la implementación de un proyecto exitoso, en el cual logramos formar un equipo multidisciplinario de más de 200 personas y, la colaboración y participación de cada uno de ellos.



En 2008, me encontraba laborando en la Dirección de Planeación Tecnológica (DPT) de la Dirección General de Informática (DGI) de la entonces Secretaría de Administración Jalisco (SAJ) del Gobierno.

La DGI era la entidad normativa en todo lo referente a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) para las instituciones (dependencias o secretarías) y organismos públicos pertenecientes al Poder Ejecutivo del Gobierno de Jalisco.

Dentro de sus funciones se encontraba el normar y administrar el sitio web oficial del Gobierno de Jalisco (www.jalisco.gob.mx).

Como una institución de gobierno, existía una serie de normatividades y directrices que enmarcaban el actuar de la DGI.

III. Contexto

Plan Estatal de Desarrollo

Uno de estos era el *Plan Estatal de Desarrollo, Jalisco 2030* el cual señalaba:

El Poder Ejecutivo del Gobierno de Jalisco se compromete ante la ciudadanía a brindar mejores servicios, con el apoyo de la tecnología. Esto en los siguientes apartados:

3. Empleo y Crecimiento,

3.3 Objetivos Estratégicos

Pe09: Incrementar la inversión nacional y extranjera en el estado, a través de la promoción de Jalisco en foros a escala mundial; impulsar la mejora regulatoria, el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

3.4 Estrategias

E1) *Generar las condiciones necesarias que propicien la inversión productiva de inversionistas nacionales y extranjeros a través de la mejora regulatoria, el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.*

4. Desarrollo Social

4.3 Objetivos estratégicos

Pd09: *Reducir la brecha digital en todas las regiones de Jalisco.*

Estrategia:

E5) *Impulsar la cibereducación, cibersalud, ciberempleo, ciberecología, ciberagricultura, gobierno electrónico y negocios electrónicos, como una nueva*



cultura de la sociedad jalisciense haciendo énfasis en las ventajas en todos los aspectos de la vida.183

7. Programas Sectoriales y Especiales

7.4 Programas y Subprogramas Sectoriales para Buen Gobierno

17. Fortalecimiento Institucional

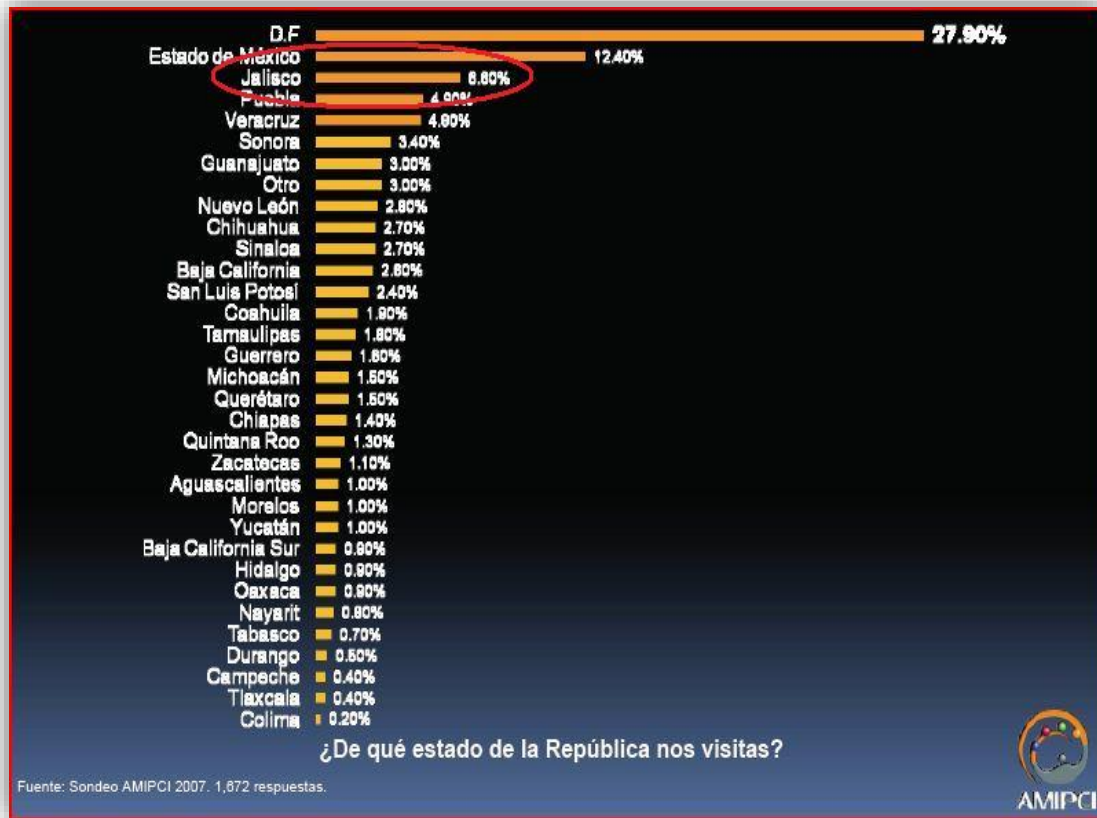
17 Gobierno electrónico

Uso de Internet en México y Jalisco

- En México 1 de cada 5 ciudadanos cuenta con acceso a Internet. (INEGI 2009).
- En Jalisco 2 millones de personas disponen de computadora, de los cuales 1,283 mil cuentan con acceso a internet. (COEPO 2008).
- Del 2008 al 2009, el número de usuarios de internet en el país aumento un 29%. (AMIPCI 2009).
- El acceso a internet por parte de los ciudadanos se ha incrementado representando un aumento considerable en el uso de internet a través de dispositivos móviles.

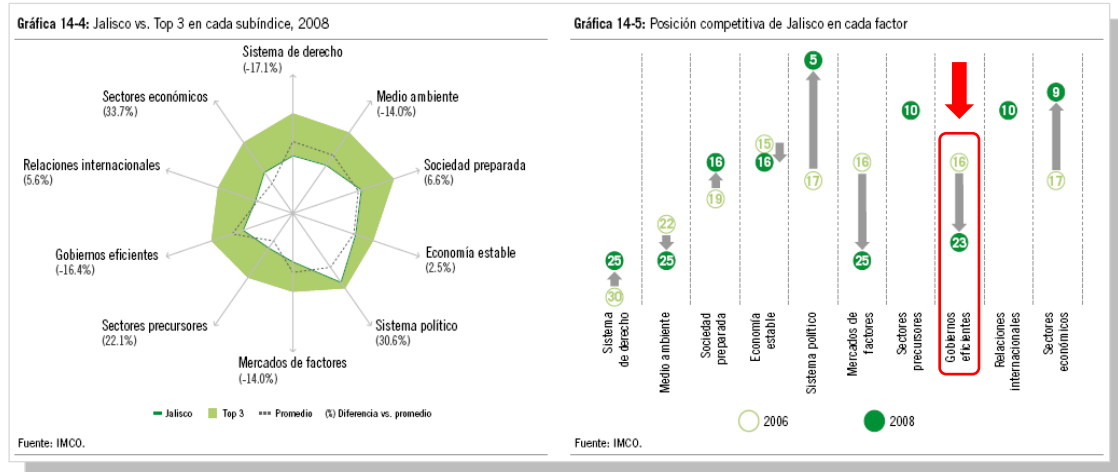
Jalisco

De acuerdo con el *Sondeo AMIPCI 2007* publicado por la Asociación Mexicana de Internet, Jalisco era el 3er. Estado con mayor número de internautas a nivel nacional.



Un año más tarde, el Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. en su publicación *“Jalisco, Análisis IMCO 2008”* señaló:

- Un decremento de 7 posiciones en el ranking nacional en el apartado de *Gobiernos Eficientes*, yendo de la posición 16 a la 23:



Esto debido a:

- Una caída del 54% en el índice de transparencia informativa.
- Un crecimiento insuficiente (7%) en comparación con el resto de los estados en el Índice de Gestión de Trámites Empresariales, ocupando el lugar 28 en el ranking nacional.
- Una reducción insuficiente en el número de días para abrir un negocio, yendo de 57 a 53 días mientras que el promedio nacional de 17 días.
- Disminución en un 35% en la inversión para la optimización informática y agropecuaria.

- Crecimiento en un 127% en la cantidad de computadoras por cada 100 habitantes.
- Incremento de un 51% en la cantidad de líneas (fijas y móviles) en proporción a la población.

Dentro de esta publicación se menciona como una *aspiración del Gobierno de Jalisco la Simplificación administrativa*, identificando la *necesidad de crear un mayor número de centros integrales de servicios para agilizar los trámites en los ámbitos federal, estatal y municipal*.

Dados los resultados obtenidos en estos dos estudios mencionados, todo indicaba que era imperante que el Gobierno de Jalisco requiera hacer mejoras para la prestación de sus servicios, y los medios electrónicos representaban una oportunidad para ello.

Portal Jalisco

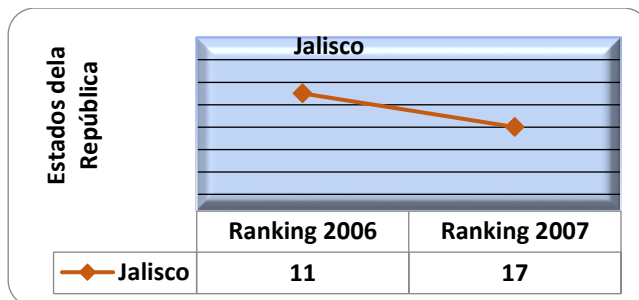
Cada año se publicaba una nueva página de inicio del sitio www.jalisco.gob.mx.

Evolución del Portal Jalisco



La revista Política Digital publicaba el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), también conocido como Ranking de Portales Estatales. Este índice fue construido a través de observaciones independientes realizadas por un panel de evaluadores en tres instituciones de educación superior en el país: la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y la Universidad de las Américas en Puebla (UDLAP).

En el año 2007, la revista publicó el *Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE)* o Ranking de Portales Estatales 2007 en el cual el Portal Jalisco (www.jalisco.gob.mx) se ubicó en el lugar número 17 entre los 32 portales de los gobiernos estatales de México (incluyendo el D.F.), lo que significó un descenso de 6 lugares con respecto al 2006.



Revista "Política Digital" (# 29 (Abr-May 2006 y # 38 (Ago-Sep 2007).

Comparándonos con el resto de los sitios de Gobiernos Estatales, la tendencia general en el ranking nacional era negativa, al grado de llegar a la posición número 26 de 31 en 2008.

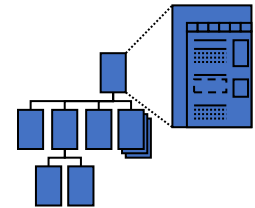


Definición de conceptos

Antes de continuar definiremos algunos conceptos:

Portal

Es un espacio de información e interacción en Internet, con acceso a múltiples fuentes de información y servicios, estructurados de forma inteligente, para ser encontrados fácilmente por el usuario común desde la primera página. Es decir, un árbol de 1000s de hojas con una sola puerta de entrada.



Usabilidad

Se refiere a qué tan intuitiva y fácil de usar es una página para el usuario común.



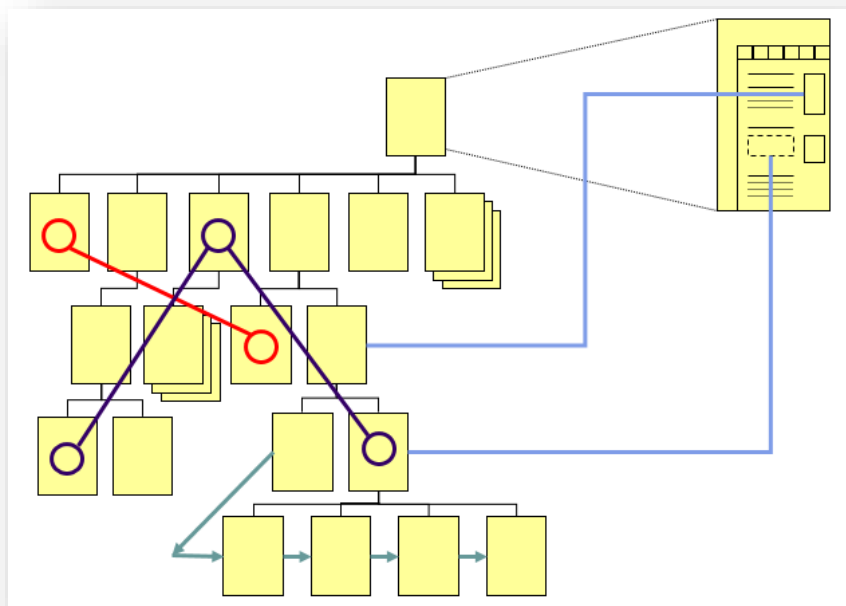
Es una característica fundamental para que los clientes visiten, aprovechen y regresen nuevamente al sitio o portal.

- Tradicionalmente en el mundo físico:
 - 1° se adquiere un producto o servicio
 - 2° se conoce todo el potencial
- En Internet:
 - 1° se busca y conoce un producto
 - 2° se usa o adquiere

¡Si el sitio no es “usable”, el cliente se va a la competencia!

Arquitectura de Información

Disciplina encargada de la fundamentación, planificación, estudio y análisis de selección, organización, disposición y presentación de datos contenidos en sistemas de información interactivos.



Esta permite:

- Máximo aprovechamiento de contenidos internos
- Diseñado en función de los usuarios
- Minimización de clics

Definición del Proyecto



Objetivo General

El objetivo que se abordó para la implementación del Portal Jalisco fue el mejorar el Portal del Estado de Jalisco para convertirlo en un portal de clase mundial, a través de la evaluación, comparación, planeación estratégica y rediseño del sitio existente (www.jalisco.gob.mx).

Objetivos Secundarios

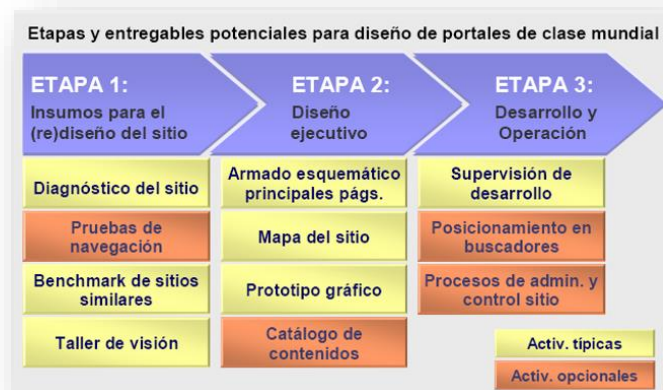
- Que el portal represente el canal de atención con mayor crecimiento desplazando a otras vías como telefónica o en oficinas reduciendo costos e incrementando la calidad y precisión del servicio.
- Que el portal sea aprovechado por un mayor número de usuarios.
- Que los tiempos que los usuarios emplean para interactuar con el portal se acorten incrementando la eficiencia al realizar trámites.
- Que los usuarios encuentren toda la información relevante que buscan.
- Que se reduzcan las llamadas y correos a soporte y atención debido a dudas surgidas en el sitio.
- Que el portal sea considerado un activo estratégico para informar y brindar servicios de forma eficiente.
- Que el Portal se convierta en el líder en su ramo entre los portales de su tipo por el uso de mejores prácticas, usabilidad y estrategias de información y servicios.

Alcance

Implementación de un portal institucional con enfoque en la ciudadanía en general (local, nacional y en el extranjero), con la participación de las 20 dependencias (18 secretarías y 2 procuradurías) del Poder Ejecutivo de Gobierno de Jalisco, las cuales reemplazarán sus contenidos publicados en internet a la fecha por los acordados para este proyecto.

Modelo Propuesto

El modelo propuesto para la implementación del Portal es:





Los entregables definidos para este proyecto son:

ETAPA 1: Insumos para el (re)diseño del sitio

Obtención de la información necesaria para diseñar o rediseñar un sitio de acuerdo a los objetivos del Gobierno de Jalisco, las necesidades de los ciudadanos y las características de sitios similares.

Propuesta/Entregables:

1. Diagnóstico del sitio actual
2. Estudio comparativo de sitios similares (Benchmarking)
3. Taller de visión
4. Taller de contenidos y lenguaje ciudadano

ETAPA 2: Diseño ejecutivo

El diseño ejecutivo contiene los planos de construcción del Portal, así como los tipos de contenido que lo compondrán.

Propuesta/Entregables:

5. Diseño ejecutivo del Portal

ETAPA 3: Desarrollo y operación

Desarrollar e implementación del sitio.

Propuesta/Entregables:

6. Supervisión de desarrollo del nuevo sitio

IV. Estudio Comparativo de los 32 Portales Estatales de México (Benchmarking de sitios similares)

En este punto conocíamos el panorama general de Jalisco y el Portal del Gobierno de Estado de Jalisco en términos generales. Requeríamos contar con un diagnóstico más detallado sobre nuestro sitio web.

Las preguntas a responder sobre los sitios estatales eran:

- ¿Están brindando la información y los servicios esperados con Calidad y de forma clara e intuitiva para los ciudadanos?
- ¿Cuentan con una planeación del sitio alrededor del ciudadano?
- ¿Sus contenidos son de calidad, relevantes y pertinentes?
- ¿Cuál es la presentación, calidad y alcance de sus trámites y servicios en línea?
- ¿Cómo está la usabilidad del sitio?

Se evaluaron los 32 portales estatales de México (31 estados y el Distrito Federal).

[Resultados Obtenidos del Análisis](#)



Maestría en Informática Administrativa

RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

Planeación del sitio alrededor del ciudadano

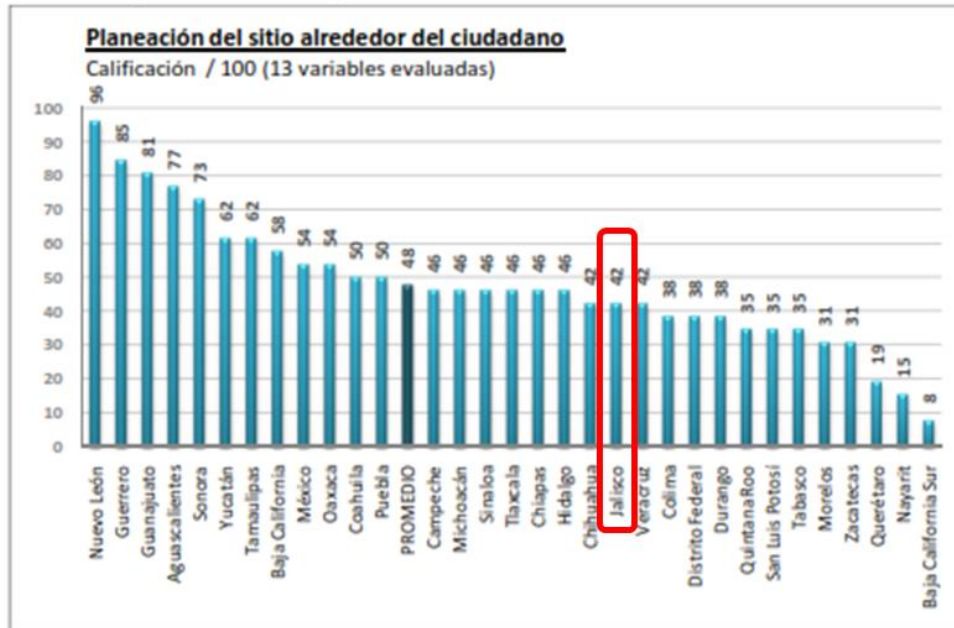
La siguiente tabla muestra aspectos relacionados con el enfoque al ciudadano, en donde fueron evaluados temas como: el que los contenidos se encuentren agrupados por temas, que se incluyan contenidos para poblaciones específicas, que se cuente con un catálogo de trámites y servicios, que sea un portal integral y que se cuente con un portal de transparencia.

Planeación del sitio alrededor del ciudadano																																							
Variables evaluadas	Aguascalientes	Baja California	Baja California Sur	Campeche	Chiapas	Chihuahua	Coahuila	Colima	Distrito Federal	Durango	Guanajuato	Guerrero	Hidalgo	Jalisco	México	Michoacán	Morlos	Nayarit	Nuevo León	Oaxaca	Puebla	Querétaro	Quintana Roo	San Luis Potosí	Sinaloa	Sonora	Tabasco	Tamaulipas	Tlaxcala	Veracruz	Yucatán	Zacatecas	Ma	Regular	Bien				
Contenidos agrupados por temas	●	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	14	9	9	
Contenidos para poblaciones específicas	●	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	15	9	8
Catálogo de trámites y servicios	●	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3	11	18
Sección de trámites y servicios en línea	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	6	12	14
Sección de gobierno	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	8	13	11	
Dependencias presentadas de forma uniforme	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5	16	11	
Información de municipios y sus páginas web	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4	19	9	
Sección sobre el estado	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	14	8	10	
Noticias / sala de prensa	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	15	13	4	
Portal integral (vs. sitios dispersos)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12	14	6	
Sección de transparencia	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4	19	9	
Esquemas de participación / interacción	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	20	8	4	
Información y formas de contacto	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	15	14	3	
Calificación	77	58	8	46	46	42	50	38	38	81	85	46	42	54	46	31	15	96	54	50	19	35	35	46	73	35	62	46	42	62	31								

En la siguiente gráfica se muestran como los sitios mejor evaluados son:

- Nuevo León
- Guerrero
- Guanajuato
- Aguascalientes
- Sonora

Cuadro comparativo de desempeño en PLANEACIÓN



Estos sitios sobresalen por presentar contenidos temáticos, tener mayores esfuerzos de participación y mecanismos de contacto claros.

Hay sitios a la mitad de la tabla que sobresalen en aspectos particulares del tema evaluado, pero en general deben atender cada una de las necesidades de los usuarios:

- Asegurar que los contenidos y servicios se presenten de forma intuitiva al ciudadano y por temas.
- Incorporar más esquemas de participación.
- Canalizar y brindar información de distintos tipos de contacto.
- Canalizar a la página del municipio en caso de haberla, entre otros.

Los sitios por debajo del promedio (prácticamente 2 de cada 3), particularmente los de Querétaro, Nayarit y Baja California Sur presentan el área de oportunidad de un rediseño global de su portal pues su desempeño deja mucho que desear. De la misma manera, 14 sitios deben incorporar el esquema de presentación de contenidos por temas (algunos sitios simulan tener temas, pero sólo son categorías de trámites y servicios, carentes de contenidos adicionales a las fichas de los trámites).

Por otro lado, entre los temas esperados están (además de Gobierno, Estado, Transparencia, Noticias): Educación, Salud, Empleo, Turismo, Negocios, Empleo, Cultura, Deporte, Vivienda, Seguridad, Transporte, Medio ambiente, Ciencia y Tecnología.

Es de notar que las poblaciones especiales como niños, adultos mayores, etc. son ignoradas por casi la mitad de los sitios. Además, casi todos los sitios cuentan con catálogo de trámites, pero apenas 18 los presentan adecuadamente. Tres increíblemente aún no presentan un catálogo



Maestría en Informática Administrativa RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

global. Por último, se menciona que una situación similar tiene los servicios en línea (14 los presentan bien).

Mientras tanto, en la sección de gobierno es adecuada en un tercio de los portales y el mismo número de sitios presentan dependencias de forma uniforme. Es preocupante que apenas 9 sitios muestren fichas y vínculos a los municipios (en caso de tener página). Destaca por su innovación en este rubro Yucatán por mostrar muy variados contenidos por cada municipio.

Sorprende que aun cuando todos los sitios quieren “presumir” los logros de gobierno, apenas cuatro lo hacen de forma adecuada. Mención especial merece nuevamente Yucatán con su sala de prensa.

Los portales integrales son uno de los retos que más benefician a los ciudadanos: Aguascalientes, Nuevo León, Guerrero y Guanajuato son claros líderes. Destacan Nuevo León y el Estado de México en este rubro debido a su alto nivel de participación ciudadana.

Los ciudadanos entran a los sitios típicamente para hacer trámites o para contactar al gobierno. Sorprende el mal desempeño en casi todos los sitios en el 2º aspecto. Nuevo León y Sonora son los que mejor han atendido este aspecto con opciones claras para que el ciudadano pueda resolver sus dudas.

Contenidos de calidad, relevantes y pertinentes para los usuarios

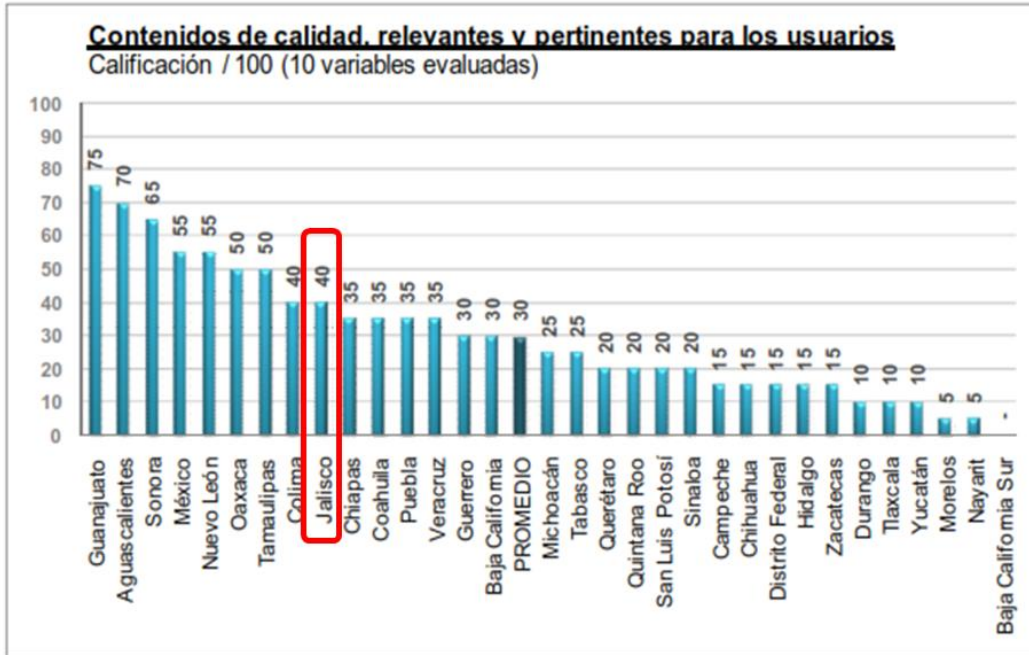
En la siguiente tabla se muestran los resultados de la evaluación de diferentes aspectos de los temas considerados como de mayor relevancia para los usuarios, tales como: gobierno, salud, negocios, turismo, transparencia, etc.

Cuadro comparativo con resultados detallados en el tema CONTENIDOS

Variables evaluadas	Aguascalientes	Baja California	Baja California Sur	Campeche	Chiapas	Chihuahua	Coahuila	Colima	Distrito Federal	Durango	Guanajuato	Guerrero	Hidalgo	Jalisco	México	Michoacán	Morelos	Nayarit	Nuevo León	Oaxaca	Puebla	Querétaro	Quintana Roo	San Luis Potosí	Sinaloa	Sonora	Tabasco	Tamaulipas	Tlaxcala	Veracruz	Yucatán	Zacatecas	Mal	Regular	Bien												
Gobierno: plan, informes, proyectos	● ○ ○ ●	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	9	20	3											
Salud: clínicas, campañas, prevención	● ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	22	9	1										
Negocios: apoyos, inversión, indicadores	● ● ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	16	11	5										
Educación: becas y opciones educativas	● ● ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	18	9	5									
Turismo: rutas, mapas y hoteles	● ● ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	16	13	3								
Cultura y deportes	● ● ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	17	10	5							
Estado: clima, geografía, historia	● ● ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	10	15	7						
Empleo y capacitación para el trabajo	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	19	12	1					
Transparencia: sueldos, licitaciones y obra	● ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	22	8	2			
Campo, medio ambiente, seguridad, vivienda	● ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	17	12	3
Calificación	70	30	0	15	35	15	35	40	15	10	75	30	15	40	55	25	5	5	55	50	35	20	20	20	20	20	65	25	50	10	35	10	15														
	● ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○

La siguiente gráfica muestra el listado de estados de acuerdo a la puntuación obtenida en este tema:

Cuadro comparativo de desempeño de CONTENIDOS



En general todos los gobiernos han olvidado que además de presentar trámites y servicios, los sitios deben incorporar información relevante para los distintos tipos de usuarios.

Sólo Guanajuato, Aguascalientes, Sonora, México y Nuevo León aprueban en esta materia con un trabajo aceptable por tener contenidos pertinentes y bien presentados en casi todos los temas evaluados.

Es motivo de preocupación que 3 de cada cuatro sitios simplemente no alcanzan una nota aprobatoria en el tema de contenidos de calidad, relevantes y pertinentes para los usuarios.

En la mayoría de los sitios la situación tiene que ver con una o varias de las siguientes condiciones:

- **OMISIÓN:** Se tiene el contenido, pero no se sube a Internet (por ej. los directorios de planteles educativos).
- **UBICACIÓN:** Se tiene y si se sube, pero éste no se encuentra por estar mal ubicado o carente de vínculos en las secciones en las que el ciudadano lo esperaría encontrar (ej. mapas que sólo se listan en “Estado” pero no en “Turismo”).
- **FORMATO:** Se tiene el contenido y se sube sin ningún rediseño o sin el formato adecuado a las necesidades del ciudadano (ej. al subir documentos escaneados de programas de



gobierno con toda una introducción legal nada relevante, o bien al subir convocatorias a puestos vacantes en PDF).

- VIGENCIA Y OPORTUNIDAD: Se tiene el contenido, pero este ya no es relevante para el usuario por no estar actualizado (por ej. convocatorias a licitaciones de años pasados o agenda cultural de eventos del mes pasado en lugar de los del mes en curso y al menos el siguiente).

Todos los portales deben mejorar los contenidos que SI se tienen, pero que no se suben, ubican, diseñan o actualizan para facilitar una consulta amigable por el usuario.

Los temas que peor se presentan por la mayoría de los sitios son:

- Salud (en este caso muchos simplemente han “olvidado” subir contenidos relevantes).
- Transparencia (aquí prácticamente todos tienen ya sitios, pero simplemente no están subiendo la información relevante al usuario en el formato adecuado o bien esta está oculta entre tanto documento)

Los dos temas que menos mal se presentan son Gobierno y Estado, pero aún en ellos la información deja mucho que desear.

Los temas que menos estados presentan bien son motivo de preocupación de cualquier gobierno: Salud y Empleo.

Mención aparte merece el tema turístico. Casi todos los sitios tienen un sitio externo (en este tema se puede justificar el contar con un sitio separado con un diseño totalmente enfocado al turista). Sin embargo, varios sitios:

- Están mostrando distintos contenidos en su portal y en el sitio externo
- Suben la información en un formato inadecuado (ej. los hoteles se presentan en flash o pdf o peor aún en formato gráfico haciendo difícil o imposible copiar la información, o bien no muestran listas completas sino muy desagregadas por municipio, o bien listan los hoteles, pero los datos de contacto están en fichas separadas).
- Diseñan mapas muy complejos, pero olvidan que el turista quiere algo fácil de imprimir y revisar, cosa que se dificulta en estos casos.

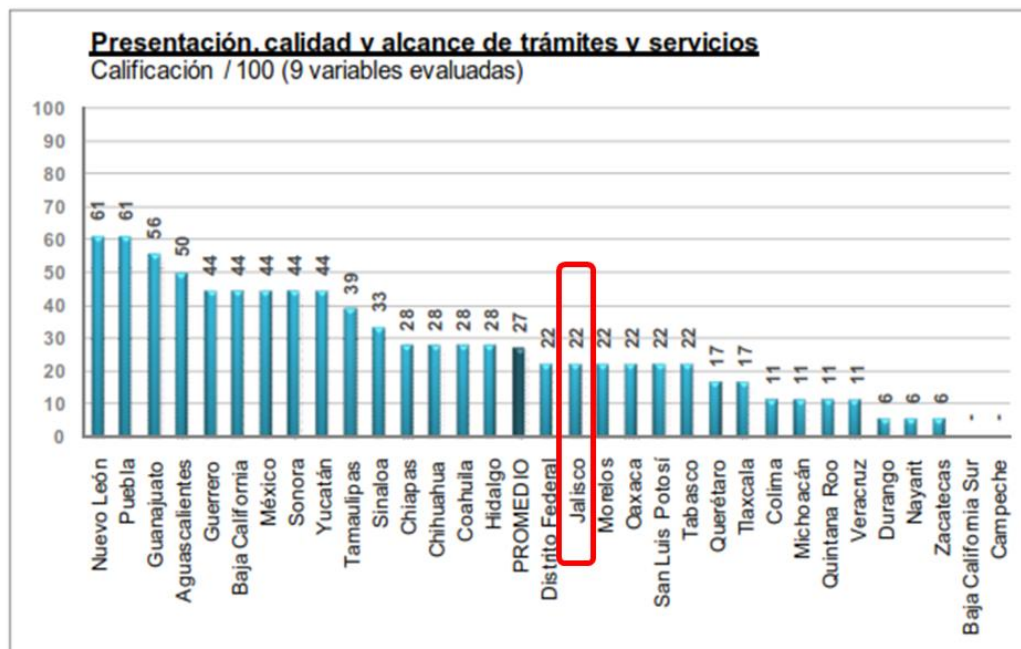
Indudablemente el subir contenidos pertinentes de calidad, fáciles de ubicar y aprovechar es un talón de Aquiles para todos los sitios, sin excepción.

Presentación, calidad y alcance de trámites y servicios

La siguiente tabla muestra los resultados de la evaluación de variables como alcance, alcance y consulta de trámites, búsqueda, calidad de las fichas, presentación de trámites y alcance del catálogo.

Presentación, calidad y alcance de trámites y servicios																																												
Variables evaluadas	Aguascalientes	Baja California	Baja California Sur	Campeche	Chiapas	Chihuahua	Coahuila	Colima	Distrito Federal	Durango	Guajuato	Guerrero	Hidalgo	Jalisco	México	Michoacán	Morelos	Nayarit	Nuevo León	Oaxaca	Puebla	Querétaro	Quintana Roo	San Luis Potosí	Sinaloa	Sonora	Tabasco	Tamaulipas	Tlaxcala	Veracruz	Yucatán	Zacatecas	Med	Regular	Bien									
Distinción entre trámites en línea y otros	●	●	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	14	8	10							
Alcance de servicios en línea	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	11	15	6					
Consulta de trám. por opciones amigables	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	23	6	3					
Búsqueda de tram. por palabras	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	22	10	-				
Calidad de fichas estandarizadas de trám.	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	11	8	13				
Retroalimentación y dudas sobre requisitos	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	27	5	-			
Presentación de trám. por etapas de vida	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	29	3	-		
Alcance del catálogo (incluye todos)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	8	20	4		
Formatos descargables y guías de ayuda	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	24	8	-
Calificación	50	44	0	0	28	28	28	11	22	6	56	44	28	22	44	11	22	6	61	22	61	17	11	22	33	44	22	39	17	11	44	6												

En la siguiente gráfica se muestran los resultados de la evaluación, en donde lamentablemente Jalisco resulta con una evaluación muy baja, por debajo del promedio.





Siendo la consulta, búsqueda y realización de **trámites y servicios** la **razón número uno** por la que la mayoría de los **usuarios ingresan a los portales**, es muy preocupante el desempeño tan pobre por prácticamente todos los sitios.

Apenas cuatro estados aprueban por un escaso margen: Nuevo León, Puebla, Guanajuato y Aguascalientes.

Todos los sitios tienen problemas serios:

- Pierden dinero al no canalizar adecuadamente a los usuarios (por ej. en Tenencia muchos sitios omiten listar la página web para realizar el trámite en línea tanto en la ficha descriptiva del trámite como en el listado del catálogo de trámites).
- Provocan pérdidas a miles de usuarios que no encuentran el trámite o servicio que buscan provocando que se usen canales de información más costosos (teléfono, correo, visitas a oficinas desde el interior del estado e incluso desde el extranjero, etc.).

En la presentación de trámites se tiene que pensar en el usuario todo el tiempo:

- REDUNDANCIA: no basta poner un banner (muchos no lo ven) a un servicio en particular; hay que listar los vínculos en el catálogo, en las fichas, en la sección de servicios en línea, etc.
- ESQUEMAS DE CLASIFICACIÓN Y BÚSQUEDA: la mayoría de los usuarios desconocen la dependencia que ofrece su trámite, por ello se deben clasificar los trámites por tema (y hacerlo bien, pues por ejemplo unos sitios listan “licencia de manejo” en el tema “Cultura”), por más consultados, por orden alfabético.
- BÚSQUEDAS QUE SIRVAN REALMENTE: si un usuario busca “Licencia de manejo” no tiene que seleccionar el tipo de búsqueda (palabra, frase, etc.), ni adivinar que el trámite se llama “Permiso de conducir” o adivinar entre los resultados cuál es el suyo (por la ausencia de información clave en los listados).
- INTERIOR VS. CAPITAL: para realizar los trámites si se listan direcciones casi nunca se incluyen las del interior del estado.
- FORMATOS DISPONIBLES: varias fichas hacen referencia a anexos que no existen o no se abren.
- RETROALIMENTACIÓN: si la información es confusa que mejor que poner un formato para sugerir mejoras (como lo hace Guerrero).

Este tema debe ser la prioridad número de gobierno electrónico para cualquier estado. Los ciudadanos están teniendo muchos problemas para encontrar o realizar los trámites que buscan. Los gobiernos están perdiendo dinero por errores fáciles de corregir.

La ubicación de trámites es problemática desde algo tan sencillo como mostrar lo que se puede hacer en línea y lo que sólo se puede consultar (14 sitios lo hacen mal y 8 regular).

En la sección de servicios en línea muchos gobiernos olvidan listar o canalizar al usuario para todo tipo de servicios incluyendo los del ámbito municipal o federal. Otros simplemente omiten listar servicios en línea que SI se ofrecen en el mismo sitio, pero que “olvidaron” volver a listar en la sección de trámites y servicios en línea.



La consulta al catálogo casi nunca es adecuada, sólo tres sitios muestran opciones claras y complementarias para encontrar el trámite específico.

Ningún sitio pasó la prueba de encontrar trámites buscados por palabra y mostrar el trámite adecuado en los primeros tres resultados de la búsqueda. Esto es debido a la falta de un análisis de las búsquedas y la generación de equivalencias y palabras clave en cada trámite (ej. “Licencia de conducir = “Lisencia” (sic), “Chofer”, “Manejar”, “Permiso de conducir”, etc.).

Muchos sitios omiten canalizar en el catálogo al trámite en línea (ej. al buscar CURP la ficha carece de un vínculo para consultarla en línea, esto sucede también con Tenencia).

Apenas tres estados ofrecen algún esquema de retroalimentación en las fichas de cada trámite. No hay mejor forma de mejorar que obteniendo la retroalimentación directamente en los trámites específicos (Guerrero hubiera sido el único con calificación buena, pero omitió mostrar un correo electrónico para los que prefirieran mandar sus dudas por esta vía).

La evolución de un catálogo que lista decenas de trámites en lo individual hacia una guía paso a paso es la presentación por eventos de vida (ej. dar de alta a un recién nacido, casarse, abrir un negocio, etc.).

Apenas tres sitios han intentado este esquema, pero ninguno lo hace de la forma más intuitiva.

Hacerlo no es gran ciencia, pero implica romper inercias y dar una sola cara al ciudadano presentando en un solo lugar trámites y servicios ofrecidos por distintas dependencias o niveles de gobierno.

Los catálogos no están completos en la mayoría de los casos (muchos trámites cuya información sí está en oficinas simplemente no existe en el sitio) y prácticamente ninguna ficha se acompaña de formatos descargables. Ningún sitio acompaña las fichas con guías paso a paso para completar los trámites.

Todos los sitios deberían estar trabajando en mejorar la información antes que ofrecer muchos servicios en línea poco funcionales. Los servicios que se ofrecen en línea no fueron evaluados a detalle, pero con la inspección de algunos cuantos podemos decir que por lo general solicitan demasiada información, no muestran explicaciones claras en los campos solicitados, no guían al usuario adecuadamente y tienen problemas de validación y funcionalidad.

La presentación, búsqueda y calidad de trámites y servicios es sin duda la prioridad absoluta de todos los portales. Todos sin excepción tienen mucho por mejorar en este tema.

Usabilidad – facilidad para navegar los sitios

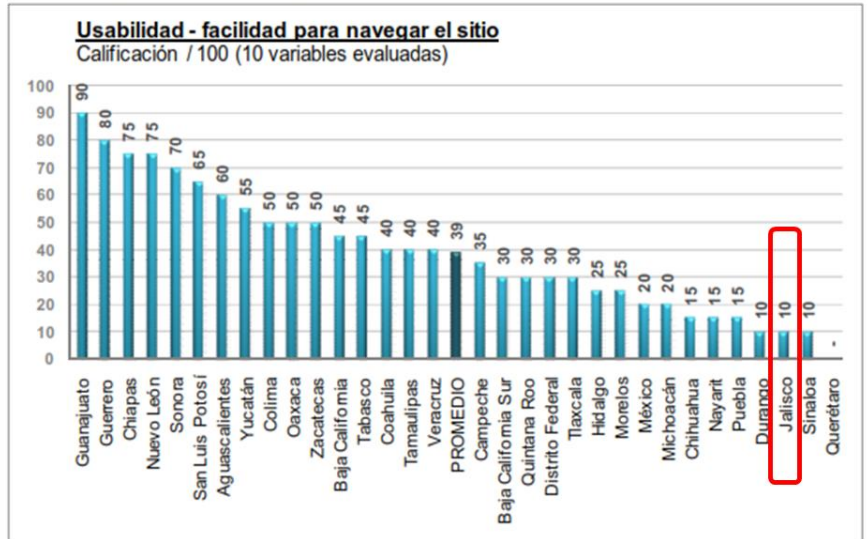
Otro tema evaluado fue el de la usabilidad del sitio como lo muestra la siguiente tabla, en donde analizaron temas como: si la página de inicio cuenta con contenidos relevantes, títulos específicos por página, aviso y apertura adecuada de PDFs, redacción para web con lenguaje ciudadano, desempeño del sitio sin errores, etc.



Usabilidad - facilidad para navegar los sitios																																								
Variables evaluadas	Aguascalientes	Baja California	Baja California Sur	Campeche	Chiapas	Chihuahua	Coahuila	Colima	Distrito Federal	Durango	Guajuato	Guerrero	Hidalgo	Jalisco	México	Michoacán	Morelos	Nayarit	Nuevo León	Oaxaca	Puebla	Querétaro	Quintana Roo	San Luis Potosí	Sinaloa	Sonora	Tabasco	Tamaulipas	Tlaxcala	Veracruz	Yucatán	Zacatecas	Mal	Regular	Bien					
Página de inicio con contenidos relevantes	●	●	○	○	●	●	○	○	○	○	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12	9	11			
Se indica la ubicación en páginas internas	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18	7	7		
Títulos específicos por página	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	8	15	9		
Aviso y apertura adecuada de PDFs	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	22	10	-		
Diseño profesional y consistente	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	8	10	14	
Tipografía adecuada y vínculos claros	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	13	15	4	
Redacción para web con lenguaje ciudadano	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	14	13	5	
Desempeño del sitio sin errores	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12	16	4	
Estándares mínimos de accesibilidad	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	17	14	1	
Uso adecuado de marcos y ventanas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	14	5	13
Calificación	60	45	30	35	75	15	40	50	10	30	90	80	25	10	20	20	25	15	75	50	15	0	30	65	10	70	45	40	30	40	55	50								

De acuerdo con esta evaluación, Jalisco es el 3er. Estado con la peor usabilidad en su sitio de internet como se muestra en la siguiente gráfica.

Cuadro comparativo de desempeño en USABILIDAD



El cumplimiento de estándares de usabilidad presenta la mayor variabilidad entre los portales. Mientras que en otros temas el desempeño era más o menos parejo, en este caso tenemos desde sitios muy buenos hasta unos muy malos.

Cuatro portales tienen un desempeño bastante bueno empezando por Guanajuato y Guerrero y seguidos por Chiapas, Nuevo León y Sonora.



En el otro lado de la balanza sitios como Durango, Jalisco, Sinaloa y Querétaro de plano han ignorado la relevancia de la usabilidad para el éxito del sitio.

Una adecuada usabilidad se logra mediante:

- Uso de plantillas estandarizadas para todo el sitio logrando diseños consistentes.
- Estandarización de tipografía y vínculos en todo el sitio.
- Aviso de cuando se manda a documentos adjuntos con indicación de tamaño, tipo de documento, número de páginas, resumen breve y apertura en ventana externa.
- No usar marcos ni ventanas con scroll.
- Nombrando cada página con títulos individuales tanto en el cuerpo como en el navegador (permitiendo que aparezcan más fácilmente en buscadores).
- Adopción de estándares de accesibilidad como lograr que todo el texto se agrande o achique e incorporando textos alternativos en las imágenes y banners.

Los principales problemas de usabilidad en los sitios son:

- Vínculos rotos, casi ningún sitio se salva.
- Sitios mal hechos con tecnología flash.
- Ventanas emergentes (ya casi todos los navegadores impiden abrirlas y los usuarios implemente abandonan si no se puede abrir).
- La incompatibilidad del sitio con distintos navegadores (los sitios deben adecuarse al usuario, no al revés).
- No se avisa adecuadamente cuando se pone información en documentos PDF u otros formatos.
- Uso y abuso de banners y banners en movimiento.

La calidad de los sitios debe mejorar con mecanismos de revisión periódica y adopción de estándares (por ello son estándares)

Prácticamente todos los sitios muestran noticias en la portada (casi ningún usuario busca noticias), pero muchos omiten mostrar contenidos relevantes como trámites destacados, contenidos temáticos de actualidad, agenda cultural, clima, documentos recientes, entre otros.

Los sitios de gobierno típicamente tienen cientos de páginas, de ahí que ubicar al usuario en páginas internas sea una labor importante, apenas 7 lo hacen adecuadamente.

Varios ya incluyen títulos, pero no siempre en formato de texto (lo ponen como gráfica) o bien ignorando el título del navegador.

Ningún sitio avisa y maneja adecuadamente archivos PDF. Si bien varios sitios en algunas secciones parecen seguir los lineamientos, en otras simplemente se olvidan de ello.

El diseño ha mejorado, pero la mitad aún tiene mucho trabajo por hacer.



Muchos sitios ponen información clave en formato de banners haciendo imposible encontrarla en buscadores y/o copiarla (el error más terrible es listar teléfonos de emergencia solamente en este formato).

La redacción web es un tema pendiente para muchos sitios. El problema no se ha hecho tan evidente pues son pocos los contenidos que se muestran (como ya se vio en el tema de contenidos). Pero en la medida que se suba más información este aspecto será clave para que los usuarios aprovechen los portales.

Es muy grave el tipo y cantidad de errores presentes en la mayoría de los sitios, siendo los vínculos rotos el más grave (por ejemplo, a trámites o servicios clave).

Varios sitios creen que por pasar pruebas automatizadas de accesibilidad ya están cumpliendo con los dos requisitos fundamentales: escalamiento de todos los textos y textos alternativos en todas las imágenes relevantes. Ningún robot puede inspeccionar esto como un humano. Varios sitios que incluían leyendas de cumplimiento de estándares simplemente NO cumplen.

El subir un contenido toma dinero y esfuerzo, de nada sirve todo el trabajo si para llegar al mismo hay una ventana emergente. Las ventanas pueden ser bloqueadas indistintamente en distintas versiones de Internet Explorer o Firefox y si el usuario enfrenta este problema típicamente abandona.

Los marcos hacen muy difícil la consulta de información y la búsqueda de la misma, además hace prácticamente imposible imprimirla (esto es particularmente frustrante en fichas de trámites).

La usabilidad no puede dejar de ser una prioridad. Aun cuando varios sitios salieron bien evaluados, hay decenas de estándares que no se cumplen y causan molestia, pérdida de tiempo, frustración y/o abandono en el usuario.



Resultados globales

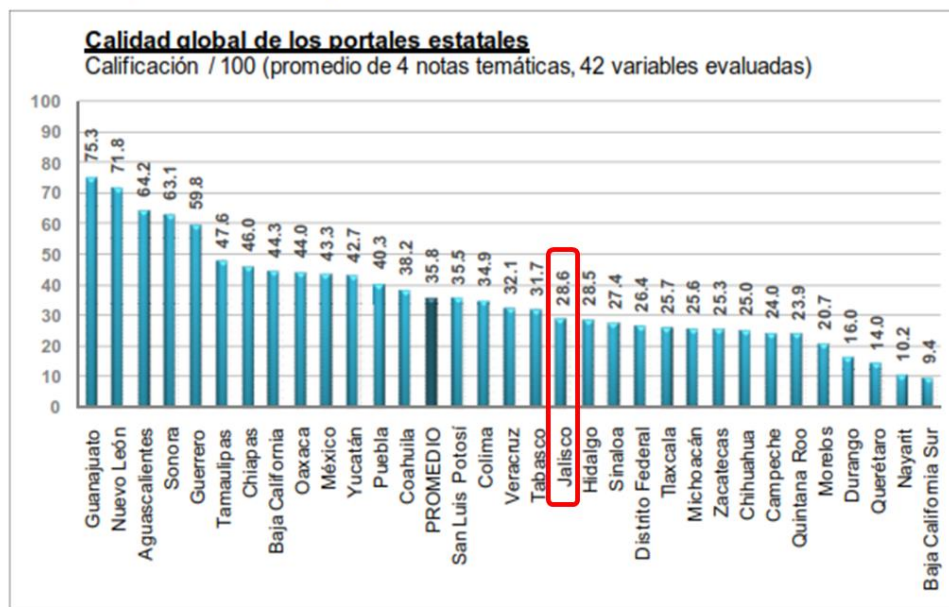
En términos generales, los resultados de la evaluación son los siguientes:

Cuadro comparativo resumen con desempeño GLOBAL y por TEMAS

Evaluación Global (consolidado de los cuatro temas evaluados)																						Promedio	Máximo	Mínimo													
Tema	# de variables	Aguascalientes	Baja California	Baja California Sur	Campeche	Chiapas	Chihuahua	Coahuila	Colima	Distrito Federal	Durango	Guanajuato	Guerrero	Hidalgo	Jalisco	México	Michoacán	Morelos	Nayarit	Nuevo León	Oaxaca	Puebla	Querétaro	Quintana Roo	San Luis Potosí	Sinaloa	Sonora	Tabasco	Tamaulipas	Tlaxcala	Veracruz	Yucatán	Zacatecas				
1.Planeación	13	77	58	8	46	46	42	50	38	38	81	85	46	42	54	46	31	15	96	54	50	19	35	35	46	73	35	62	46	42	62	31	48	96	8		
2.Contenidos	10	70	30	0	15	28	15	28	15	10	75	44	28	40	42	54	5	5	15	96	54	19	20	35	46	73	35	62	46	42	62	31	48	96	8		
3.Trámites	9	50	44	0	0	28	15	28	15	10	75	44	28	40	42	54	5	5	15	96	54	19	20	35	46	73	35	62	46	42	62	31	48	96	8		
4.Usabilidad	10	60	45	30	35	75	28	35	46	38	40	44	28	40	42	54	20	11	25	46	50	15	20	35	46	73	35	62	46	42	62	31	48	96	8		
5.TOTAL	42	64	44	9	24	46	38	35	35	26	16	60	28	28	28	43	26	21	10	72	44	40	35	35	27	63	32	48	26	32	43	25	36	75	9		
Planeación	13	●	●	○	○	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Contenidos	10	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Trámites	9	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Usabilidad	10	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
TOTAL	42	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

La siguiente gráfica muestra la posición de cada estado de acuerdo a esta evaluación realizada.

Cuadro comparativo de desempeño GLOBAL



Al sumar la evaluación de los cuatro temas evaluados obtenemos el desempeño global de los sitios.

El sitio con el mejor desempeño es Guanajuato, seguido por Nuevo León, Aguascalientes y Sonora.



Los sitios con el peor desempeño son Durango, Querétaro, Nayarit y Baja California Sur.

Sólo cinco sitios obtienen más de 50 puntos por lo que el desempeño global del resto deja mucho que desear. **La mayoría de los sitios son simple y llanamente malos para atender a los usuarios de una forma profesional y amigable.**

Para mejorar los sitios deben:

- Contar con una planeación global enfocada alrededor del ciudadano. Esto implica rediseños de la arquitectura y alcance de los portales presentando la información temáticamente y de forma integral en un solo sitio en lugar de decenas de sitios dispersos.
- Trabajar en la creación, depuración y actualización de contenidos y servicios relevantes, actuales, pertinentes y en el formato adecuado.
- Organizar, clasificar y presentar los trámites y servicios con información completa, de forma amigable y facilitando el ser encontrados por búsquedas por palabra, temáticamente y por esquemas complementarios.
- Los contenidos y servicios sólo pueden ser aprovechados cuando éstos se acompañan de un diseño, navegación y operación apegados a estándares de usabilidad y mejores prácticas.

Sitio Web de Jalisco

Tomando como referencia los mejores sitios estatales (como Nuevo León, Guanajuato y Estado de México), tuvimos los siguientes hallazgos en general:

Positivos

- Las dependencias contaban con una gran cantidad de información publicada.
- El módulo de transparencia contenía información sobre los egresos por cheque y un módulo de consulta interactiva del presupuesto para el año en curso.

Negativos

- El sitio web no contaba con un buscador ni una estructura que permitiera que los ciudadanos localizaran la información de su interés fácilmente.
- Catálogo de trámites y servicios sin información básica para el ciudadano (horarios, teléfono, dirección, etc.)
- No se contaba con retroalimentación y atención a dudas de los ciudadanos.
- Trámites por etapas de vida.
- Formatos descargables.
- Guías de ayuda.
- No se cuenta con un Portal Integral, sino con sitios dispersos.
- No se cuenta con contenidos agrupados por temas.
- El sitio no permite gran participación o interacción con el usuario (ciudadano).
- Información y formas de contacto deficientes.
- Contenidos sin lenguaje ciudadano.



Se realizó un comparativo (Benchmarking) del sitio www.jalisco.gob.mx, con los siguientes resultados:

El portal contenía deficiencias importantes y áreas de mejora en algunos aspectos estratégicos particularmente en toda la forma de buscar y presentar información y servicios, carencia de múltiples contenidos esperados o presencia de contenidos deficientes que deberían estar en cualquier portal estatal, además de aspectos de usabilidad y accesibilidad, cuestiones que por el momento no han sido atendidas debido entre otros a la incompleta adopción de principios y estándares de usabilidad y de un tiempo destinado a la planeación estratégica y por etapas del sitio existente.

Deficiencias en estructura y diseño del sitio:

- La página de inicio no está enfocada claramente en las necesidades más sentidas de los usuarios.
- Las páginas de las dependencias no han sido estandarizadas o en su caso se muestran como páginas externas, dificultando el manejo temático de la información y servicios de forma amigable al usuario.
- Se incluyen contenidos poco relevantes para el grueso de los usuarios.
- El sitio tiene omisiones importantes e información que ayudaría al ciudadano como programas estandarizados de gobierno, servicios temáticos, trámites en función del tipo de contenido que busca el ciudadano, entre otras.
- La consulta de trámites y servicios está muy limitada por la propia organización y presentación de los mismos.
- El sitio carece de buscador con desempeño adecuado.
- Los contenidos y servicios no han sido diseñados alrededor del usuario.

Deficiencias de usabilidad:

- El sitio incumple con estándares mundiales de usabilidad que faciliten la navegación del sitio de forma sencilla y eficiente.
- No hay una estructura de navegación consistente con menús superiores de navegación global, laterales de navegación local y auxiliares de navegación contextual y de conveniencia.
- No se usan colores intuitivos y estandarizados para ligas, ligas visitadas y ligas activas.
- No hay un uso adecuado de hojas de estilo.
- No se cumplen con estándares de accesibilidad.
- Alguna información crítica está en formato gráfico en lugar de texto.
- El diseño del sitio no es consistente con plantillas estandarizadas.
- Mucha información es invisible a buscadores como Google por las deficiencias de usabilidad de la arquitectura del sitio y los contenidos actuales (ej.: uso inadecuado de menús gráficos y flash).
- No todos los contenidos tienen el formato de pirámide invertida para facilitar su aprovechamiento en internet.

Ante todo ello, es necesario mejorar el sitio de acuerdo al cumplimiento de las necesidades más sentidas de los usuarios (aspectos estratégicos) y al cumplimiento de estándares internacionales de usabilidad – la facilidad para navegarlo – y definir los nuevos contenidos y

servicios estratégicos que deberán integrarse además de la arquitectura de información más amigable y adecuada para convertirlo en un portal de clase mundial.

V. Diagnóstico Del Sitio

Con el fin de conocer más a fondo la situación del sitio web de Jalisco, se llevó a cabo un diagnóstico del mismo.

Página principal del sitio en 2008

Resultados del Diagnóstico

A continuación, se muestran los resultados obtenidos del diagnóstico fueron.

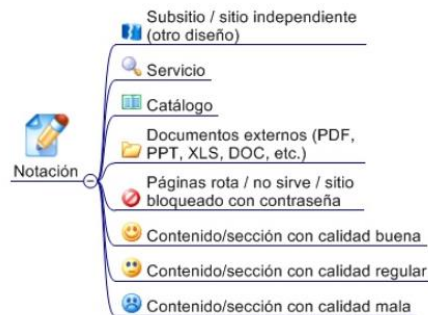
Mapa de principales secciones del sitio actual

Se llevó a cabo un análisis de las secciones del sitio existente (inicial).

La siguiente imagen muestra las principales páginas del portal estatal indicando la calidad global de la página o sección:



Simbología:



En general, se pudo observar que el sitio existente se componía de sólo unas cuantas secciones en un sitio central. Prácticamente toda la información detallada estaba en sitios externos y propios de las dependencias. El sitio en otras palabras no integra todo en un solo portal y contiene poca información en comparación con otros portales estatales.



Evaluación del Desempeño del Sitio

En el desglose temático podemos ver que el sitio tenía un **desempeño deficiente** en todos los temas evaluados, particularmente en la estructura y navegación, además de la operación. En todos los frentes se debía mejorar sustancialmente.

Es indispensable rediseñar el sitio para corregir de forma global todos los problemas enlistados a continuación:

Objetivos estratégicos:	MAL, no se están cumpliendo adecuadamente con:
<p>OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está perdiendo dinero y erogando recursos adicionales al no utilizarse en todo su potencial los servicios en línea por: <ul style="list-style-type: none"> ○ Su pobre desempeño y usabilidad. ○ La prácticamente nula información para realizarlos por otras vías. ○ El número limitado de servicios que se ofrecen en línea. ○ Algunos requieren demasiada información inhibiendo el que sean aprovechados. ○ Algunos servicios no sirven o los vínculos están rotos. • No está promoviendo las acciones de gobierno: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las noticias están en un sitio externo con problemas de navegación. ○ No hay ningún tipo de reportes ejecutivos ni información sobre proyectos prioritarios o estratégicos en el sitio principal. • El sitio no está siendo empleado como un canal moderno de interacción y fomento a la participación del usuario con blogs, boletines, formatos de retroalimentación en trámites, material multimedia, entre otros. • Las dependencias presentan información con una gran variabilidad en la calidad, diseño y operación de los sitios. <p>NECESIDADES DE USUARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muchos usuarios simplemente no están encontrando los servicios en línea y mucho menos los requisitos de trámites por su deficiente ubicación. • El sitio principal no tiene prácticamente ninguna información detallada de varios temas de interés. • No están encontrando y/o aprovechando muchos contenidos y/o servicios al estar mal ubicados o en páginas externas además de no haber menús temáticos. • Están destinando mucho tiempo a procesar información por su mala presentación y/o ubicación, particularmente en trámites y servicios, además de por la poca información que se presenta en los mismos. • No hay ningún tipo de asesoría en línea para ciudadanos y empresarios. 	
Estructura y navegación:	MUY MAL
<ul style="list-style-type: none"> • El mayor problema del sitio es que prácticamente todos los contenidos están en sitios externos de dependencias, en lugar de integrarlos en un solo portal central. Esto provoca que muchos usuarios no encuentren la información ya sea porque no existe o 	



<p>porque no pueden llegar a ella fácilmente. El problema se hace más grande porque los propios sitios de las dependencias fragmentan también la información en micro-sitios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los dos principales motivos para entrar a un portal estatal son:<ol style="list-style-type: none">1. Usar servicios en línea y2. Consultar requisitos de trámites. <p>El primero existe en el sitio principal bajo el nombre “e-Gobierno” lo cual no es intuitivo para los usuarios disminuyendo su aprovechamiento. Por otro lado, el sitio principal NO tiene una sección de trámites y servicios, lo cual constituye un error muy grave.</p> <ul style="list-style-type: none">• El sitio carece de menús temáticos para presentar contenidos sobre salud, seguridad, negocios, educación, etc. obligando en su lugar al usuario a conocer la estructura de gobierno y buscar los contenidos en sitios externos de distintas dependencias.	
Diseño:	REGULAR
<ul style="list-style-type: none">• No hay plantillas estandarizadas entre los distintos sitios provocando mucha variabilidad en el diseño y poca identidad del gobierno.• El sitio principal no indica claramente los vínculos con subrayado y un color distinto al texto normal.	
Contenidos:	MAL
<ul style="list-style-type: none">• Los contenidos del sitio principal son muy básicos por lo que no tienen gran problema respecto al uso de textos cortos y lenguaje ciudadano.• Las fichas de trámites tienen muchos problemas de presentación, clasificación e información incompleta.• Los contenidos en sitios externos tienen mucha variabilidad en su calidad teniendo muchos problemas serios por la ausencia de textos cortos, amigables y con lenguaje ciudadano.	
Operación:	MUY MAL
<ul style="list-style-type: none">• El uso de tablas impide que el usuario pueda ver la información completa o imprimirla fácilmente; esto es particularmente grave en las fichas de trámites y servicios.• Hay vínculos rotos, muchos en la página de inicio dando una pésima impresión.• El uso de PDFs y otros archivos externos no sigue las normas internacionales de indicar tamaño, número de páginas, abrir en ventana externa y tener un resumen previo.• Varios servicios que sí sirven piden demasiada información y no indican cual es la indispensable, además los formularios no tienen tabulaciones adecuadas.	
Mejores prácticas:	REGULAR
<ul style="list-style-type: none">• El buscador del sitio es bueno, pero no se integra en todas las páginas ni los resultados aparecen dentro del mismo portal.• El sitio viola muchas normas de usabilidad y accesibilidad.	



Evaluación de servicios en línea

Se inspeccionaron cada uno de los servicios en línea y se encontró que:

- Varios de ellos no sirven.
- La mayoría tienen problemas de usabilidad.
- Prácticamente todos tienen un diseño pobre que genera desconfianza e inhibe su uso.

Evaluación especial de páginas de dependencias

Como complemento a la evaluación del Portal Estatal se hizo una revisión rápida de las páginas individuales de las principales dependencias estatales.

Como principales observaciones destacan:

- La calidad entre distintos sitios es muy variable.
- Hay contenidos de calidad, abundantes y servicios innovadores en algunos sitios destacando: Desarrollo Urbano, Finanzas, Medio Ambiente y Planeación.
- La mayoría de los sitios tienen problemas graves de usabilidad destacando el uso indebido de marcos, PDFs incrustados, abuso de banners y texto ilegible en formatos gráficos. Algunos de ellos tienen buenos contenidos pero muy difíciles de aprovechar (ej. Turismo)
- Sitio particularmente preocupante por su mala calidad: Promoción Económica.
- Varios sitios se enfocan a promocionar lo que hacen en lugar de dar prioridad a lo relevante para el usuario.
- Varias dependencias deberían enfocar sus esfuerzos en crear servicios en línea relevantes para el usuario en lugar de subir contenidos poco relevantes para el usuario o que pueden encontrarse mucho mejor presentados en otros sitios ajenos al Gobierno Estatal.

Conclusiones y recomendaciones

El sitio actual del Estado de Jalisco tiene un desempeño malo con deficiencias graves de estructura (muchos contenidos en decenas de sitios externos), nula inclusión de contenidos servicios de forma temática, además de poca disponibilidad y usabilidad en los trámites y servicios. Los sitios externos presentan una gran variabilidad en su calidad.

Para mejorar el portal podemos destacar de forma global:

1. Debe crearse una sección de trámites y servicios en el portal principal.
2. Los trámites y servicios en línea que no funcionan deben corregirse cuanto antes.
3. Todos los vínculos rotos y demás problemas críticos deben atenderse de inmediato.
4. Todos los principales contenidos y servicios deben presentarse directamente en el sitio principal con un diseño y plantillas profesionales y consistentes.
5. El sitio debe migrar a un esquema de navegación temático (complementario al de dependencias) a donde la mayoría de los contenidos y servicios se presenten en torno a temas intuitivos al ciudadano como Salud, Negocios, Empleo, etc.
6. Paralelamente al rediseño del sitio los responsables de c/u de las dependencias deberán:
 - a. Definir los contenidos y servicios en función de las expectativas y necesidades más importantes de los principales tipos de usuarios para entonces...
 - b. Irlos generando o mejorando y que de esta forma se tengan listos para incorporarlos cuando se termine el nuevo portal.



- c. Migrar todos sus contenidos a su sitio central en lugar de tener a su vez varios micro-sitios.
7. Se deben tener auditorías frecuentes de todos los sitios para controlar la calidad de los contenidos y la usabilidad de los mismos, identificando rápidamente todo tipo de problemas como ligas rotas.

Los resultados del benchmarking y el diagnóstico del sitio web de Jalisco le fueron dados a conocer al Director General de Informática, al Secretario de Administración y al Gobernador de Jalisco, dando como resultado la obtención del patrocinio de cada uno de ellos.

El Gobernador giró instrucciones al Secretario de Administración, facultándolo para fines de gestionar el proyecto.

VI. Taller de Visión y de Contenidos

Se hizo una invitación formal (oficio) a cada uno de los Secretarios y Procuradores del Poder Ejecutivo a la presentación sobre el proyecto de “Reestructuración del Portal Web de Jalisco” indicando que era de suma importancia su participación, así como la del personal de la dependencia que actualmente sean responsables de las funciones de:

- Dirección Administrativa
- Encargado de Atención y Servicios al Público
- Comunicación Social
- Informática

Para incorporación de las dependencias al proyecto se decidió llevar a cabo un par de talleres, en los cuales se les daría a conocer los resultados del benchmarking y diagnóstico (Taller de Visión), se les dieron a conocer términos teóricos sobre el proyecto (Taller de Contenidos – Teoría) y llevando a cabo el análisis y definición de contenidos para el nuevo Portal (Taller de Contenidos - Práctica).

Las dependencias fueron agrupadas por Gabinete de Gobierno (5 gabinetes), lo cual significaba que tendrían temas en común, representando la oportunidad idónea para establecer acuerdos al respecto.

La siguiente tabla muestra el programa de actividades para estos talleres, y la forma en que fueron agrupadas las dependencias.

22 Dependencias y algunos OPDs pertenecientes a la Sría. de Promoción Económica (SEPROE) asistieron a las sesiones teóricas y a los talleres prácticos.

En total se contó con la participación y asistencia de 305 personas en total, a estos talleres.



Maestría en Informática Administrativa

RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

	<i>Eje de Gobierno</i>	<i>Dependencias del Poder Ejecutivo</i>	<i>Día</i>
Taller de Visión	Todos	▪ Todas	Día 1
Taller de Contenidos (teoría)	Todos	▪ Todas	Día 2
Taller de contenidos (práctica)	Gabinete de Estrategia	▪ Sría. Gral. de Gobierno ▪ Sría. de Planeación (Coplade) ▪ Coord. General de Innovación y Desarrollo ▪ Coord. General de Políticas Públicas	Día 3
	Gabinete de Desarrollo Social	▪ Sría. del Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable (SEMADES) ▪ Sría. de Educación ▪ Sría. de Salud ▪ Sría. de Desarrollo Humano ▪ Sría. de Cultura	Día 4
	Gabinete de Respeto y Justicia	▪ Sría. de Seguridad Pública ▪ Sría. de Vialidad y Transporte ▪ Procuraduría Gral. de Justicia ▪ Procuraduría Social	Día 5
	Gabinete del Empleo y del Crecimiento	▪ Sría. de Promoción Económica (SEPROE) ▪ Sría. de Turismo ▪ Sría. del Trabajo y Prev. Social ▪ Sría. de Desarrollo Urbano ▪ Sría. de Desarrollo Rural	Día 6
	Gabinete de Buen Gobierno	▪ Contraloría del Estado ▪ Sría. de Finanzas ▪ Sría. de Administración	Día 7
	----	▪ SEPROE y sus OPD's	Día 8

En la parte teórica, se presentaron los resultados del análisis comparativo (benchmarking) así como del diagnóstico realizado, dándoles a conocer las cosas positivas y negativas de la información publicada a ese momento por cada dependencia, detectando puntos de mejora adicionales a los detectados mediante las opiniones y retroalimentación de los asistentes.

En los talleres prácticos, se les llevó de la mano, empezando por situar a cada servidor público en el lugar del ciudadano. Con esto, el primer hallazgo fue la dificultad que esto significaba para ellos. Pare esto:

- Se identificaron los usuarios de los contenidos y servicios de cada dependencia
- Necesidades de cada tipo de usuario.
- Las necesidades se convirtieron en temas.



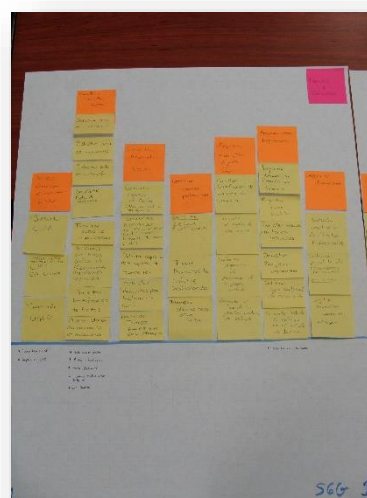
Maestría en Informática Administrativa

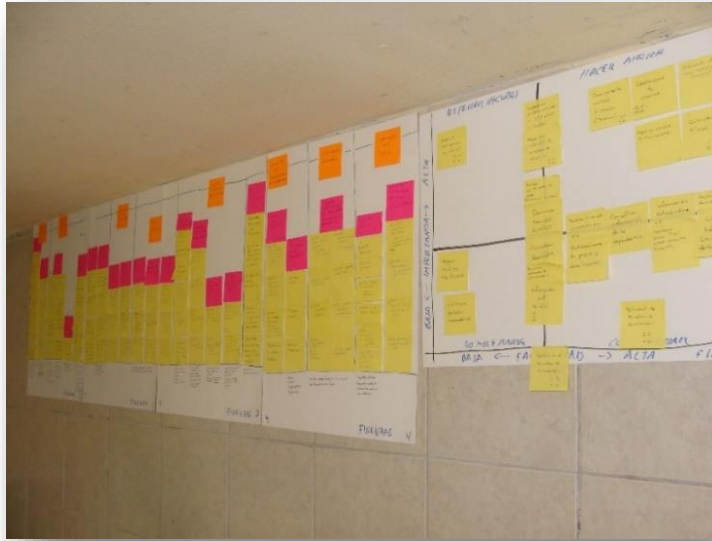
RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

- Los temas se convirtieron en contenidos específicos
- Los contenidos fueron descritos a detalle
- Se identificó importancia y factibilidad de los contenidos
 - Contenidos existentes
 - Contenidos que debían ser generados

Durante estos talleres se identificaron temas en común entre dependencias y se acordaron responsabilidades y acuerdos de colaboración.

A continuación, algunas imágenes durante los talleres llevados a cabo:





Una vez identificados los contenidos, se procedió a la definición del Diseño Ejecutivo del nuevo Portal Jalisco.

VII. Diseño Ejecutivo

Mediante los trabajos anteriores se identificaron las fortalezas, debilidades, retos y áreas de oportunidad del sitio existente, así como los principales contenidos y servicios a ofrecer en el nuevo sitio rediseñado.

Este diseño ejecutivo contiene los planos de construcción de las principales páginas del nuevo Portal, así como ejemplos de contenidos típicos que lo compondrán.

Específicamente el diseño contiene:

- Estándares y nomenclatura con información sobre los nombres de secciones, tipografía y tamaños de letra a emplear, estilos de vínculos, anotaciones de funcionalidad y tamaño global del sitio.
- Diagrama de arquitectura. Parecido a un mapa de sitio, que muestra las principales secciones y las plantillas específicas que se incluyen y que aplican a una o varias páginas o secciones.
- Armados esquemáticos de páginas o “plantillas” donde se muestra el detalle de cómo se integra cada página. Las plantillas pueden ser *simples* o con *anotaciones* que incluyen observaciones detalladas de funcionalidad.



Maestría en Informática Administrativa

RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

- Contenidos requeridos (opcional). Con información sobre los tipos de contenidos a generar para páginas o secciones específicas
- “Blueprints” (opcional). Son diagramas auxiliares para explicar navegación o relación entre distintas secciones o módulos

En el documento del Diseño Ejecutivo se especifica:

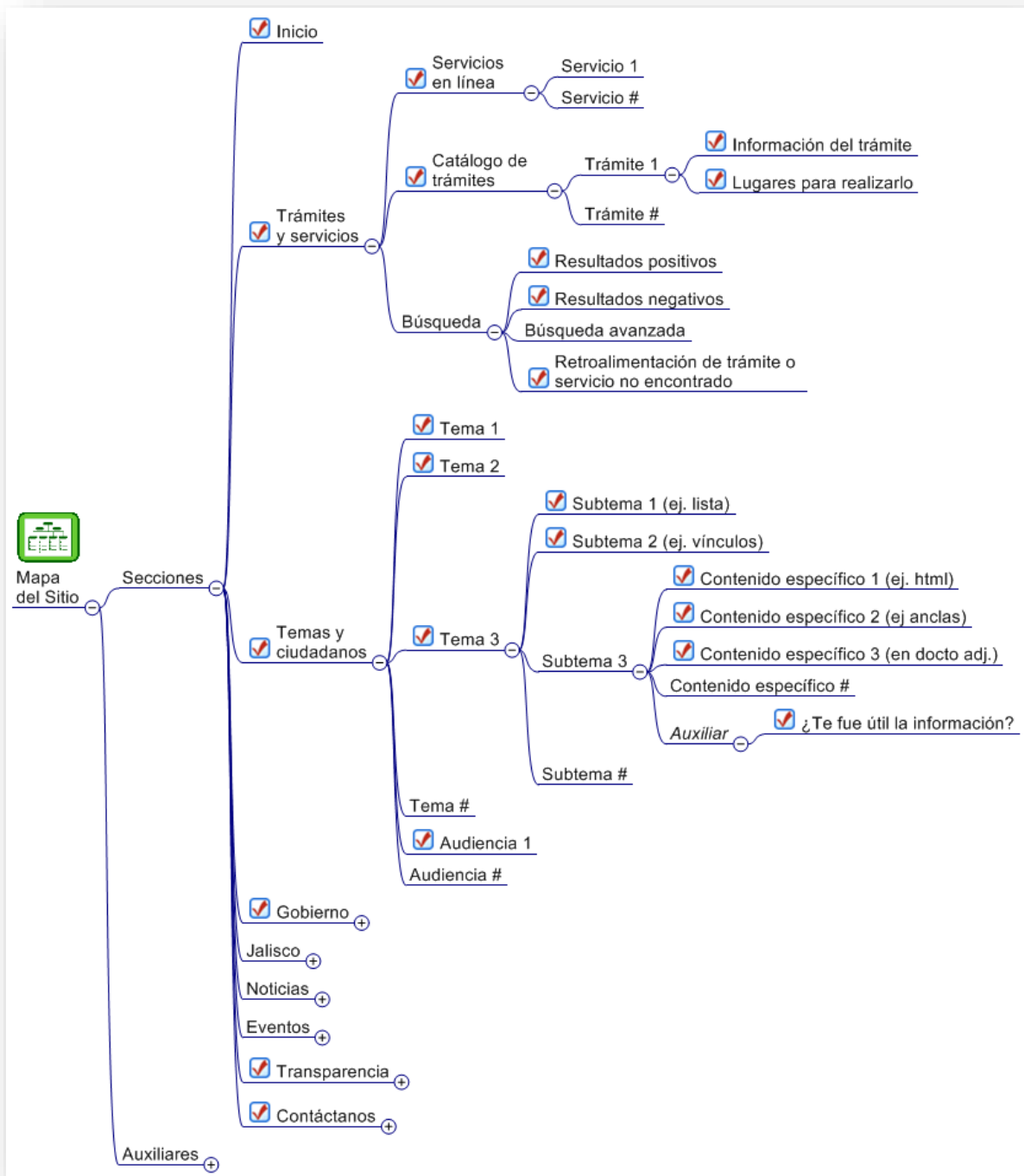
- **Elementos que componen una página**
- **Tipografía y tamaños de letra**
- **Hojas de estilo**

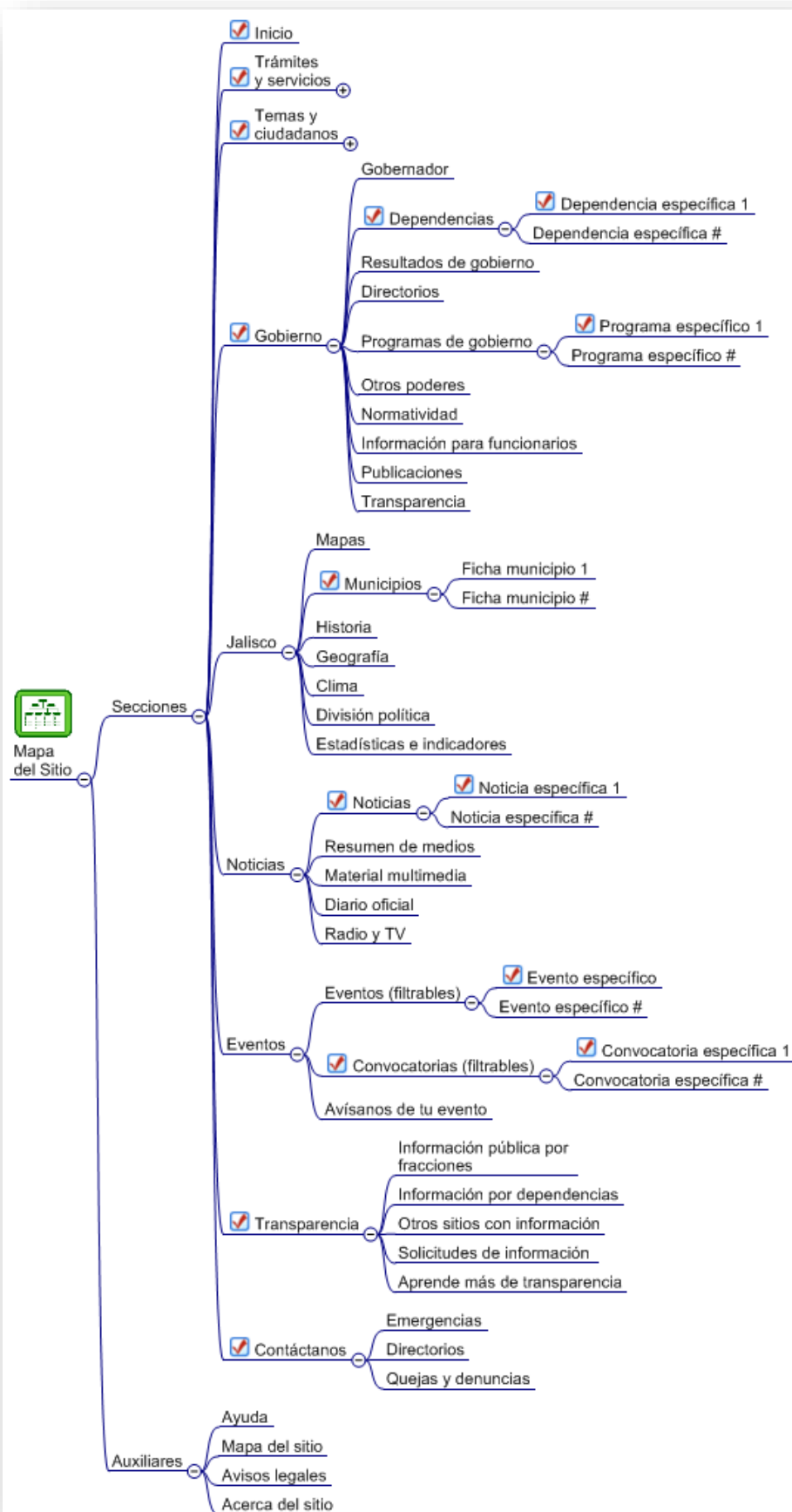
El sitio deberá usar CSS (cascading style sheets) para estandarizar el diseño gráfico con plantillas (consultar con el desarrollador para que habilite esta característica).

El uso de CSS permite que el usuario pueda agrandar o achicar automáticamente el tamaño de letras del sitio en su navegador o cambiar el diseño global de todas las páginas con sólo modificar un archivo

- **Dimensiones de la página**
- **Vínculos**
- **Indicador de ruta**

Se propuso el siguiente mapa de sitio:





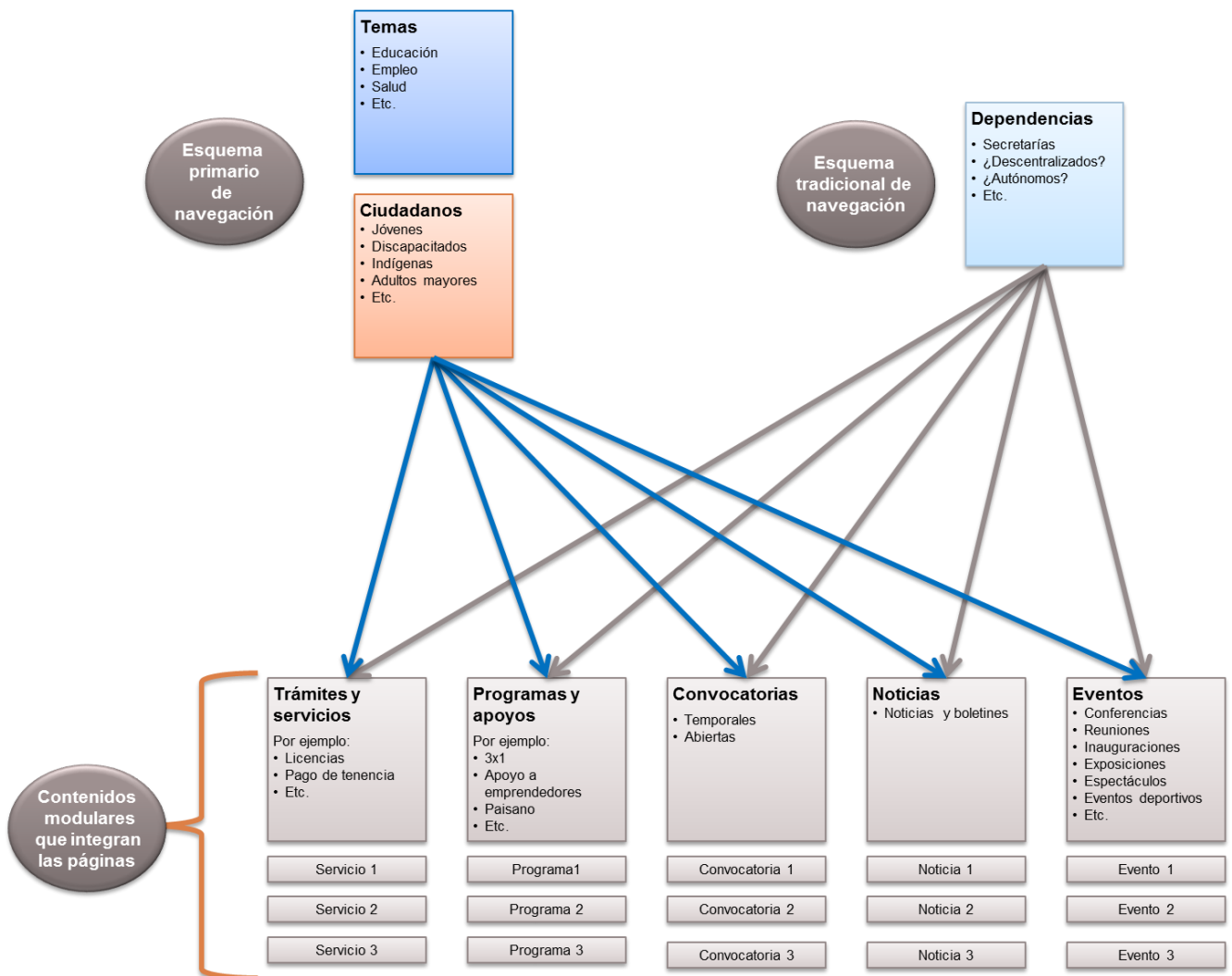
Funcionalidad del sitio y relación de módulos

El usuario navegará el sitio de forma mucho más intuitiva mediante un esquema temático y por audiencias.

En ambos casos las páginas de temas, ciudadanos y dependencias se compondrán de:

1. Aquellos módulos mostrados en la parte baja SIEMPRE y cuando EXISTA información alusiva a dicho tema, ciudadano o dependencia.
2. Contenidos y servicios adicionales específicos a cada página como se especifican en las plantillas.

Además, podrá navegar por la forma tradicional (vía dependencias) o de otras formas complementarias como Gobierno, Transparencia, Trámites, etc.



Página de Inicio Propuesta

La nueva página de inicio representaba un resumen del contenido total del portal.

El objetivo era que, aunque esta pareciera saturada, el ciudadano tuviera una clara idea del contenido que encontraría al navegar en el sitio y que este encontrara el contenido que requería en un mínimo de clics.

Poco a poco se diseñaría una página inicial más limpia (no saturada).

El apartado de noticias pasó de tener un papel protagónico (ocupando la parte central y mayor parte de la página anterior) a ocupar una parte no tan protagónica.

El enfoque y prioridad mayor se le dio a los trámites y servicios, negocios, contacto, gobierno, transparencia y, temas y ciudadanos.

Se contaría también con un apartado para encuestas al ciudadano, lo cual nos ayudaría a mejorar el sitio constantemente.



Secciones del Nuevo Portal Jalisco

La propuesta de diseño agrupaba los contenidos a publicar en 9 secciones principales, las cuales se muestran a continuación.

Trámites y Servicios

La sección de trámites mostraba estos ordenados de diferentes formas, clasificados por:

- Servicios en línea
- Catálogo de trámites (servicios que se presentaban en forma presencial)

Los trámites y servicios se reforzarían incluyendo mayor detalle y la capacidad de búsqueda con diferentes opciones para el ciudadano como lo muestran las siguientes imágenes.

The screenshot shows the 'Trámites y servicios' page of the Jalisco Government website. At the top, there is a logo for 'GOBIERNO DE JALISCO' and a search bar. The main content area is divided into several sections:

- Trámites y servicios:** A brief description and a search bar with a 'Búsqueda avanzada' link.
- Trámites y servicios del Gobierno del Estado:** Two columns of links for 'Servicios en línea' and 'Catálogo de trámites'.
- Información relacionada:** Links for 'Atención ciudadana', 'Contacto y quejas', and 'Ayuda'.
- Otros trámites:** Sections for 'Trámites municipales' and 'Trámites federales' with various service links.

At the bottom, there are footer links for 'Ayuda', 'Contacto', 'Mapa del sitio', and other site information.

Esta sección contaba con una sección para búsquedas de información sobre trámites y servicios, la cual permitía diferentes opciones de búsqueda

Domingo, 25 de Junio 2008 | Ayuda | Mapa del Sitio

GOBIERNO DE JALISCO Collage alusivo

Inicio Trámites y Servicios Temas y Ciudadanos Gobierno Jalisco Noticias Eventos Transparencia Contactános

Inicio > Trámites y Servicios > Catálogo de trámites

Trámites y servicios

- Servicios en línea
- Catálogo de trámites**
- Campo
- Educación
- Empleo
- Negocios
- Salud
- Etcétera
- Búsquedas

Catálogo de trámites

Consulta los requisitos, costos y lugares de atención del trámite de tu interés.
¿Dudas? Llama a Atención Ciudadana al 01 (33) 3668.1804

Buscar por palabra

Ingresar trámite a buscar

Buscar por dependencia (Sra. de Finanzas, Sra. de Educación, etc.)

Todas

Buscar por tema (Automóvil, Salud, Negocios, etc.)

Todos los temas

Buscar por usuario del trámite (Estudiantes, Empresarios, etc.)

Todos los perfiles

Buscar por orden alfabético

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Los 10 trámites más consultados

- Licencia de conducir
- Carta de no antecedentes penales
- Robo de vehículo
- Licencia de funcionamiento
- Siguiente trámite más consultado
- Siguiente trámite más consultado
- Siguiente trámite más consultado
- Siguiente trámite más consultado
- Siguiente trámite más consultado
- Siguiente trámite más consultado

[Arriba](#) [¿Encontraste lo que buscabas?](#)

Ayuda | Contacto | Mapa del sitio | Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668 1804 | ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco | Avisos legales | Acerca del sitio

Cabe mencionar que, para el llenado de esta sección, y con el objetivo de que el ciudadano encontrara fácilmente la información que requería, se habilitó un campo en el cual se le solicitó a las dependencias que capturaran todos los sinónimos y/o nombres comunes como podrían ser identificados por las dependencias, por ejemplo:

Para la Licencia de conducir:

- Licencia de manejar
- Licencia de conductor
- Permiso de conducir
- Permiso de automovilista



En la parte inferior de la página, se incluía un apartado de “¿Encontraste lo que buscabas?”, con el objetivo de recibir la retroalimentación de parte del ciudadano como lo muestra la siguiente imagen.

The screenshot shows a web page from the Government of Jalisco. At the top, there is a navigation menu with links for Inicio, Trámites y Servicios, Temas y Ciudadanos, Gobierno Jalisco, Noticias, Eventos, Transparencia, and Contáctanos. The main content area is titled "Retroalimentación de trámite o servicio no encontrado" and includes a sub-header "¡Ayúdanos a mejorar!". The form contains several sections: a text input for "¿Qué trámite o servicio buscaste?", another for "¿Cómo lo buscaste?" with a note "(ej. Busqué 'licencia de conducir' en el buscador)", a section for "Dinos SI para buscar el trámite consultaste las páginas de:" with radio buttons for "SI" and "NO" next to links for "Catálogo de trámites", "Servicios en línea", "Temas y audiencias", and "Programas y apoyos". Below this is a "Comentarios adicionales:" text area. An "OPCIONAL:" section asks "Si quieres que nos pongamos en contacto contigo, ingresa tus datos:" and includes input fields for "Nombre:" and "Correo electrónico:", with a link to "política de privacidad". At the bottom of the form are "Enviar" and "Borrar" buttons. The footer contains links for "Ayuda", "Contacto", "Mapa del sitio", and contact information for "Atención Ciudadana 01(33)366 1804", along with copyright information for 2008 and links for "Avisos legales" and "Acerca del sitio".



Las fichas de los trámites contendrían información detallada como: quiénes eran los usuarios del trámite, documentos requeridos, vigencia, requisitos, los pasos a seguir, costos, domicilio de las oficinas en donde puede realizarse el trámite, datos de contacto para aclaración de dudas, trámites relacionados y un apartado de “Ayúdanos a mejorar”, como se muestra en las siguientes imágenes.

The screenshot shows the website of the Jalisco Government. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "GOBIERNO DE JALISCO". The main header includes the date "Domingo, 25 de Junio 2008" and links for "Ayuda" and "Mapa del Sitio". A search bar with the text "Collage alusivo" and a "Buscar" button is present. Below the navigation bar, there are tabs for "Inicio", "Trámites y Servicios", "Temas y Ciudadanos", "Gobierno Jalisco", "Noticias", "Eventos", "Transparencia", and "Contáctanos". The main content area is titled "Nombre del trámite" and has two sub-tabs: "Información del trámite" and "Lugares para realizarlo". Under "Información del trámite", there is a section "Acerca del trámite" with a description: "Consiste en dar aviso al gobierno sobre el cambio de propietario del vehículo, así como el registro del nuevo propietario en el sistema. El cambio de propietario es importante realizarlo en cuanto vendas un automóvil para: • Estar protegido en caso de un robo o siniestro que involucre al vehículo. • Etcétera". There are also fields for "Usuarios" (Personas físicas o empresas), "Documentos que se obtienen" (Constancia de cambio de vehículo), and "Vigencia" (Permanente). A button "Hacer este trámite en línea" is visible. Below this is a section "Requisitos y pasos" with a sub-section "Requisitos" and tabs for "Personas físicas", "Personas morales", and "Instituciones públicas". A list of requirements is shown with checkboxes: 1. Llenar solicitud (original), 2. Identificación oficial vigente del propietario (original y copia), 3. Comprobante de domicilio (copia), and 4. Número de CURP. Below the requirements is a "Pasos" section with a list: Paso 1: Llenar la solicitud, Paso 2: Acudir a la oficina más cercana, and Paso 3: Etcétera.



\$ Costos

Costos	\$213 por unidad
Formas de pago	Efectivo, tarjeta de crédito visa y mastercard
Observaciones	Ninguna

⌚ Duración y fechas para realizarlo

Duración	30 minutos
Tiempo de respuesta	Inmediato
¿Cuándo realizarlo?	Todo el año

📍 Lugares y horarios

Trámite en línea	Hacer este trámite en línea ↗ www.paginadeltramiteenlinea.gob.mx
Oficinas y quiscos	Dirección: Nombre oficina Nombre y # de calle, Nombre colonia Ciudad, Estado, CP Ver ubicación en mapa ↗ Horarios: Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 en días hábiles Teléfonos: (##) ##### Ver todos los lugares para realizar el trámite

① Observaciones y dudas

Observaciones	Escribir aquí las observaciones que fueran pertinentes para este trámite en particular que no hubieran sido aclaradas en ningún otro lado.
Preguntas frecuentes	¿Qué hago en caso de? Mostrar todas las respuestas ¿Qué hago si perdí la factura?
Contacto para aclarar dudas	Nombre funcionario (opcional) Tel (##)##### correo@gobierno.gob.mx



Contacto para aclarar dudas Nombre funcionario (opcional)
Tel (##)#### #### correo@gobierno.gob.mx

Trámites relacionados [Cambio de placas a vehículos del transporte público](#)
[Cambio de placas por robo o extravío](#)
[Emplacamiento a vehículos nuevos](#)

¡Ayúdanos a mejorar!

¿Te fue útil la información? SI Más o menos NO

¿Por qué? ¿Qué mejorarías?
¿Qué información no estaba clara?

OPCIONAL: Si quieres que nos pongamos en contacto contigo, ingresa tus datos:

Nombre:

Correo electrónico:
[política de privacidad](#)

[Ver resultados](#)

Información complementaria

Visitas a esta página	14,821 visitas totales 1,201 últimos 30 días
Última actualización	15 de enero del 2008
Fundamento legal	Ver fundamento legal
Sanciones por no hacer el trámite	Ver sanciones
Dependencia responsable	Secretaría de Finanzas Dirección de Tenencia y Vehículos
Clave del trámite	TR-02114
Avisos legales	La información de este trámite es para fines informativos. La impresión de esta página no genera derechos ni prerrogativas al portador

[↑ Arriba](#)

[Ayuda](#) | [Contacto](#) | [Mapa del sitio](#) | Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668.1804 | ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco | [Avisos legales](#) | [Acerca del sitio](#)

Al mismo tiempo, esta ficha contenía información adicional como: número de visitas, fecha de su última actualización, sanciones por no llevar a cabo el trámite, nombre de la dependencia responsable del trámite, etc.



Las ubicaciones serían georreferenciadas usando Google maps, mostrando la ubicación precisa al ciudadano de cada una de las oficinas en donde podía realizar el trámite, como se muestra en la siguiente imagen:

GOBIERNO DE JALISCO Collage alusivo Domingo, 25 de Junio 2008 | Ayuda | Mapa del Sitio

Inicio Trámites y Servicios Temas y Ciudadanos Gobierno Jalisco Noticias Eventos Transparencia Contáctanos

Inicio > Trámites y Servicios > Trámite específico

Nombre del trámite

Información del trámite Lugares para realizarlo

Dirección, horarios y ubicación de oficinas y quioscos para realizar el trámite

Selección de oficina: Filtrar por regiones:

A [Nombre oficina](#)
 Nombre y # de calle, Colonia Ciudad, Estado. CP
 (##) #####, #####, #####
 Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 en días hábiles

B [Nombre oficina](#)
 Nombre y # de calle, Colonia Ciudad, Estado. CP
 (##) #####, #####, #####
 Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 en días hábiles

C [Nombre oficina](#)
 Nombre y # de calle, Colonia Ciudad, Estado. CP
 (##) #####, #####, #####
 Lunes a Viernes de 9:00 a 16:00 en días hábiles

[Etcétera](#)

Mapa de Guadalajara con marcadores de oficinas. El marcador A está sobre un punto en el centro de la ciudad. Una ventana emergente muestra los detalles de la oficina A.

Última actualización: 15 de enero del 2008 | Reportar errores

Ayuda | Contacto | Mapa del sitio | Tel. Atención Ciudadana 01(33)3868.1804 | ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco | Avisos legales | Acerca del sitio



Temas y Ciudadanos

En esta sección se encontraban todos los contenidos de la siguiente forma:

1. Se listan todos los temas en el menú lateral.
2. Se listarían los temas alfabéticamente y de 3-5 subtemas o contenidos más relevantes de cada uno de ellos.
3. Se listarían tipos de ciudadanos alfabéticamente y de 3-5 subtemas o contenidos más relevantes de cada uno de ellos.

El diseño propuesto para esta sección es:

The screenshot displays the 'Temas y Ciudadanos' section of the Jalisco government website. At the top, there is a header with the Jalisco logo and the text 'GOBIERNO DE JALISCO'. The page title is 'Collage alusivo'. A search bar is located in the top right corner. Below the header is a navigation menu with options: Inicio, Trámites y Servicios, Temas y Ciudadanos, Gobierno, Jalisco, Noticias, Eventos, Transparencia, and Contáctanos. The main content area is titled 'Temas y Ciudadanos' and includes a sub-header 'Consulta la información y servicios del gobierno por el tema o tipo de persona de tu interés'. The content is organized into two columns: 'Temas' and 'Ciudadanos'. Each column contains a grid of subcategories with brief descriptions of services. For example, under 'Temas', there are categories like 'Cultura', 'Deportes', 'Educatión', 'Empleo', and 'Etcétera'. Under 'Ciudadanos', there are categories like 'Discapacitados', 'Indígenas', 'Jóvenes', 'Migrantes', 'Mujeres', and 'Etcétera'. A footer at the bottom of the page contains links for 'Ayuda', 'Contacto', 'Mapa del sitio', and contact information for the 'Atención Ciudadana'.



En la página de cada Tema se contaría con los contenidos pertinentes al mismo, contando con las siguientes características:

- Un apartado de Destacado, la cual mostraría los contenidos más consultados (esto se definiría automáticamente mediante las estadísticas generadas por la herramienta del Portal)
- Subtemas más relevantes
- Los trámites más consultados (esto se definiría automáticamente mediante las estadísticas generadas por la herramienta del Portal)
- Noticias relacionadas con el tema.
- Eventos relacionados con el tema.

The screenshot displays the Jalisco State Portal website. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Inicio, Trámites y Servicios, Temas y Ciudadanos, Gobierno, Jalisco, Noticias, Eventos, Transparencia, and Contáctanos. The main content area is titled "Educación" and features a "Destacado" section with a "Calendario escolar" link and a "Portal educativo" link. Below this, there are several sub-sections: "Becas" (with links for university and secondary school), "Padres de familia" (with links for grades and homework), "Secundaria y preparatoria" (with links for calendar and Edusat), and "Profesores" (with links for evaluation and equipment). A "Consultar también..." section at the bottom lists "Trámites destacados", "Dependencias", and "Programas y apoyos". On the right side, there are sections for "Noticias educativas" (with a "Título de la noticia del tema más reciente" link) and "Eventos educativos" (with a "Semana Jalisco Emprende" link). The footer contains contact information and legal notices.



Gobierno

En esta sección se ubicarían los contenidos relacionados con el Gobierno de Jalisco y las diferentes dependencias del Poder Ejecutivo.

Cabe señalar que este tipo de contenidos eran los principales en el sitio anterior, sin una estructura con enfoque al ciudadano. Es decir, el sitio había sido diseñado con una visión desde y hacia el interior de Gobierno.

La propuesta para el diseño de esta sección fue la siguiente:

The screenshot shows the website for the Jalisco Government. At the top, there is a header with the Jalisco logo and the text "GOBIERNO DE JALISCO". To the right, it says "Collage alusivo" and "Domingo, 25 de Junio 2008". There is a search bar with the text "Buscar". Below the header is a navigation menu with items: Inicio, Trámites y Servicios, Temas y Ciudadanos, Gobierno, Jalisco, Noticias, Eventos, Transparencia, and Contáctanos. The main content area is titled "Gobierno" and includes a description: "Descripción breve del contenido presentado en la página." There is a "Destacado" section with two items: "Informe de gobierno" and "Contenido destacado". Below this is a "Gobierno Estatal" section with sub-sections: "Gobernador" (with links to Despacho del Gobernador, Declaración patrimonial, Agenda del Gobernador, Gabinete), "Resultados de gobierno" (with links to Informes de Gobierno, Plan estatal de desarrollo, Resultados e indicadores clave), "Programas de gobierno" (with links to Programas y apoyos de gobierno, Planeación de acciones), "Normatividad" (with links to Legislación en línea, Acuerdos y convenidos), and "Publicaciones" (with links to Revista de gobierno, Diario oficial, Etcétera). To the right of the main content is an "Información relacionada" section with links to "Transparencia" and "Noticias". Below that is an "Otros Gobiernos" section with "Gobiernos municipales" (links to Guadalajara, Zapopan, Puerto Vallarta, Ver todos los municipios de Jalisco, Municipios de México) and "Gobierno federal" (links to Portal Ciudadano del Gobierno Federal, Presidencia de la República, Senado de la República, Cámara de diputados, Poder Judicial de la Federación). At the bottom right is a "Gobiernos estatales" section with links to Gobiernos estatales, Congresos estatales, Confederación Nacional de Gobernadores CONAGO, and Confederación Mexicana de Legisladores Estatales COMCE. At the bottom of the page, there is a footer with links for Ayuda, Contacto, Mapa del sitio, and contact information: Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668 1804. Copyright information: ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco. Other links: Avisos legales, Acerca del sitio.

Este nuevo diseño incluiría ligas hacia contenidos del Gobierno Federal y los Gobiernos Municipales de Jalisco.



Dependencias

Dentro de la sección de Gobierno existía el apartado de Dependencias. Esta subsección contendría la información relacionada con cada dependencia, incluyendo una breve descripción de su misión, contenidos o servicios Destacados por ser los más consultados o los más relevantes en ese momento, los contenidos serían agrupados por diferentes categorías (las cuales se definieron en el taller de Contenidos). Al mismo tiempo, se enlistaban los trámites más destacados, un listado de los organismos públicos relacionado con la dependencia, programas y apoyos, noticias, eventos, etc., como se muestra en la siguiente imagen.

GOBIERNO DE JALISCO Collage alusivo Domingo, 25 de Junio 2008 | Ayuda | Mapa del Sitio

Inicio Trámites y Servicios Temas y Ciudadanos Gobierno Jalisco Noticias Eventos Transparencia Contáctanos

Inicio > Gobierno > Dependencias > Dependencia específica

Dependencia específica

- ¿Qué hacemos?
- Subtema específico 1
- Subtema específico 2
- Subtema específico #
- Trámites y servicios
- Programas y apoyos
- Titular
- Estructura
- Transparencia
- Contacto y directorios

Titular

Foto Nombre del titular de la dependencia

Dependencia específica

¿Qué hacemos?

La Secretaría de XXXXXX es Curabitur dignissim. Nam fermentum sem vitae velit. Duis vitae elit eu enim facilisis ultrices. Nulla pellentesque diam id metus. Pellentesque est. Praesent odio erat nec est. [Ver detalles](#)

Destacado

Contenido o servicio Descripción breve del contenido destacado	Contenido o servicio Descripción breve del contenido destacado
--	--

▶ **Categoría o subtema**
 ▶ Contenido o servicio número 1
 ▶ Contenido o servicio número 2
 ▶ Contenido o servicio número 3
 ▶ Etcétera

▶ **Categoría o subtema**
 ▶ Contenido o servicio número 1
 ▶ Contenido o servicio número 2
 ▶ Contenido o servicio número 3
 ▶ Etcétera

Consulta también ...

Trámites destacados ▶ Solicitud de becas para educación superior ▶ Consulta tus calificaciones en línea ▶ Otro trámite destacado ▶ Ver más	Organismos del sector ▶ Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología ▶ Universidades Públicas del Estado ▶ Instituto de la Juventud ▶ Ver todos	Programas y apoyos ▶ Programa escuelas de calidad ▶ Otro programa ▶ Otro programa ▶ Ver todos
---	---	--

Dirección y teléfonos

Teléfonos: 01 (###) ###-#### y ###-####
 Dirección: Calle y número Colonia Ciudad, Estado
[Ver ubicación en mapa](#)
 Horarios: Lunes a Viernes 9AM – 6PM
 Correo electrónico: correo@dependencia.gob.mx
 Consulta además: [Directorio de funcionarios](#)

↑ Arriba

Ir a página de la dependencia
www.dependencia.gob.mx

Información relacionada

- ▶ [Vínculo a tema relacionado \(ej. Educación\)](#)
- ▶ [Vínculo a otro tema relacionado](#)
- ▶ [Vínculo a audiencia relacionada](#)

Noticias

Foto de noticia más reciente

- ▶ [Título de la noticia del tema más reciente](#) (29 Sep)
- ▶ [Título de la segunda noticia del tema más reciente](#) (28 Sep)
- ▶ [Ver más noticias](#)

Eventos

Banner de evento destacado


- ▶ [Título de evento próximo destacado](#) (10 al 17 de Oct)
- ▶ [Evento próximo número 1 del tema](#) (12 Oct)
- ▶ [Ver todos los eventos](#)

Ayuda | Contacto | Mapa del sitio | Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668.1804 | ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco | Avisos legales | Acerca del sitio



Jalisco

Esta sección contendría links hacia los sitios oficiales de los gobiernos municipales, destacando un listado de los 5 municipios más consultados por los ciudadanos, historia, geografía, clima, división política, etc. También incluiría un apartado para información relacionada y sitios de interés.



Collage alusivo

Domingo, 25 de Junio 2008 | [Ayuda](#) | [Mapa del Sitio](#)

[Inicio](#) | [Trámites y Servicios](#) | [Temas y Ciudadanos](#) | [Gobierno](#) | [Jalisco](#) | [Noticias](#) | [Eventos](#) | [Transparencia](#) | [Contáctanos](#)

[Inicio](#) > [Jalisco](#) > [Municipios](#)

Jalisco

- ▶ [Mapas](#)
- ▶ **Municipios**
- ▶ [Historia](#)
- ▶ [Geografía](#)
- ▶ [Clima](#)
- ▶ [División política](#)
- ▶ [Estadísticas e indicadores](#)
- ▶ [Etcétera](#)

Municipios

Selecciona el municipio de tu interés

Los más consultados

▶ Guadalajara (capital del estado)	Ficha	www.guadalajara.gob.mx
▶ Zapopan	Ficha	www.zapopan.gob.mx
▶ Puerto Vallarta	Ficha	www.puertovallarta.gob.mx
▶ Otro municipio	Ficha	www.otro.gob.mx
▶ Etcétera	Ficha	www.otro.gob.mx

Todos los municipios

▶ Municipio 1	Ficha	
▶ Municipio 2	Ficha	www.municipio.gob.mx
▶ Municipio 3	Ficha	www.municipio.gob.mx
▶ Municipio 4	Ficha	
▶ Municipio 5	Ficha	www.municipio.gob.mx
▶ Municipio 6	Ficha	
▶ Municipio 7	Ficha	
▶ Etcétera	Ficha	www.municipio.gob.mx

Información relacionada

- ▶ [División política](#)
- ▶ [Mapas de Jalisco](#)

Sitios de interés

Banner de sitio destacado

- ▶ [Sitio número 1](#)
- ▶ [Sitio número dos](#)
- ▶ [Sitio número tres](#)

[↑ Arriba](#)

[Ayuda](#) | [Contacto](#) | [Mapa del sitio](#) | Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668.1804 | ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco | [Avisos legales](#) | [Acerca del sitio](#)



Noticias

Esta sección permitiría la búsqueda rápida y sencilla de los acontecimientos en gobierno de Jalisco, contando con un buscador que permitiría encontrar fácilmente la información requerida. Además de ello, contaría con temas como el resumen de medios, material multimedia, radio y TV, etc., como lo muestra la siguiente imagen.

The screenshot shows the 'Noticias' (News) section of the Jalisco Government website. At the top, there is a header with the Jalisco logo and the text 'GOBIERNO DE JALISCO'. A search bar is located in the top right corner, with the text 'Collage alusivo' and a 'Buscar' button. Below the header is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Trámites y Servicios', 'Temas y Ciudadanos', 'Gobierno', 'Jalisco', 'Noticias', 'Eventos', 'Transparencia', and 'Contáctanos'. The main content area is titled 'Noticias' and includes a search filter section with options for 'Buscar noticias:', 'Filtrar por tema:' (set to 'Todos'), and 'Filtrar por dependencia:'. There are also date filters for 'De:' (06 October 2006) and 'A:' (15 October 2008). A sidebar on the left lists categories like 'Noticias', 'Resumen de medios', 'Material multimedia', 'Diario oficial', 'Radio y TV', and 'Etcétera'. A sidebar on the right titled 'Información relacionada' contains links to 'Página o sección en el sitio 1', 'Página o sección en el sitio 2', and 'Página o sección en el sitio 3'. The main news list shows four items, each with a placeholder for a photo and a title. The first item is 'Título de la noticia más reciente' dated 23 Jun 2008, 12:45. The second is 'Título de la 2ª noticia más reciente de uno a dos renglones el título de la misma' dated 22 Jun 2008, 21:00. The third is 'Título de la siguiente noticia' dated 19 Jun 2008, 15:23. The fourth is 'Título de la siguiente noticia' dated 23 Jun 2008, 12:00. At the bottom, there are navigation links for '< Arriba', '< anterior', '1 2 3 4 5', and 'siguiente >'. The footer contains links for 'Ayuda', 'Contacto', 'Mapa del sitio', 'Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668.1804', '©2008 Gobierno del Estado de Jalisco', 'Avisos legales', and 'Acerca del sitio'.



Al seleccionar una noticia se presentaría el detalle de la misma, incluyendo una fotografía en la parte central, como lo muestra la siguiente imagen.

The screenshot displays a news article page from the Government of Jalisco website. The page layout includes a header with the logo and navigation menu, a search bar, and a main content area. The news item is titled "Collage alusivo" and is dated "Domingo, 25 de junio, 2008, 22:32". The article text consists of several paragraphs of placeholder text, including "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit." and "Etcétera (un renglón intermedio entre párrafo y párrafo).". The page also features a sidebar with "Noticias relacionadas" and a "Noticias en tu correo" section.



Eventos

Los eventos se presentarían con:

1. Acerca de (descripción del mismo)
2. Fecha y lugar
3. Detalles y costos
4. Mayores informes
5. Imagen alusiva

Si existieran eventos o páginas relacionadas aparecerían del lado derecho.

Si se llegara a un evento específico desde la página anterior filtrada por un tema o desde una página de tema entonces la navegación sería sólo por los eventos de ese tema (siguiente y anterior llevarían sólo a eventos de dicho tema).

JAL GOBIERNO DE JALISCO Collage alusivo Domingo, 25 de Junio 2008 | [Ayuda](#) | [Mapa del Sitio](#)

[Inicio](#) [Trámites y Servicios](#) [Temas y Ciudadanos](#) [Gobierno](#) [Jalisco](#) [Noticias](#) [Eventos](#) [Transparencia](#) [Contáctanos](#)

[Inicio](#) > [Eventos](#) > Evento específico

Eventos

Todos

- ▶ [Agenda cultural](#)
- ▶ [Exposiciones](#)
- ▶ [Eventos educativos](#)
- ▶ [Eventos deportivos](#)
- ▶ [Eventos de gobierno](#)

Convocatorias

[Avisanos de tu evento](#)

Eventos en tu correo

[Política de privacidad](#)

Evento específico

Acerca del evento

Nulla pellentesque diam id metus. Pellentesque est. Nam non massa. Vivamus sagittis ante ac lorem.

Fecha y lugar

15 al 17 de noviembre
Todo el día
LUGAR
Calle # tal, Colonia XXX
Ciudad, Estado

Detalles y costos

Nulla pellentesque diam id metus. Pellentesque est. Nam non massa. Vivamus sagittis ante ac lorem.

Mayores informes

Proin sapien augue, sodales eget, gravida quis, feugiat non, erat.
Tel. (##) #####, #####
Contacto: contacto@contacto.com
Web: www.gobierno.gob.mx

Imagen alusiva

Información relacionada

- ▶ [Página o sección en el sitio 1](#)
- ▶ [Página o sección en el sitio 2](#)
- ▶ [Página o sección en el sitio 3](#)

[↑ Arriba](#) [< anterior](#) 1 de 20 [siguiente >](#)

[Ayuda](#) | [Contacto](#) | [Mapa del sitio](#) | Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668.1804 | ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco | [Avisos legales](#) | [Acerca del sitio](#)



Transparencia

Esta sección fue reestructurada por completo, convirtiéndose en un sub-portal de gran importancia.

Buscando fomentar la transparencia y rendición de cuentas, se desarrolló un portal de transparencia que le ofrecía a la ciudadanía servicios de consulta dinámica, en donde el ciudadano de una manera muy sencilla podía consultar información de compras de gobierno, presupuesto, todos los cheques que giraba el Poder Ejecutivo, nómina, entre otros temas.

El “Portal de Transparencia de Jalisco” fue ubicado en el 1er. Lugar en el ranking nacional de Portales de Transparencia en 2010.

La propuesta indicaba:

Esta página por sus características no tendrá un menú lateral, lo que significaba una pequeña variante en el diseño del resto del Portal.

En el costado izquierdo se presentaría la información de oficio:

1. Por fracciones del lado izquierdo y del lado derecho:
2. Lo más consultado (5-10 contenidos específicos)
3. Información de dependencias (con vínculos a los listados de dependencias y de ahí a su información específica) (usar plantilla similar a “dependencias”)
4. Otros sitios con información: se destina a otros poderes y organismos del estado.
5. Ley de transparencia: con vínculo a la ley y reglamentos o normas

El costado derecho sería para solicitar información y aprender más de la transparencia.

- I. Hacer solicitudes al gobierno estatal
- II. A otros gobiernos
- III. Un módulo que da una vista previa de solicitudes recientes (3-5)
- IV. Acerca de la transparencia: para incorporar contenidos lúdicos sobre el tema
- V. Documentos de interés como estudios
- VI. Sitios de interés.



Esta sección contaría con una imagen algo saturada, pues el objetivo era dar una clara idea de la información que podría encontrar el ciudadano en ella, como lo muestra la siguiente imagen.

The screenshot shows the 'Transparencia' section of the Jalisco Government website. At the top, there is a navigation menu with items like 'Inicio', 'Trámites y Servicios', 'Temas y Ciudadanos', 'Gobierno', 'Jalisco', 'Noticias', 'Eventos', 'Transparencia', and 'Contáctanos'. Below the menu, the page title is 'Transparencia'. The main content area is divided into several sections:


- Consulta la información pública del Gobierno:** A section for accessing public information about government spending.
- Haz una solicitud de información:** A section for requesting information from the government.
- Información pública (Art. 13 y 15):** A list of various public information categories, including 'Marco normativo', 'Estructura organizacional', 'Informe anual', 'Calendario de sesiones', 'Gastos en comunicación social', 'Viajes oficiales', 'Cuenta pública', 'Directorio de servidores públicos', 'Nómina servidores públicos', 'Servicio civil de carrera', 'Inventario de bienes', 'Presupuesto anual', 'Convenios con instituciones', 'Proyectos y programas operativos', 'Informes', 'Concesiones y autorizaciones estatales', 'Presupuesto anual', 'Resultado de auditorías', 'Padrón de beneficiarios de programas sociales', and 'Etcétera'.
- Lo más consultado:** A list of frequently accessed information, such as 'Nómina de servidores públicos', 'Egresos por cheque', 'Compras y licitaciones', 'Viáticos', 'Otro concepto', and 'Etcétera'.
- Información de dependencias:** A list of government departments, including 'Oficina del Gobernador', 'Dependencias', and 'Organismos descentralizados'.
- Otros sitios con información:** A list of other information sources, including 'Organismos autónomos', 'Municipios', 'Poder Legislativo', 'Poder Judicial', and 'Partidos políticos'.
- Ley de Transparencia:** A section for the transparency law, including 'Ley de Transparencia y acceso a la Información', 'Reglamento de la ley', and 'Etcétera'.
- Pregunta al Gobierno Estatal:** A section for asking questions to the state government, including 'Realiza una solicitud', 'Guía para hacer una solicitud', 'Costos de material para la reproducción de información', and 'Etcétera'.
- Pregunta a otros gobiernos:** A section for asking questions to other governments, including 'SISI: pregúntale al Gobierno Federal', 'Infomex: solicita información a otros estados', and 'Otra info'.
- Respuestas recientes a solicitudes de información:** A list of recent responses to information requests, including 'Sueldos de presidentes municipales en todo el estado de Zacatecas', 'Deseo saber en que se basa la planeación de urbanización del nuevo proyecto de la Ciudad Arg...', and 'Quiero conocer el gasto de celulares de los últimos meses de todos los secretarios de gobierno'.
- Aprende más de la transparencia:** A section for learning more about transparency, including 'Consulta esta información y sitios para aprender más sobre el tema'.
- Acercas de la transparencia:** A section for learning more about transparency, including '¿Qué es la transparencia y por qué es importante?' and 'Etcétera'.
- Documentos de interés:** A list of documents of interest, including 'Reporte Infomex', 'Evaluación de transparencia', and 'Evaluación de la transparencia'.

 The page also features a search bar, a date indicator 'Domingo, 25 de Junio 2008', and a footer with contact information and legal notices.



Contacto

Esta sección mostraría todo tipo de contenidos de utilidad para el ciudadano en caso de emergencia o de simplemente requerir contactar con Gobierno.



Collage alusivo

Domingo, 25 de Junio 2008 | [Ayuda](#) | [Mapa del Sitio](#)

[Inicio](#) | [Trámites y Servicios](#) | [Temas y Ciudadanos](#) | [Gobierno](#) | [Jalisco](#) | [Noticias](#) | [Eventos](#) | [Transparencia](#) | [Contáctanos](#)

[Inicio](#) > [Contacto](#)

Contacto

- ▶ Emergencias
- ▶ Quejas denuncias y sugerencias
- ▶ Directorios

Contacto

Para hacer una llamada de emergencia, presentar una denuncia o ponerte en contacto con el gobierno selecciona entre las opciones:

- ▶ [Teléfonos de emergencia](#)
- ▶ [Quejas, denuncias y sugerencias](#)
- ▶ [Directorios de gobierno](#)

▶ **Teléfonos de emergencia**

▶ Emergencias	066
▶ Información	070
▶ Cruz Roja	1.800.###.####
▶ Etcétera	1.800.###.####

▶ [Ver más números de emergencia](#)

▶ **Quejas, denuncias y sugerencias**

- ▶ **Atención ciudadana:** Haz una solicitud, comentario o pregunta al gobierno. También puedes llamarnos al **01 (33) 3668.1804**
- ▶ **Denuncia de delitos:** Denuncia robos, violencia o cualquier otro delito
- ▶ **Denuncia de delitos ambientales:** Denuncia fábricas que viertan químicos o personas que tiren sustancias peligrosas
- ▶ **Denuncia de servidores públicos:** Utiliza este servicio para denunciar corrupción o mala atención de funcionarios de gobierno
- ▶ **Comentarios sobre el portal estatal:** Mándanos tus comentarios y sugerencias
- ▶ **Servicios públicos municipales** (páginas de municipios): Denuncia de baches, luminarias fundidas y otros problemas en tu colonia denúncialos en tu [municipio](#)

▶ **Directorios de gobierno**

- ▶ **Directorio de gobierno:** Consulta los números y direcciones de las dependencias de gobierno
- ▶ **Directorio de funcionarios:** Directorio de funcionarios del Gobierno Estatal
- ▶ **Directorio de hospitales:** Consulta los hospitales que hay en el Estado
- ▶ **Directorio de escuelas y universidades:** Consulta todas las universidades públicas del estado
- ▶ [Ver más directorios](#)

[↑ Arriba](#)

Información relacionada

- ▶ [Estadísticas de atención](#)
- ▶ [Solicitudes de información de transparencia](#)
- ▶ [Otra info relacionada](#)

[Ayuda](#) | [Contacto](#) | [Mapa del sitio](#) | Tel. Atención Ciudadana 01(33)3668.1804 | ©2008 Gobierno del Estado de Jalisco | [Avisos legales](#) | [Acerca del sitio](#)



VIII. Desarrollo y Operación (Implementación)

Desde 2008, se iniciaron acciones para la implementación de un portal institucional, tomando como base las mejores prácticas de sitios web gubernamentales nacionales e internacionales.

Durante 2009, se implementó y configuró la herramienta que contendría el portal, se generó la estructura previamente definida, y se implementó el diseño propuesto en 2008, además de ser generadas las plantillas para cada tipo de contenidos y se capacitó al personal que realizaría la captura y daría mantenimiento a los contenidos.

El equipo de desarrollo y diseñadores web de la Secretaría de Administración fue el encargado del desarrollo e implementación del nuevo portal.

Una vez concluido el diseño y desarrollo del nuevo Portal se decidió convocar a los Directores de Sistemas de las 20 dependencias del Poder Ejecutivo.

Convocatoria a los Directores de Sistemas de las 20 Dependencias para Notificarles la Implementación de este Proyecto y Solicitar su Participación.

Al ser el área normativa en temas tecnológicos, periódicamente se llevaban a cabo reuniones con los titulares de las áreas de sistemas de las dependencias y organismos públicos de poder ejecutivo.

Se decidió incluir en la agenda de la siguiente reunión el tema “Portal Jalisco”, con el fin de darles a conocer el proyecto y solicitar su apoyo.

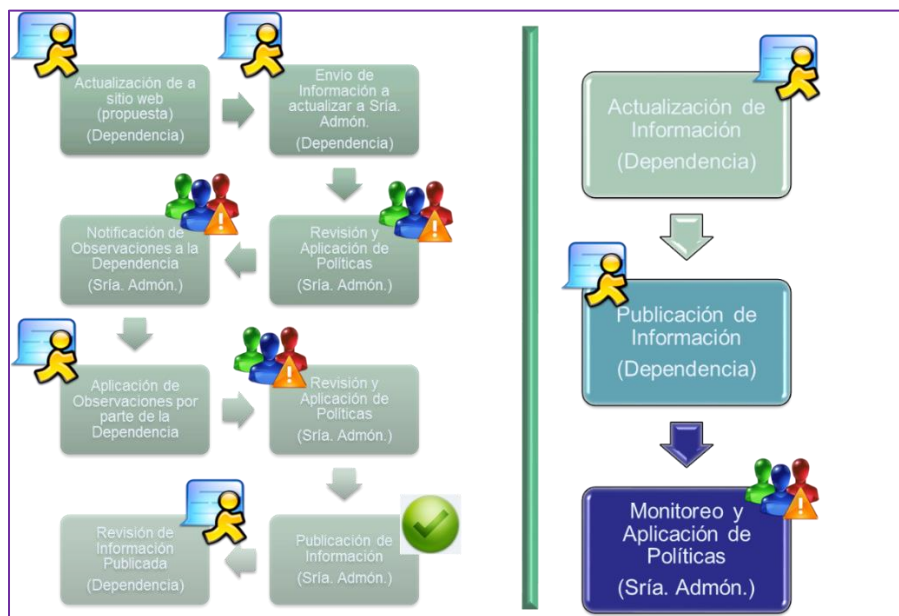
Los temas tratados fueron:

- ¿En dónde estamos?
 - Benchmarking de Portales Estatales
 - Resultados del Diagnóstico del Portal
- ¿Hacia dónde vamos?
 - En esta reunión se dio a conocer que el enfoque del nuevo Portal es hacia el ciudadano, la siguiente figura ilustra dicho concepto.



Anteriormente la administración de los contenidos se llevaba a cabo en forma centralizada por la SAJ. Algunas dependencias publicaban sus contenidos en sitios independientes del sitio oficial, mientras que SAJ brindaba servicios de hosting.

En la siguiente figura se muestra el proceso para la actualización de contenidos mostrando del lado izquierdo el proceso anterior y del lado derecho el nuevo proceso tras implementar el nuevo portal. Nótese en esta figura una reducción significativa en tiempos dado el decremento del número de actividades. Además, como resultado de la eficiencia la cantidad de errores fue reducida dramáticamente.





Hasta este punto se ha desarrollado la plantilla de contenidos de las dependencias y la sección de trámites y servicios. Es importante considerar que los actores (dependencias) deben realizar las pruebas de funcionalidad pertinentes, así como llevar a cabo la captura de sus contenidos, contemplando que estos deben mantener actualizados y vigentes.

Seguimiento al Desarrollo e Implementación del Aplicativo “Portal Jalisco”

Un rol imprescindible en el proyecto era el del orquestador o administrador del mismo, quien era el responsable de dar seguimiento y gestionar cada una de las etapas, además del logro de los objetivos.

Las diferentes secciones del portal fueron distribuidas (asignadas) dentro del equipo de diseño y desarrollo, así como la atención a las dependencias para la captura de contenidos. Semanalmente la Directora de Desarrollo de Sistemas me reportaba los avances de su equipo.

Seguimiento a Captura de Contenidos

Se inició con la etapa de captura de contenidos por parte de las dependencias del Poder Ejecutivo, siendo esta la etapa más larga de todo el proyecto.

Se solicitó a las dependencias que formaran un “Comité para el Portal Jalisco” en cada una de ellas, el cual estuviera conformado por:

- Encargado de la unidad de transparencia: pues conoce la información más solicitada por parte de la ciudadanía.
- Representante de comunicación social: pues está al tanto de las noticias y eventos más relevantes de la dependencia
- Representante de ventanilla: pues conoce los trámites y servicios más solicitados por parte de la ciudadanía, así como las dudas más frecuentes por parte de los ciudadanos
- Representante jurídico: conoce la normatividad de la dependencia y puede orientar sobre la habilitación de servicios en línea.
- Encargado de informática: para dar soporte y desarrollar herramientas que puedan facilitar el acceso de información por parte del ciudadano.
- Representante administrativo: pues conoce los programas de gobierno, presupuesto y demás apartados importantes de la dependencia que representa.
- Representante de Organismos Públicos Descentralizados/Desconcentrados (OPDs): pues conoce la operación e información relevante del OPD que representa



Una vez concluido el desarrollo e implementación del aplicativo “Portal Jalisco” se llevaron a cabo reuniones de seguimiento periódicas para la revisión de avances. -

Existían 2 tipos de reuniones:

i) **Una mensual en la que asistían todas las Dependencias**

Se nombró a un representante del Comité de cada dependencia. A estas reuniones asistían los representantes y el comité ejecutivo, este último formado por representantes de: Coordinación Gral. De Políticas Públicas del Despacho del Gobernador, Comunicación Social, Secretaría de Planeación y Dirección Gral. De Informática de la Secretaría de Administración (Yo).

ii) **Reuniones semanales por Gabinete**

Se convocaba a las dependencias que formaban parte de cada gabinete y se revisaban los avances, se aclaraban dudas y se tomaban acuerdos si era necesario.

Se establecían compromisos y fechas al final de cada reunión. Ejemplo:

Evento	Fecha
Avance 1er. Corte información con prioridad alta	19 de enero
1era. Evaluación de Contenidos <ul style="list-style-type: none">• Revisión de lenguaje ciudadano• Revisión de trámites y servicios actualizados	2 de febrero
Avance 2do. Corte Información con prioridad media	11 de febrero

Finalmente, el Portal Jalisco fue publicado el día 17 de noviembre de 2009.

IX. Resultados

Características del Nuevo Portal Jalisco (2009)

La estructura y diseño del portal se basó en el diseño ejecutivo definido, con algunas mejoras.

En la siguiente imagen se muestra el portal, el cual se encuentra orientado a servicios y no a noticias, cuenta con una sola imagen para todas las dependencias, además de bases de datos concentradoras de información: programas, trámites, directorio, ..., etc. También, diversos medios de acceso al contenido, ya sea por: temas, fechas, dependencia y relevancia. Y administración descentralizada de contenidos: cada dependencia es responsable de subir y mantener actualizado el contenido de su portal. Finalmente, el aplicativo contaba con características adecuadas para que las personas con capacidades diferentes, como debilidad visual, pudiesen navegar en el portal con el apoyo de herramientas especiales para ellos.



El nuevo Portal fue mejorado al incluir un chat en el cual se daba atención directa al ciudadano por personal de cada una de las dependencias directamente, evitándole a este el trasladarse a las instalaciones de gobierno desde el interior del estado o de la república mexicana, e incluso desde el extranjero.

La información que se brindaba al ciudadano era la registrada en los apartados de “Trámites y Servicios” o en el apartado de cada dependencia.

En caso de ser necesario se le proporcionaba al ciudadano un link hacia el contenido específico de su interés.

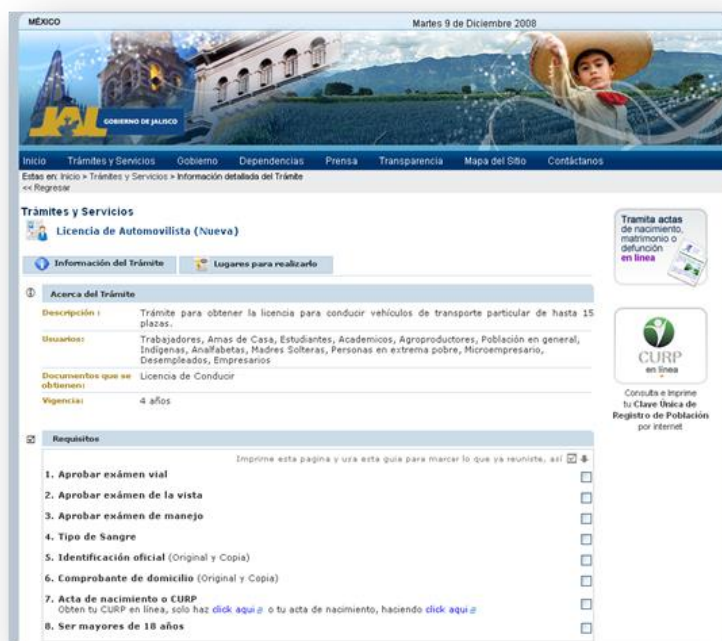
Se acordó que el contenido publicado en el portal era la fuente única y oficial de información del Gobierno de Jalisco.

Todos los contenidos del Portal eran imprimibles.

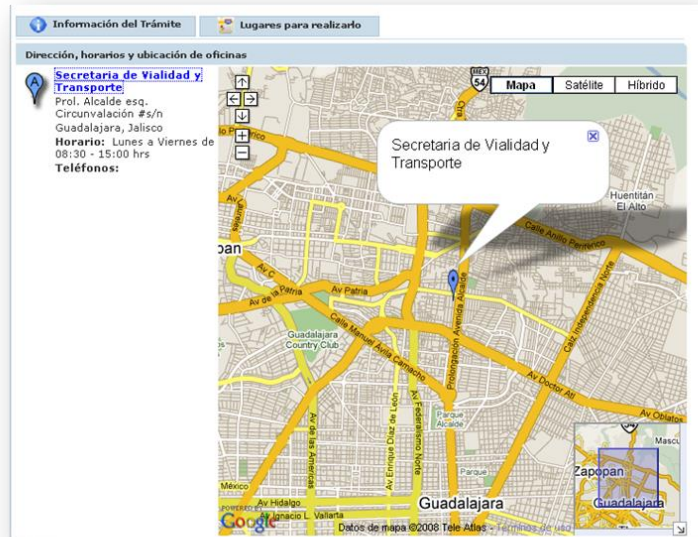
Trámites y Servicios

Esta sección:

- Contaba con una base de datos concentradora de información.
- Permite buscar información de trámites por el nombre del trámite, tema relacionado, alguna palabra clave, los más consultados, género, etc.
- Informa a detalle los requisitos del trámite, así como liga a aquellos requisitos que pueden obtenerse en línea (CURP, solicitudes, etc.).



- Ahora, la dependencia tiene el total control para poder agregar, modificar o actualizar cualquier trámite.
- Se muestran las ubicaciones de las oficinas de cada Dependencia en forma georreferenciada.

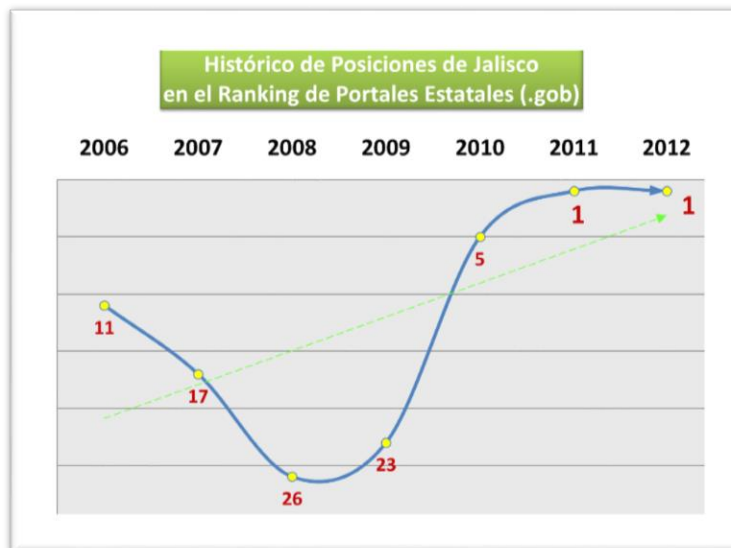


Logros Obtenidos

Como se menciona en el apartado de Contexto, la revista Política Digital publicaba el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), también conocido como Ranking de Portales Estatales.

Este índice fue construido a través de observaciones independientes realizadas por un panel de evaluadores en tres instituciones de educación superior en el país: la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y la Universidad de las Américas en Puebla (UDLAP).

Teniendo como referencia este ranking nacional, nos fue posible ver cómo poco a poco el Portal Jalisco mejoraba su posición en forma constante a partir del 2009, como lo muestra la siguiente gráfica.





Maestría en Informática Administrativa RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

El primer logro obtenido fue la mejora en 3 posiciones en el ranking mencionado, yendo del lugar 27 al 23 en 2009, esto como resultado de la modificación únicamente de la página de inicio del sitio, enlistando los posibles 10 trámites más importantes. La siguiente imagen muestra la página de inicio mencionada.



La siguiente imagen muestra la ubicación de jalisco en el Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2009.

ÍNDICE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ESTATAL 2009							
Estado	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Índice	Ranking
Nuevo León	69.54	56.64	43.33	69.44	33.09	54.53	1
Sinaloa	64.61	48.85	39.63	73.61	16.19	46.62	2
Puebla	65.49	52.45	42.04	61.11	9.83	45.98	3
Estado de México	66.41	43.19	22.22	72.22	23.33	45.47	4
Distrito Federal	69.54	39.64	17.22	66.06	25.03	44.12	5
Yucatán	56.56	39.07	41.67	69.25	12.38	43.79	6
Veracruz	59.65	43.34	33.33	60.52	13.10	42.03	7
Guerrero	60.96	49.43	32.04	56.33	4.52	41.06	8
Baja California N	57.79	46.49	22.78	63.89	14.17	41.02	9
Sonora	59.72	46.41	43.33	46.61	1.19	39.85	10
Aguascalientes	65.36	34.61	35.37	55.56	3.69	36.92	11
Hidalgo	64.11	33.91	23.33	56.33	12.86	36.51	12
Tlaxcala	62.97	42.20	26.63	51.39	1.67	37.57	13
Durango	61.35	40.19	14.61	55.56	15.60	37.51	14
Tamaulipas	66.63	33.42	20.19	47.22	1.67	33.63	15
San Luis Potosí	65.94	29.21	14.61	45.63	13.33	33.79	16
Chiapas	47.95	34.52	20.19	62.50	0.63	33.20	17
Morelos	57.16	35.16	6.70	46.41	16.19	33.13	18
Quintana Roo	53.02	29.98	14.07	44.25	16.10	31.88	19
Guajuato	64.78	39.11	6.52	42.66	0.00	31.05	20
Colima	46.55	33.49	23.86	43.65	6.67	30.89	21
Nayarit	45.33	33.30	17.43	53.78	7.03	30.78	22
Jalisco	56.10	33.95	13.89	42.66	2.50	30.28	23
Chihuahua	44.61	26.04	32.76	46.63	0.63	30.22	24



Maestría en Informática Administrativa
RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON
EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS

El segundo logro fue la ubicación en la posición número 5 del mismo ranking en 2010, como se muestra a continuación.

Tabla 1. Índice de Gobierno Electrónico Estatal 2010

Entidad Federativa	Información	Interacción	Transacción	Integración	Participación	Índice	Ranking
Estado de México	79.55	62.99	20.93	66.47	34.08	52.80	1
Puebla	83.31	56.19	38.70	69.44	12.68	52.07	2
Yucatán	60.96	49.25	45.37	73.41	7.89	47.38	3
Sinaloa	63.94	44.34	24.85	73.22	15.09	44.89	4
Jalisco	83.43	50.84	20.00	59.72	15.63	45.92	5
Nuevo León	67.76	50.20	23.15	65.28	20.48	45.77	6
Baja California	70.32	40.39	20.74	63.89	25.48	44.16	7
Guerrero	66.00	49.76	32.04	50.60	18.48	43.37	8
Distrito Federal	64.65	43.54	18.33	55.56	22.32	40.88	9
Hidalgo	70.17	39.00	16.11	55.36	16.67	39.44	10
Coahuila	72.59	43.96	20.37	44.44	15.57	39.39	11
Sonora	57.22	39.81	35.00	51.39	7.62	38.21	12
Durango	61.61	34.13	16.11	56.75	20.54	37.83	13
Chiapas	64.77	34.19	24.81	54.56	7.32	37.13	14
Veracruz	56.11	38.62	15.37	63.49	11.61	37.04	15
Colima	59.75	38.49	16.30	61.11	8.04	36.74	16
Aguascalientes	68.99	35.80	17.22	57.94	3.42	36.68	17
Guanajuato	66.15	44.80	16.30	45.83	5.95	35.81	18
Michoacán	64.01	28.84	15.00	55.56	11.61	35.00	19
Querétaro	56.92	38.76	16.85	54.17	8.04	34.95	20
Quintana Roo	59.52	25.86	20.19	46.83	5.57	31.59	21
Nayarit	52.33	24.45	18.89	51.19	7.14	30.80	22
Morelos	51.08	24.89	12.96	49.80	10.12	29.77	23
Tamaulipas	55.77	23.50	26.48	41.47	1.19	29.68	24
Tabasco	56.26	31.13	15.93	43.06	0.00	29.27	25
Zacatecas	56.04	26.74	11.67	33.73	7.89	27.21	26
Tlaxcala	53.49	30.16	6.11	43.85	2.23	27.17	27
Campeche	57.12	25.40	11.11	41.47	0.00	27.02	28
Oaxaca	57.59	28.26	5.19	39.68	1.19	26.38	29
San Luis Potosí	48.67	17.57	9.63	32.54	1.04	21.89	30
Baja California Sur	40.80	13.45	9.94	40.28	3.42	21.58	31
Chihuahua	31.29	19.07	15.00	28.77	3.57	19.54	32
Promedio	61.26	36.14	19.65	52.18	10.37	35.92	

Esto significó la mejora en 18 posiciones como lo muestra la siguiente tabla:

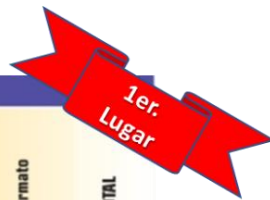
Tabla 2. Movilidad de los portales en el Índice
 [comparativo 2009-2010]

Los que bajan	Lugares -	Los que suben	Lugares +
San Luis Potosí	14	Coahuila	18
Tlaxcala	14	Jalisco	18
Tamaulipas	9	Querétaro	10
Chihuahua	8	Michoacán	9
Veracruz	8	Colima	5
Aguascalientes	6	Chiapas	3
Morelos	5	Estado de México	3
Nuevo León	5	Yucatán	3
Distrito Federal	4	Baja California Norte	2
Campeche	2	Guanajuato	2
Quintana Roo	2	Hidalgo	2
Sinaloa	2	Oaxaca	2
Sonora	2	Baja California Sur	1
		Durango	1
		Puebla	1
		Zacatecas	1

Ese mismo año se llevó a cabo la evaluación de la sección de transparencia de los sitios de gobiernos estatales a nivel nacional, alcanzando la posición número 1 en ranking de Portales de Transparencia nacional.

TABLA 3. ÍNDICE DE PORTALES DE TRANSPARENCIA ESTATAL 2010

Ranking	Entidad	Confianza	Valor de la información	Mejora continua	Rendición de cuentas	Transparencia de otras dependencias	Búsqueda de la información	Normatividad	Formato	TOTAL
1	Jalisco	100.00	75.00	50.00	50.00	100.00	50.00	66.67	77.78	71.181
2	Chiapas	100.00	87.50	50.00	50.00	25.00	83.33	93.33	77.78	70.868
3	Oaxaca	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	50.00	73.33	33.33	69.583
4	Quintana Roo	100.00	62.50	25.00	75.00	50.00	83.33	66.67	77.78	67.535
5	Hidalgo	100.00	87.50	25.00	50.00	75.00	50.00	86.67	55.56	66.215
6	Yucatán	80.00	100.00	25.00	25.00	50.00	83.33	86.67	77.78	65.972
7	Coahuila	100.00	87.50	50.00	50.00	25.00	50.00	93.33	66.67	65.313
8	Guanajuato	100.00	100.00	0.00	50.00	50.00	50.00	100.00	66.67	64.583
9	Baja California	80.00	87.50	75.00	25.00	50.00	66.67	86.67	44.44	64.410
10	Aguascalientes	100.00	87.50	50.00	50.00	25.00	50.00	86.67	55.56	63.090
11	Sinaloa	80.00	75.00	25.00	25.00	50.00	83.33	80.00	77.78	62.014
12	Sonora	100.00	75.00	0.00	25.00	50.00	83.33	73.33	66.67	59.167
13	Michoacán	100.00	87.50	25.00	50.00	25.00	83.33	80.00	22.22	59.132
14	Tabasco	80.00	62.50	25.00	50.00	50.00	50.00	66.67	66.67	56.354
15	Durango	80.00	62.50	50.00	50.00	25.00	33.33	73.33	66.67	55.104
16	Nuevo León	80.00	62.50	0.00	50.00	50.00	33.33	80.00	55.56	51.424
17	Campeche	40.00	75.00	50.00	25.00	25.00	50.00	93.33	44.44	50.347
18	San Luis Potosí	60.00	62.50	25.00	25.00	25.00	83.33	73.33	22.22	47.049
19	Tamaulipas	60.00	75.00	25.00	25.00	25.00	66.67	46.67	44.44	45.972
20	Guerrero	80.00	87.50	0.00	25.00	25.00	16.67	80.00	44.44	44.826
21	Morelos	60.00	37.50	0.00	75.00	25.00	50.00	86.67	22.22	44.549
22	Zacatecas	40.00	50.00	0.00	50.00	25.00	33.33	80.00	66.67	43.125
23	Tlaxcala	60.00	50.00	0.00	25.00	25.00	50.00	73.33	55.56	42.361
24	Veracruz	60.00	50.00	25.00	50.00	0.00	33.33	73.33	44.44	42.014
25	Chihuahua	60.00	50.00	0.00	25.00	25.00	66.67	73.33	11.11	38.889
26	Nayarit	60.00	25.00	25.00	25.00	25.00	33.33	60.00	44.44	37.222
27	Distrito Federal	40.00	50.00	25.00	0.00	25.00	66.67	60.00	0.00	33.333
28	Colima	60.00	37.50	0.00	25.00	0.00	33.33	60.00	33.33	31.146
29	Puebla	40.00	25.00	0.00	0.00	0.00	50.00	86.67	11.11	26.597
30	Estado de México	0.00	25.00	25.00	0.00	25.00	33.33	20.00	11.11	17.431
31	Querétaro	0.00	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00	6.67	66.67	15.417
32	Baja California Sur	40.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	11.11	13.681
	Promedio	70	84.94	24.22	35.16	32.81	51.56	71.87	47.57	49.56



Es de destacar que una característica adicional del nuevo Portal es que su diseño y estructura era incluyente, permitiendo a las personas con discapacidades navegar a través de sus páginas con el apoyo de herramientas sencillas para su uso.

Además, se contaba con un Comité formado por ciudadanos con diferentes perfiles (personas de la 3ra. Edad, empresarios, mujeres, personas con discapacidad, etc.) quienes evaluaban el Portal y sugerían mejoras al mismo.

En 2011 tras su evaluación anual, el Portal Jalisco se posicionó en el 1er. Lugar en el Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), también conocido como Ranking de Portales Estatales por primera vez.

La siguiente imagen muestra el listado de estados y sus posiciones en el ranking nacional en 2011.

1er. Lugar

Tabla 1. Índice de Gobierno Electrónico Estatal 201

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

Este éxito fue compartido con todos los participantes en el proyecto, haciéndoles un reconocimiento de ello vía correo electrónico.

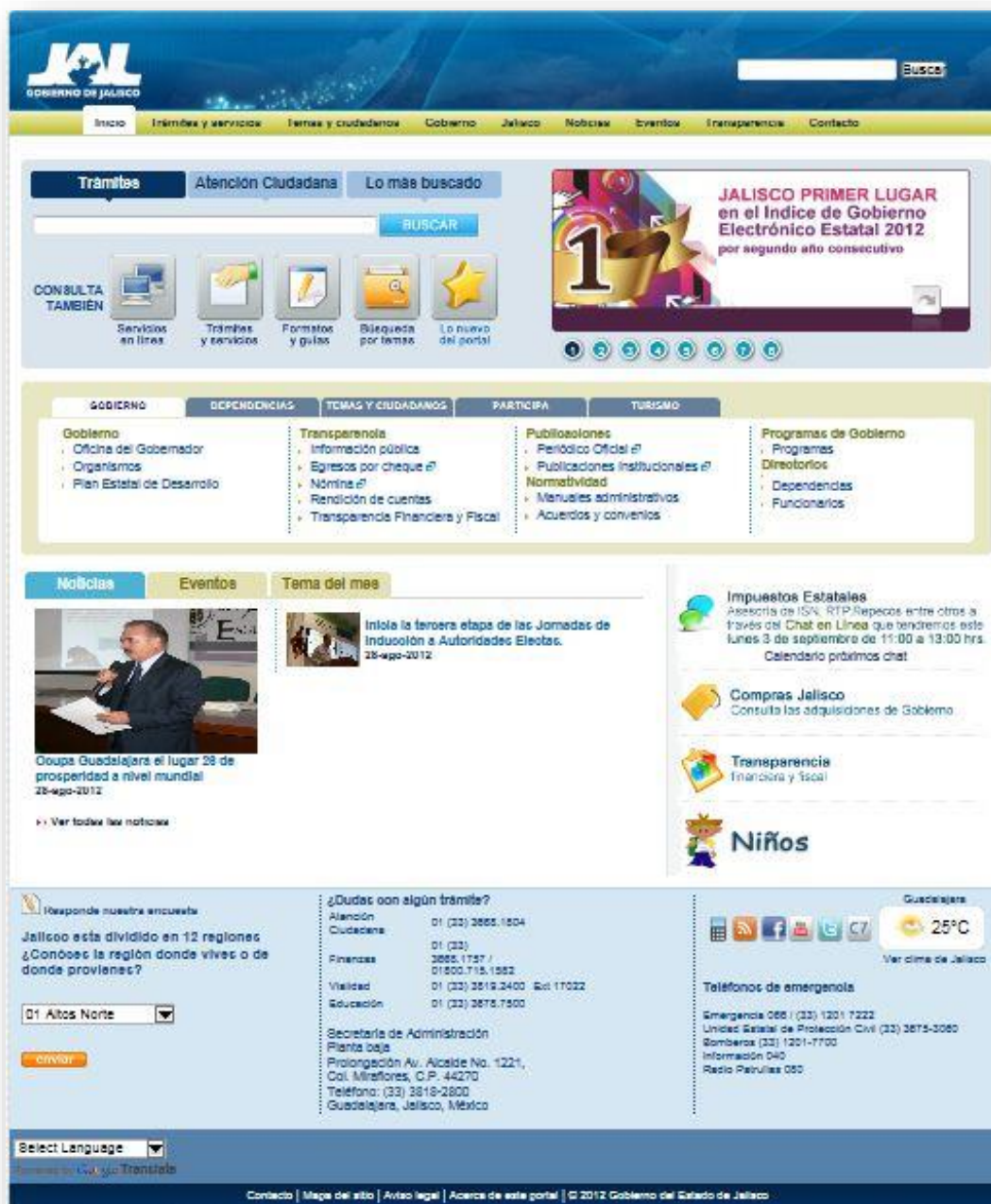
Durante este año la ciudadanía conoció los contenidos y se adaptó a la estructura del nuevo Portal Jalisco, dándonoslo a conocer a través de las encuestas realizadas y los comentarios recibidos de su parte.

Las mejoras continuaron, generando incluso una versión para dispositivos móviles (Jalisco móvil) y publicando en 2012 una página de inicio más limpia en su diseño como se muestra a continuación.



Maestría en Informática Administrativa

RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS



Con este rediseño y la continuidad en el esfuerzo y apoyo de las dependencias, el Portal Jalisco refrendó ocupando el 1er. Lugar en el ranking nacional en 2012, como se muestra en la siguiente imagen.



Maestría en Informática Administrativa

RETOS PARA EL ÉXITO DE UN PROYECTO INTERINSTITUCIONAL Y CON EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS



Tabla 1. Índice de Gobierno Electrónico Estatal 201

Ranking	Estado	Total	INF	INT	TRAN	INTG	PART
1	Jalisco	71.67	89.62	76.94	68.96	76.39	46.43
2	Estado de México	67.47	96.23	65.39	58.75	81.94	35.03
3	Distrito Federal	65.59	86.58	54.59	75.63	76.39	34.79
4	Baja California	61.80	86.57	69.22	62.50	65.28	25.42
5	Chiapas	61.15	93.23	56.66	50.21	76.39	29.29
6	Nuevo León	61.15	74.37	55.11	72.50	80.56	23.18
7	Puebla	60.49	84.37	55.40	76.25	65.28	21.13
8	Yucatán	54.95	66.91	52.18	74.79	63.89	16.96
9	Aguascalientes	53.83	79.98	55.95	55.63	69.25	8.33
10	Veracruz	53.01	72.39	52.36	74.38	54.17	11.76
11	Quintana Roo	50.50	75.12	41.51	40.63	75.00	20.27
12	Colima	50.18	60.67	36.04	67.29	79.17	7.74
13	Chihuahua	49.51	58.68	46.85	66.25	58.13	17.65
14	Coahuila	49.28	65.66	45.41	73.13	54.17	8.04
15	Querétaro	48.69	84.89	49.96	43.54	55.56	9.52
16	Durango	47.81	69.19	38.36	65.21	52.58	13.69
17	Guerrero	47.02	72.11	60.98	36.46	52.78	12.80
18	Morelos	46.29	70.45	31.83	50.00	58.33	20.83
19	Sonora	44.94	48.61	39.73	67.92	62.50	5.95
20	Oaxaca	44.87	69.80	41.60	55.63	51.39	5.95
21	Hidalgo	44.19	60.79	32.65	58.13	58.33	11.07
22	Zacatecas	43.55	63.41	28.57	48.33	54.17	23.27
23	Michoacán	42.66	56.43	44.91	40.42	61.11	10.42
24	Campeche	42.60	59.66	39.86	32.08	59.72	21.70
25	Tamaulipas	41.72	56.47	42.68	48.54	51.39	9.52
26	Tabasco	41.67	61.19	38.34	56.04	52.78	0.00
27	Nayarit	39.14	49.66	36.16	55.83	50.00	4.05
28	Guanajuato	39.01	52.30	43.61	42.71	48.41	8.04
29	Tlaxcala	36.72	47.92	30.05	44.38	49.40	11.85
30	Baja California Sur	35.35	54.27	28.92	38.33	49.40	5.80
31	Sinaloa	35.26	51.69	32.05	43.33	48.02	1.19
32	San Luis Potosí	24.60	33.02	17.66	31.25	41.07	0.00
	Promedio	48.65	67.26	45.05	55.47	60.40	15.05

Este logro se compartió nuevamente con todos los participantes y, en esta ocasión, mediante el otorgamiento de un diploma firmado por el Secretario de Administración (Encargado del proyecto) en reconocimiento por el esfuerzo y participación de cada uno de nosotros.

Al mismo tiempo se compartió este logro con la ciudadanía a través del mismo Portal mediante un banner en la página de inicio como se muestra a continuación.



El Portal Jalisco se convirtió en un medio eficaz y amigable que facilitaba la comunicación entre el ciudadano y el gobierno. Además, este fue la base para la mejora en la prestación de servicios del Gobierno de Jalisco, llevando de 14 servicios en línea en 2007 a 51 en 2012.

Como resultado final, con este proyecto la imagen de Gobierno de Jalisco se vio beneficiada, recibiendo incluso felicitaciones vía correo electrónico por parte de los ciudadanos y el reconocimiento de otros estados de la república.

Los ciudadanos encontraban con pocos “clicks” la información que requerían, evitándoles trasladarse a las instalaciones de gobierno en sus horarios establecidos.



Se recibían agradecimientos incluso de niños, quienes indicaban que gracias a la información publicado habían podido cumplir con la tarea de su escuela.

Las dependencias notaron la diferencia en la cantidad de personas que acudían diariamente para solicitar información o realizar un trámite (principalmente en el caso de los servicios en línea).

En 2012, la Universidad de Puebla se acercó a la Secretaría de Administración para fines de entrevistarnos y documentar las mejores prácticas que nos llevaron a repetir en el 1er. Sitio del ranking nacional con el fin de replicarlas en el Gobierno Federal.

Es importante mencionar que a partir de este proyecto surgieron cada vez más propuestas de mejora en beneficio del ciudadano dando como resultado nuevos proyectos, los cuales tuve a mi cargo en su mayoría debido a esta experiencia, tales como:

- El diseño e implementación del Portal Turístico de Jalisco.
- Incorporación del resto de los Organismos Públicos al Portal.
- Optimización de servicios y trámites en las dependencias.
- Incremento constante en la publicación de nuevos servicios en línea.
- Colocación de kioscos de servicios en oficinas de dependencias del Poder Ejecutivo.
- Diseño e implementación (no concluida) del Portal Tu Empresa en Un Día para la apertura de negocios en forma rápida, concentrando los servicios municipales, estatales y federales requeridos para ello.

Conclusiones

Este trabajo muestra el proceso de madurez en temas de gobierno electrónico para las dependencias del Gobierno de Jalisco, iniciando con la detección de un área de oportunidad para proveer de un nuevo medio de comunicación como apoyo en el quehacer del gobierno mediante la implementación de un portal orientado al ciudadano y a los servicios.

Muestra también el proceso de evolución continua de lo que inicialmente era sólo un sitio web (una gran cantidad de páginas vinculadas sólo a través de ligas) hasta convertirse en un exitoso portal con enfoque en el ciudadano.

Este documento muestra cómo inicialmente se pensaba que sólo se requería la implementación de un portal institucional, el cual “contaba con toda la información necesaria” y que sólo era necesario ordenarla. Sin embargo, de este derivaron una serie de nuevos proyectos, los cuales trajeron en conjunto una **evolución en la forma de operar de las dependencias** y una mejora en la **imagen que este tenía ante la ciudadanía**.



Muestra también cómo se abordó por dos frentes este proyecto para fines de lograr su éxito:

1. Consiguiendo el patrocinio de los niveles superiores, quienes giraron instrucciones para la implementación de este proyecto.
2. El involucramiento de los niveles operativos y mandos medios desde un principio, surgiendo un compromiso, interés y participación activa real de su parte, incluso después de concluir el proyecto.

Es también un ejemplo de la importancia del definir un alcance claro, pues en proyectos que representan un área de oportunidad tan amplia como esta se puede cometer el error de tomar acciones para el logro de diferentes metas en paralelo, sin lograr concluir ninguna a plena satisfacción o sin lograr los resultados deseados.

Finalmente, y no menos importante, deja ver las habilidades que requiere tener un administrador del proyecto para el logro de objetivos.

Una mejora que inicialmente parecía sólo hacia el exterior (hacia la ciudadanía) terminó significando grandes cambios hacia el interior de las dependencias del Gobierno de Jalisco.

Este caso es un ejemplo de cómo el análisis y mejora continua, acompañados del patrocinio requerido y una adecuada gestión del proyecto, pueden llevar a una organización al logro del objetivo e incluso la obtención de resultados no previstos, como el reconocimiento de evaluadores externos.