

## Anexos

## Anexo 1. Manual para Evaluación de Portales

## Sección I Información

<u>1.1 INFORMACIÓN COMPLETA Y DETALLADA.</u>		
Se busca encontrar información completa y detallada dentro del Portal, como puede ser sobre el Webmaster, Fuentes de información, Estadísticas, etc.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.1.1 Muestra datos del autor la información presentada en las páginas y documentos del portal (sitio web completo).	NO=0 SI=1	Se exploran de forma aleatoria 5 páginas o documentos y se codifica como sí cuando aparece el nombre del autor individual o la institución que creó el documento en todos ellos. Puede aparecer después del título del artículo, noticia o tema o también al final del mismo.
1.1.2 Presenta información detallada (profundidad, enlace, descripción).	NO=0 SI=1	Información detallada se refiere a que existen en la página de inicio varios bloques de información relacionados por ejemplo con noticias, trámites o eventos. Cada uno de estos bloques de información contiene además descripciones breves de cada elemento (p.e. las primeras dos líneas de la noticia) y/o vínculos a otra página con la noticia detallada.
1.1.3 La misma Información puede accederse en dos o más formatos (HTML-texto-PDF-audio-video).	NO=0 SI=1	Normalmente estas opciones se encuentran en páginas del portal distintas a la página de inicio, al acceder, por ejemplo, a una noticia, formatos o información de un trámite. Con uno o dos casos se asigna 1.
1.1.4 Despliega iconografías que muestran el tipo de archivo (PDF, ppt, doc).	NO=0 SI=1	El tipo de ícono que nos señala el tipo de archivo son p.e.:  Documento  Formato de Documento Portátil (Portable Document Format)

		 Presentación Nota: Aparece con mayor frecuencia en el costado derecho del vínculo de acceso al documento o en la parte superior.
1.1.5 Los datos o información están validados por una o más fuentes (referencias).	NO=0 SI=1	Documentos que sirven de base para la elaboración de un contenido. Las fuentes se encuentran dentro de los textos y hacen mención a documentos del INEGI u otras fuentes sobre el origen de la información. Por otro lado también se puede ver en la parte inferior de los gráficos o fotos si es que cuenta con ellas el artículo o noticia.
1.1.6 Muestra de varios vínculos en los cuales se puede tener un fácil acceso a otra información relacionada o complementaria.	NO=0 SI=1	Se refiere a vínculos apuntando a otros documentos o contenidos relacionados con el contenido presentado en la página. Normalmente se presentan con el encabezado “Notas Relacionadas” Nota: Después de leer una nota o información esta misma se puede relacionar con otra, ya sea un trámite o servicio, noticia, o evento y aparece en la parte inferior o en el extremo derecho de la nota.
1.1.7 Incluye vínculos a la aplicación necesaria para obtener o trabajar con un formato.	NO=0 SI=1	El vínculo conduce al portal del fabricante de la aplicación como Acrobat Reader o Flash para poder instalarlo en la computadora y poder leer el contenido.
1.1.8 Se encuentra disponible información sobre el contacto del responsable del portal (sección de dudas, comentarios o sugerencias).	NO=0 SI=1	Webmaster es la persona que administra un portal Web y le da mantenimiento Nota: Se encuentra en la parte superior o inferior del portal, en ocasiones es una liga para enviar un correo o una dirección electrónica. Debe especificar explícitamente que se refiere al responsable del portal.

**1.2 INFORMACIÓN MULTIMEDIA.**

La integración de soportes o de procedimientos que emplean sonidos, imágenes o textos para difundir información, especialmente si es de forma interactiva.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.2.1 Transmisión de video en línea de eventos del poder ejecutivo.	NO=0 SI=1	Se pueden ver eventos como son los informes de gobierno o algún tipo de inauguración.
1.2.2 Existe un vínculo para obtener la transmisión de video en línea de reuniones de la legislatura estatal.	NO=0 SI=1	Se observa en línea o por medio de un video las reuniones de los legisladores.
1.2.3 Existe información multimedia en formato de audio (podcasts).	NO=0 SI=1	Se puede ver el ícono de audio  junto a la nota o en el portal.
1.2.4 Existe información multimedia en formato de videos (videocast).	NO=0 SI=1	Para poder ver el video se le tiene que dar un clic al ícono de play  que aparece dentro de la nota o video para poder visualizarlo.

<b>1.3 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.</b>		
Forma en la que se encuentra organizada la información dentro del Portal Web		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.3.1 Existe un orden lógico – estructura – que organiza la información en el portal.	NO=0 SI=1	Con orden lógico nos referimos a que a simple vista, cuando se abre la página de inicio del portal, éste contenga bloques bien definidos como: noticias, trámites y servicios, avisos, gobierno, etc. y que se amigable a la vista y no todo amontonado. Esta estructura también se observa en los menús de opciones en la página de inicio.
1.3.2 Cada elemento de información (noticias, herramientas, etc.) está organizado lógicamente al analizarlo como una unidad independiente.	NO=0 SI=1	Se encuentran bien definidos y separados cada uno de los diferentes elementos dentro de la página. Nota: Al darle clic a cada liga este despliegue únicamente a lo que se refiere la liga y que no se encuentren dos elementos en una misma página sino que cada una esté separada.
1.3.3 Contiene un tablero de indicadores de desempeño del gobierno en alguna parte del portal.	NO=0 SI=1	Cuadro o tabla en el que se muestran datos o indicadores.

1.3.4 La información está estructurada por dependencia.	NO=0 SI=1	Nota: En ocasiones se encuentra un menú del lado izquierdo o superior de la página de inicio que contiene un link que dice Dependencias, la cual puede tener como opción un listado a escoger y en otras nos despliega otra página con las diferentes dependencias.
1.3.5 La información está estructurada de acuerdo a servicios al ciudadano.	NO=0 SI=1	La página contiene los servicios que son buscados con mayor frecuencia por el usuario, como registro civil, impuestos, atención ciudadana, etc. Nota: Los servicios al ciudadano puede ser tomado con los trámites y servicios en donde nos pone primero los principales servicios y trámites que son más buscados por los ciudadanos y no por los servidores públicos.
1.3.6 La información está estructurada de acuerdo a perfiles de usuarios (Por lo menos 3 perfiles).	NO=0 SI=1	Conjunto de rasgos que caracterizan a una persona o cosa. Esta organización se refleja también en alguno de los menús de opciones de la página de inicio. Nota: Los perfiles pueden ser como niño@s, jóvenes, mujeres, adultos mayores, entre otros.
1.3.7 La información está estructurada de acuerdo a necesidades ciudadanas (ej. Matrimonio, defunción, trabajo, empresa, etc.).	NO=0 SI=1	Esta organización se refleja también en alguno de los menús de opciones de la página de inicio. Nota: Se encuentra con mayor facilidad en áreas dedicadas a trámites y servicios.
1.3.8 Contiene un mapa del sitio visible.	NO=0 SI=1	Es un listado o diagrama que muestra el contenido y ubicación de todas las páginas del portal. Incluye enlaces a cada página. Nota: Se puede observar en parte superior o inferior la página de inicio, algunas veces aparece el ícono de mapa del sitio  o el nombre que es una liga.

<u>1.4 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.</u> Poner al día la información dentro del portal y así modernizarla y renovarla.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.4.1 Muestra fecha y hora de actualización (Página Inicial).	NO=0 SI=1	Nota: La actualización de las secciones se encuentra normalmente al final de la página inicial la fecha y hora de actualización.
1.4.2 Muestra fecha y hora de actualización de todas las Páginas.	NO=0 SI=1	Nota: La actualización de las secciones se encuentra normalmente al final de la página inicial la fecha y hora de actualización.
1.4.3 La información está actualizada, noticias, eventos (se observan datos con fecha de la última semana).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar en noticias o eventos de la página de inicio. Nota: En las fechas nos podemos percatar sobre cuando sucedieron o fueron puestas las noticias en línea.
1.4.4 El portal presenta resumen de cambios por días u horas (“lo nuevo en el sitio”).	NO=0 SI=1	Nota: Se puede presentar en la página de inicio del portal en la cual nos dice cuáles son las secciones o cambios nuevos que se implementaron.
1.4.5 Existe información de actividades o eventos del gobierno referentes al mes en curso.	NO=0 SI=1	Nota: Se pueden encontrar eventos culturales o sociales o eventos que realizó el gobernador, por lo regular se encuentran dentro del calendario de eventos.
1.4.6 Existen servicios que únicamente están en la página de inicio por temporada (inscripciones a escuelas, tenencias, ferias, aguinaldo, reparto de utilidades, etc.).	NO=0 SI=1	Nota: Existe en la página de inicio un cuadro activo que por lo regular es un link que contiene información de tenencias, ferias, impuestos, etc.
1.4.7 Existen vínculos o ligas del portal rotas o equivocadas. Se califica con 0 únicamente si especifica un vínculo roto (cuando el validador dice: The link is broken).	NO=0 SI=1	Cuando al dar clic en una liga nos lleva a otro sitio que no queríamos o se muestra una página que nos dice que la liga no existe. Nota: Utilizar para verificar <a href="http://validator.w3.org/checklink">http://validator.w3.org/checklink</a> . Si no se permite la revisión por el validador se pone 0.

<u>1.5 ACCESABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.</u> Fácil acceso a la información dentro del portal.
---

<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.5.1 Muestra un catálogo en línea de los distintos servicios y trámites que ofrece el gobierno estatal.	NO=0 SI=1	Existe dentro del portal un catálogo de los trámites y servicios que ofrece el gobierno. Nota: Cuando vemos los trámites y servicios que se pueden hacer en línea nos muestra una lista de todos los diferentes servicios que podemos llevar a cabo e incluso algunas veces los dividen por dependencias.
1.5.2 El portal puede desplegarse en varios idiomas (extranjeros o autóctonos).	NO=0 SI=1	Nota: La opción de idiomas se encuentra en la parte superior del portal y aparecen las diferentes banderas de los países extranjeros.
1.5.3 El portal tiene una sección con información para niños.	NO=0 SI=1	Nota: Algunas veces se encuentra en la parte derecha de la página principal, en lo que a veces parece un menú vertical del portal.
1.5.4 La información cumple con los estándares de accesibilidad del W3C.	NO=0 SI=1	El World Wide Web Consortium, abreviado W3C, es un consorcio internacional que produce estándares y recomendaciones para la World Wide Web sobre lenguajes y otras tecnologías. En algunas página aparece el logo de que las páginas están validadas.   Hacer clic en el logo para verificar el cumplimiento de los criterios en caso de no tener el logo usar la dirección <a href="http://validator.w3.org">http://validator.w3.org</a> para verificar. Realizar la validación en una página adicional a la del portal que se está evaluando para que no haya ninguna interrupción. Se codifica cero siempre que se encuentre algún error.
1.5.5 Hay accesibilidad desde distintos navegadores (Chrome, Internet Explorer, Firefox y safari) en los	NO=0 SI=1	Un navegador Web o navegador de Internet es el programa que permite visualizar los contenidos de las

sistemas operativos como Mac OS, Linux y Windows.		páginas Web. También se conoce con el nombre de browser. Ejemplos: Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari. Sólo verificar para estos 4 navegadores con los 3 sistemas operativos en las 3 últimas versiones, Mac, Linux y Windows. Nota: Usar para verificar <a href="http://browsershots.org/">http://browsershots.org/</a> . Se tiene que desplegar en la página las imágenes de las pantallas para poder verificarlas y al mismo tiempo en la parte inferior de las pantallas aparece el nombre de cada una.
1.5.6 Muestra el vínculo de acceso a dispositivos móviles.	NO=0 SI=1	El dispositivo móvil es un aparato de pequeño tamaño el cual puede recibir/enviar información (portátiles, Pods, celulares inteligentes). Nota: Lo encontramos en dos partes del portal, ya sea en la parte inferior o superior y por lo regular tiene la imagen de un teléfono.

<p>1.6 <u>TRANSPARENCIA.</u>          Acceso público a una información completa, exacta y clara acerca del gobierno.          Nota Importante: Únicamente se evalúa que el portal contenga dentro de su menú una sección que diga Transparencia en donde se busca que publique cada una de las preguntas siguientes, pues no nos interesa que nos manden a la página del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).</p>		
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
1.6.1 En las páginas se encuentra información del marco normativo del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos. Nota: En la sección de transparencia puede decir marco normativo, normas, etc.
1.6.2 En las páginas se encuentra la estructura orgánica del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización,

		ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia. Nota: A veces se encuentra una liga que nos lleva a directorio de dependencias.
1.6.3 En las páginas se encuentra información sobre metas y objetivos del Gobierno del Estado.	NO=0 SI=1	Nota: Si aparece también misión y visión o logros también son tomados en cuenta.
1.6.4 En las páginas se encuentran cifras o datos contables de la administración estatal.	NO=0 SI=1	Nota: Muestra datos a veces por cada dependencia pero no aplica en todas, pero si se toma en cuenta aunque no estén todas las dependencias.
1.6.5 En las páginas se encuentran sueldos y prestaciones de funcionarios públicos.	NO=0 SI=1	Nota: Aparece en ocasiones o por dependencia o general. De manera directa sin tener que bajar ningún archivo.
1.6.6 En las páginas se encuentra directorio de puestos con teléfonos.	NO=0 SI=1	Nota: Debe de aparecer el teléfono de contacto del servidor público.
1.6.7 En las páginas se encuentra directorio de puestos con correos electrónicos.	NO=0 SI=1	Nota: Debe de estar el correo de contacto del servidor público y aparece normalmente abajo del nombre del mismo.
1.6.8 En las páginas se encuentran datos sobre licitaciones públicas.	NO=0 SI=1	Nota: No aplica para todas las dependencias. Aunque si aparecen 2 o 3 se codifica como 1.
1.6.9 En las páginas se encuentra información sobre procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos.	NO=0 SI=1	Nota: Nos referimos a una descripción clara de los procedimientos, características y requisitos de los trámites y servicios ofrecidos. En caso de que sea un trámite en línea, esta descripción se debe dar antes de empezar el trámite.
1.6.10 En las páginas se encuentra información sobre concesiones, licencias, permisos o autorizaciones otorgadas por el estado.	NO=0 SI=1	Nota: Normalmente estas son listados de los concesionarios y permisionarios, se encuentran en la sección de transparencia.

## SECCIÓN II INTERACCIÓN

2.1 <u>CONTACTO CON WEBMASTER Y ATENCIÓN CIUDADANA.</u>		
Se busca encontrar información dentro del Portal de gobierno sobre el Webmaster para de esta manera poder tener comunicación con él.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.1.1 Existen formas de comunicarse con el web master (fácil de ser encontradas).	NO=0 SI=1	<p>Nota: Al referirnos que sean fácil de ser encontradas queremos que el usuario pueda ver fácilmente esta sección dentro del portal, en donde puede ubicarse ya sea en la parte superior o inferior de la página de inicio, la cual es una liga que puede abrir una programa de correo o una página donde se le puede mandar un mensaje.</p> <p>Por lo regular se encuentra una liga del contacto en la parte superior o inferior de la página, pero debe decir web master, sino no se toma en cuenta.</p>
2.1.2 Existe un formato en línea para contactar al web master.	NO=0 SI=1	<p>Se codifica 1 si es posible que por medio de la página se complete información como nuestro nombre y correo junto con un mensaje o comentario dirigido al responsable de portal. No abre otra aplicación de correo electrónico.</p> <p>Nota: Si se le puede contactar al web master, se debe poder escribirle para hacerle algún comentario o sugerencia.</p>
2.1.3 El formato llenado genera una respuesta automática de recepción de mensaje.	NO=0 SI=1	<p>Al momento de que se envíe el mensaje aparece en la pantalla un mensaje de que nuestro comentario ha sido enviado o recibido.</p> <p>Nota: Cuando se le da enviar al mensaje escrito antes, en la página debe aparecer un mensaje que nos confirme que nuestro mensaje ha sido enviado o recibido exitosamente, pues de no ser sí no se toma en cuenta. Porque a veces no</p>

		pasa nada en la página o marca un error.
2.1.4 Tiene un chat de atención ciudadana con personal de soporte y servicio.	NO=0 SI=1	Es un sistema de conversación en línea en donde se puede conversar con una o varias persona en tiempo real utilizando el Internet. Nota: No todos los portales cuentan con un chat, pero se pueden encontrar tanto en la página de inicio como en la de servicios. Y varias veces se puede ver como un anuncio.
2.1.5 Existe evidencia de uso del chat en la última semana.	NO=0 SI=1	Nota: Se puede ver con el nombre de Historial pero suele no ser muy frecuente el encontrar este tipo de historial sobre los chats que se han tenido.
2.1.6 Tiene un asistente virtual para atención ciudadana.	NO=0 SI=1	Es un sistema automático que responde las preguntas que se le realizan. Su objetivo es dar una respuesta rápida y de eficacia para los usuarios del Portal. Nota: No todos los Portales cuentan con ellos, pero si lo tienen es más frecuente en la zona de trámites y servicios e igualmente es como un letrero o anuncio.

## 2.2 OBTENCIÓN DE FORMATOS EN LÍNEA.

Se busca el obtener un formato que se pueda bajar y guardar en nuestro equipo para usarlo para realizar algún trámite o el poder llenarlo en línea para agilizar un trámite.

<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.2.1 Se pueden bajar formatos (Word o PDF).	NO=0 SI=1	Los formatos son diferentes tipos de programas que se utilizan para los formatos y pueden ser:  Documento de Word  Formato de Documento Portátil (Portable Document Format). Nota: En ocasiones sólo permite guardar los documentos que son de Word y los PDF solo se pueden

		llenar e imprimir pero no guardarlos.
2.2.2	Se puede llenar el formato (PDF) en línea.	NO=0 SI=1
		Los documentos PDF pueden incluir botones y acciones que los vinculan con una base de datos  .
2.2.3	Se observa claramente liga para acceder al formato para la realización de algún trámite.	NO=0 SI=1
		Nota: La liga debe permitirnos acceder al formato y poder bajarlo.
2.2.4	Se encuentran instrucciones para bajar/obtener formatos para la realización de trámites.	NO=0 SI=1
		Nota: Puede aparecer como ayuda, detalles del trámite o instrucciones.
2.2.5	Se encuentran instrucciones para llenar formatos para la realización de trámites.	NO=0 SI=1
		Nota: Pueden estar presentes en el mismo trámite del servicio.
2.2.6	Se encuentran instrucciones para subir o enviar formatos.	NO=0 SI=1
		Nota: Una liga puede tener el nombre de instrucciones para enviar formatos.

### 2.3 EXISTEN FORMAS DE COMUNICARSE CON FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO ESTATAL.

Se busca ver si existe dentro del Portal formas de comunicarse con Funcionarios de Gobierno (diferentes al responsable del portal) por medio de la utilización de la Tecnología.

<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.3.1 Existe liga que abra aplicación de correo.	NO=0 SI=1	Es un tipo de programa diseñado para facilitar al usuario la realización y envío de un correo electrónico a uno o varios destinatarios.  Nota: Cuando se le da clic a una dirección de correo electrónica esta nos deberá abrir un programa para envío de correo, pueden ser Microsoft Outlook o algún otro.

2.3.2	Existe una forma en línea para contactar a algún funcionario de gobierno.	NO=0 SI=1	Se puede llenar una forma en internet en donde se pueda poner una opinión, queja, sugerencia o felicitación. Nota: La forma más encontrada es para el Gobernador.
2.3.3	La forma genera una respuesta automática de recepción de mensaje.	NO=0 SI=1	Nota: Después de mandar la forma debemos de ver en la página un mensaje que nos indique que ha sido recibido o enviado nuestro mensaje.
2.3.4	Tiene chats programados por temas y fechas específicas con algún funcionario.	NO=0 SI=1	Se tiene el día y hora en la que se realizará dicho chat. Nota: Aparece como un anuncio activo en la parte izquierda de la página y nos dice quién es la persona que estará, cuando y el tema a tratar en el chat.
2.3.5	Se observa que los chats han sido usados en la última semana.	NO=0 SI=1	Nota: En ocasiones se tiene un Historial de los chats pasados.
2.3.6	Se llenan formularios a través de cuadros de texto y menús para realizar el contacto con los funcionarios.	NO=0 SI=1	Se da una serie de opciones que el usuario puede elegir para llenar un formulario.

<b>2.4 BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.</b>		
Se busca ver si existen dentro del Portal formas de encontrar de manera más rápida información de gran importancia para el usuario.		
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
2.4.1	Tiene motor de búsqueda (Search engine interno o externo).	NO=0 SI=1  Es un programa ubicado dentro del portal el cual busca información dentro del portal por medio de palabras claves y da como resultado una lista de documentos, noticias, etc. que coinciden con la palabra. Nota: Se encuentran en la página de inicio con mayor frecuencia junto al menú horizontal en el extremo derecho.
2.4.2	El motor de búsqueda funciona.	NO=0 SI=1  Nota: Se tiene que realizar una búsqueda para ver que si funciona y nos arroja resultados la búsqueda.

2.4.3	Existe al menos un resultado relacionado con la consulta entre los primeros cinco resultados en la lista.	NO=0 SI=1	Nota: En los resultados debemos de ver los 3 o 5 primeros resultados que tengan que ver con la búsqueda hecha y ver que realmente tengan que ver con nuestra búsqueda.
2.4.4	Tiene buscador de datos de funcionarios (tel., correo electrónico) por dependencia.	NO=0 SI=1	Nota: Puede encontrarse en el Directorio no todos los dividen por dependencia.
2.4.5	Tiene buscador de datos de funcionarios por nombre y apellido del funcionario.	NO=0 SI=1	Nota: En ocasiones también nos da la opción de hacerlo por cargo.
2.4.6	Genera opciones alternas si no encuentra al funcionario (teléfono o formato para consultar).	NO=0 SI=1	Nota: El formato es más difícil de que nos lo de como otra opción pues por lo regular solo nos da un teléfono.
2.4.7	Permite calificar si la búsqueda fue útil o resultó exitosa.	NO=0 SI=1	Nota: No todos los portales lo hacen pero algunos lo llevan a cabo hasta el final de la página o en cuadro en el extremo derecho.

## 2.5 PERSONALIZACIÓN.

El objetivo es ver que tanto podemos adaptar un portal conforme a nuestros gustos o preferencias.

<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
2.5.1	Permite al menos UN cambio de formato.	NO=0 SI=1	Se puede cambiar la forma o tamaño de letra dentro del Portal.
2.5.2	Permite al menos UN cambio de color.	NO=0 SI=1	Se puede realizar un cambio de color como el fondo o letras.
2.5.3	Permite al menos UN cambio de sonidos.	NO=0 SI=1	Puede realizarse el cambio en los sonidos que puede llegar a reproducirse en la página.
2.5.4	Permite al menos UN cambio de imágenes.	NO=0 SI=1	Realizar un cambio de imágenes para mostrar en la Portada o en las demás páginas.
2.5.5	Permite al menos UN cambio en los tableros de texto.	NO=0 SI=1	Se pueden mover los tableros de lugar o tamaño.
2.5.6	Se puede personalizar el contenido que se despliega en el portal (p. ej: igoogole).	NO=0 SI=1	Mover de posición información que se encuentra en el Portal como las imágenes, noticias, eventos, servicios, etc.

2.5.7	Tiene un sitio abierto al público y otro protegido por contraseña sólo para usuarios registrados.	NO=0 SI=1	Puede existir un espacio únicamente para personal de gobierno.
2.5.8	Permite elegir información, datos y “guardarlos” en una parte del sitio (ej., monitoreo de trámites).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
2.5.9	El sitio se modifica de forma automática de acuerdo a la actividad del usuario (ej. (“la página que creaste” o “recientemente visitados”).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<u>2.6 INFORMACIÓN DINÁMICA (EJ., NUEVOS SERVICIOS, NOTICIAS, EVENTOS, ETC.).</u>			
Evaluar la interactividad que se tiene dentro del sitio web de Gobierno.			
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
2.6.1	Se puede “interactuar” con los datos (filtros dinámicos tipo Ajax).	NO=0 SI=1	Poder realizar cambios e interactuar con la información que se tiene de modo que solo se vea lo que se desea. Nota: Que se puedan manejar los datos de forma que me dé sólo los resultados que quiero.
2.6.2	Existe al menos un lector RSS.	NO=0 SI=1	Es una forma de facilitar contenidos desde cualquier sitio en la red para su inserción fácil en una página web o en un lector de escritorio. Sus siglas responden a <i>Really Simple Syndication</i> . En inglés significa: " <i>publicar artículos simultáneamente en diferentes medios a través de una fuente a la que pertenece</i> ". Y por lo regular se caracteriza por este ícono. Nota: Se toma en cuenta cuando al darle clic en el ícono me lleva a la página.
2.6.3	Existe un boletín electrónico de distribución periódica (newsletter).	NO=0 SI=1	Es una publicación periódica difundida por medio electrónico que se envía a un correo electrónico. Nota: Se toma en cuenta cuando en el portal en la parte de boletín nos da la opción de inscribirte al mismo y que te mande información a tu correo electrónico.

<p>2.6.4 Se observa la información clasificada a través de base de datos (api, cgi, php, javascript. También puede verse con un signo ?, una variable o letra y un signo =)</p>	<p>NO=0 SI=1</p>	<p>Nota: Esto se ve en la barra de Estado (al pie de la ventana del navegador) o en la parte final de la dirección en la barra de direcciones (en la parte superior, inicia con http:// y finaliza con los signos que se mencionan y una variable o letra).</p>
---	----------------------	---

### SECCIÓN III TRANSACCIÓN.

<p><b>3.1 SE PUEDEN REALIZAR PAGOS EN LÍNEA (EJ., TARJETAS DE CRÉDITO, CLABE, ETC.).</b></p> <p>Se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea. En los casos que no sea posible verificar todo el proceso se buscarán los diferentes elementos específicos referentes a la transacción que proporcionen la información al respecto.</p>		
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
3.1.1 Se observa la página de acceso al pago en línea.	NO=0 SI=1	Nota: Debemos de encontrar una liga que nos diga pago en línea.
3.1.2 Existen proceso de pago a UN clic.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
3.1.3 Se puede pagar con Tarjeta de Crédito.	NO=0 SI=1	Nota: A veces nos lo dice con ícono de visa  o con ícono de tarjetas 
3.1.4 Ofrece otras alternativas electrónicas de pago (Paypal, CLABE).	NO=0 SI=1	PayPal es una aplicación basada en Web para el pago seguro por internet. La Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) se utiliza para realizar transferencias y operaciones interbancarias. Nota: Podemos encontrar 
3.1.5 Distingue con claridad servicios completos e incompletos en línea.	NO=0 SI=1	El Portal nos dice cuáles son los servicios que se pueden realizar al 100% en línea y cuáles son los trámites y servicios que se tienen que realizar en una dependencia.

<b>3.2. SEGURIDAD.</b>		
Se evalúa la seguridad con la que cuenta el portal de gobierno para llevar a cabo transacciones en línea.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.2.1 Se observa el logotipo de una empresa de pago-seguro antes de empezar el trámite de pago.	NO=0 SI=1	El logotipo de una empresa de pago seguro nos indica que se protegen los datos del usuario que está brindando información confidencial sobre su transacción bancaria y números confidenciales. El siguiente logotipo aparece con mayor frecuencia dentro de los Portales. 
3.2.2 Existen políticas de Seguridad publicadas en el sitio visible antes de comenzar alguna transacción.	NO=0 SI=1	Deben de publicarse Políticas de Seguridad del portal, las cuales se encuentran con mayor frecuencia en la parte inferior del portal de Internet.
3.2.3 Existen políticas de Privacidad publicadas en el portal visible antes de comenzar alguna transacción.	NO=0 SI=1	Deben de publicarse Políticas de Privacidad del portal, las cuales se encuentran con mayor frecuencia en la parte inferior del portal de Internet. Nota: La mayoría de las veces están juntas las políticas de seguridad y privacidad, las cuales son una liga al final de la Página del Gobierno.
3.2.4 Se observa en el navegador que el proceso de pago es seguro (candado o https) desde la página que pida cualquier tipo de información al usuario.	NO=0 SI=1	En nuestro navegador se observa que la dirección comienza con https, que significa protocolo seguro de transferencia de hipertexto el cual nos da la certeza de un intercambio de información segura. También en la parte final de navegador aparece este ícono  que es un candado que al darle clic con da un informe sobre la seguridad con la cuenta el portal o si utiliza algún tipo de certificación.

3.3 <u>LICENCIA DE MANEJO.</u> Se evalúa si se existe el servicio de licencia de manejo y si se puede obtener por Internet.		
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
3.3.1	Se puede solicitar y pagar una licencia de manejo en línea.	NO=0 SI=1 Este criterio no incluye la obtención del documento, sólo la solicitud y el pago del mismo.
3.3.2	Se puede obtener una licencia de manejo sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1 Poder realizar el trámite en su totalidad por medio de Internet sin tener que asistir a una dependencia, incluyendo los casos en los que los documentos sean enviados a domicilio utilizando correo o mensajería. Si sólo se permite en el caso de renovación de licencia es suficiente.

3.4 <u>MULTAS.</u> Se evalúa si existe el servicio de pago de multas y si se puede realizar.		
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
3.4.1	Se puede pagar multas en línea.	NO=0 SI=1 El poder pagar una multa de tránsito sin asistir a la dependencia a pagar. Siempre y cuando este en los tiempo establecidos de pago, pues de no ser así si es necesario ir a la dependencia.
3.4.2	Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1 La pregunta específica los elementos a observar.

3.5 <u>IMPUESTO DE 2% SOBRE NÓMINA.</u> Se evalúa si existe el servicio de pago de impuesto sobre la nómina y si se puede realizar.		
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>
3.5.1	Se puede realizar el pago del impuesto de 2% sobre nómina en línea.	NO=0 SI=1 Pagar los impuestos en línea y mandar las formas requeridas sin tener que ir a la dependencia.
3.5.2	Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1 La pregunta específica los elementos a observar.

3.6 <u>IMPUESTO AL TURISMO.</u>		
Se evalúa si existe el servicio de pago de impuesto al turismo y si se puede realizar.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.6.1 Se puede realizar el pago del impuesto al turismo en línea.	NO=0 SI=1	Pagar los impuestos en línea y mandar las formas requeridas sin tener que ir a la dependencia.
3.6.2 Se puede obtener comprobantes de pago sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

3.7 <u>ACTAS DE NACIMIENTO.</u>		
Se evalúa si existe el servicio de obtención de actas de nacimiento por Internet.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.7.1 Se puede solicitar y pagar copias de actas de nacimiento en línea.	NO=0 SI=1	Este criterio no incluye la obtención del documento, sólo la solicitud y el pago del mismo.
3.7.2 Se puede obtener copias de actas de nacimiento sin asistir a la dependencia.	NO=0 SI=1	Poder realizar el trámite en su totalidad por medio de Internet sin tener que asistir a una dependencia, incluyendo los casos en los que los documentos sean enviados a domicilio utilizando correo o mensajería.

3.8 <u>LICITACIONES (COMPRANET U OTRO SISTEMA).</u>		
Se evalúa si existe el servicio de licitaciones por Internet.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.8.1 Se administra el proceso de licitaciones en línea.	NO=0 SI=1	Poder realizar los trámites de licitación en línea y mandar los documentos que se soliciten sin tener que ir a una oficina a realizar el trámite.

## SECCIÓN IV INTEGRACIÓN

4. <u>INTEGRACIÓN VERTICAL.</u>		
Se evalúa si dentro del portal existe información de otros gobiernos tanto Federal como Municipal.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
4.1.1 El portal cuenta con una sección sobre los gobiernos municipales (Municipal).	NO=0 SI=1	El portal tiene una sección en donde en forma de lista tiene todos los municipios que constituyen al Estado y en su mayoría son ligas que te llevan a la página del Municipio. Nota: Se pueden encontrar en el menú que se ubica del lado derecho con el nombre de Municipios, también en el menú superior al darle clic al nombre del estado el cual tiene una sección que dice Geografía en donde se puede ver el nombre de municipios. Por último también se pueden encontrar en la página de inicio del Portal.
4.1.2 El portal cuenta con una sección sobre el Gobierno Federal.	NO=0 SI=1	El portal del Estado puede tener una sección sobre el Gobierno Federal o puede tener una liga que nos lleve a él. Puede aparecer la liga con el nombre de “enlaces”, “otros niveles de gobierno” o “sitios de interés”. En ocasiones se ubica esta liga en la página de inicio.
4.1.3 Se cuenta con vínculos para la realización del pago del Predial (Municipal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.4 Se cuenta con vínculos para la realización del pago del Agua (Municipal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.5 Se cuenta con vínculos para la obtención de Permisos municipales (Municipal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.6 Se cuenta con vínculos para la obtención del CURP (Federal).	NO=0 SI=1	Nota: La mayoría de las ocasiones se encuentra en la sección de trámites y servicios.

4.1.7	Se cuenta con vínculos para la realización del pago del IVA (Federal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.1.8	Se cuenta con vínculos para la realización del pago del ISR (Federal).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<u>4.2. INTEGRACIÓN HORIZONTAL.</u>			
Se evalúa si el portal da información completa sobre el gobierno estatal.			
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
4.2.1	Una página o portal del gobierno estatal es el punto de entrada a las otras páginas.	NO=0 SI=1	Es una página de inicio que nos llevará a las demás direcciones que se deseen.
4.2.2	Se cuenta con una página en donde se tiene información de todos los trámites y servicios del gobierno estatal.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.2.3	Se cuenta con una página en donde se tiene acceso a todos los servicios y trámites en línea del gobierno estatal.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.2.4	Las páginas tienen un formato general homogéneo.	NO=0 SI=1	Mantiene el mismo tamaño de letra, color, fondo, etc. dentro de las páginas que se consultan.
4.2.5	Se cuenta con un banner estándar para todas las páginas del portal estatal.	NO=0 SI=1	Imagen, gráfico o texto de carácter publicitario, de pequeño tamaño, que aparece en una página web y que enlaza con el portal del anunciante. Que se encuentra con más frecuencia en la parte superior del portal sitio. Muchas veces tiene el logo del gobierno Estatal vigente y su lema y el color del partido al que pertenece.
4.2.6	Se usan los mismos colores en todas las páginas del portal.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
4.2.7	Se usa una distribución estándar (layout) para todas las páginas del portal estatal.	NO=0 SI=1	Es tener un orden y colocar todos los elementos que componen una página web, como los son: textos, imágenes, tablas, gráficos, colores, tipo de letra, etc.

<b>4.3 INTEGRACIÓN TRANSACCIONAL O CARRITO DE COMPRAS.</b>		
Se evalúa si dentro del portal se pueden llevar a cabo transacciones en línea.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
4.3.1 Este portal contiene un punto único de pago de servicios, no importando que estos sean de diferentes dependencias gubernamentales y diferentes niveles de gobierno (carrito de compras).	NO=0 SI=1	Zona de un sitio web de compra electrónica, donde el usuario va colocando los objetos o servicios que desea comprar. Al final, el usuario decide cuáles de ellos compra o no. Estos son unos íconos que se utilizan  .
4.3.2 Existen servicios disponibles en el portal para realizarlos a través de dispositivos móviles (Teléfonos celulares, Pda's) como los que se pueden realizar directamente en el portal (información, interacción y transacciones).	NO=0 SI=1	Se puede acceder a los mismos trámites y servicios pero usando un dispositivo móvil como si fuera hecho desde una computadora, pero no siempre se despliega de la misma manera la página.

## SECCIÓN V PARTICIPACIÓN

<b>5 EN LÍNEA SOBRE ASUNTOS PÚBLICOS (FUNCIONARIOS-CIUDADANOS).</b>		
Se evalúa si dentro del portal se llevara a cabo discusiones o debates con funcionarios.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
1.1.1 Existe(n) bitácora(s) electrónica(s) (blogs) sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Una bitácora electrónica es un tipo de página web con una serie de artículos ordenados de forma cronológica desde el más reciente, situado al principio de la página y el más antiguo ubicado en el final o la parte de abajo. Nota: Se puede encontrar en la parte de Participación Ciudadana con el nombre de Blogs, así como un anuncio en la página de inicio.
1.1.2 Se observa actividad durante la última semana en la bitácora electrónica (blog).	NO=0 SI=1	Para ver si tiene actividad el blogs la mayoría de las veces aparece como última actualización y la fecha enseguida.
1.1.3 Existe(n) foro(s) (forums) sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Es un foro de mensajes, opinión o discusión en línea sobre un tema en específico. Nota: Se puede encontrar en la parte de Participación Ciudadana.

1.1.4	Se observa actividad durante la última semana en el foro (fóruns).	NO=0 SI=1	En la misma página del foro aparece la fecha del último mensaje.
1.1.5	Existe(n) chat(s) grupales sobre asuntos públicos.	NO=0 SI=1	Es un sistema de conversación en línea que permite a varias personas de la comunidad conversar en tiempo real sobre un tema específico y público. Nota: Se puede tomar en cuenta los chats programados por fechas y temas específicos.
1.1.6	Se observa actividad durante la última semana en el chat.	NO=0 SI=1	El chat en ocasiones tiene historiales sobre las charlas.
1.1.7	Existen encuestas en línea sobre temas gubernamentales o políticas públicas.	NO=0 SI=1	Las encuestas se realizan con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos sobre políticas públicas o algún otro tema de gobierno. Nota: Se pueden observar en la página de inicio del portal, pero no todas se toman en cuenta pues no todas tiene que ver con políticas públicas. También en ocasiones se les da el nombre de opinión.
1.1.8	Se observan encuestas durante la última semana.	NO=0 SI=1	Se puede encontrar a veces debajo de la encuesta una liga que dice más encuestas las cuales tienen las fechas.

<b>5.2 VOTO ELECTRÓNICO.</b>		
Se evalúa si dentro del portal se puede llevar a cabo algún tipo de votación.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
5.2.1 Existe espacio de voto electrónico en el portal.	NO=0 SI=1	El voto electrónico es una expresión de la gente pero por medio electrónico haciendo uso del Internet.
5.2.2 El espacio de voto electrónico permite la autenticación.	NO=0 SI=1	La autenticación se refiere a que el voto que se emite de manera electrónica pueda ser seguro por medio del uso de un programa específico o con un certificado.

5.2.3	El espacio de voto electrónico parece seguro (https o candado).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.2.4	El espacio de voto electrónico garantiza el anonimato.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.2.5	Existe la posibilidad de voto electrónico a través de SMS o teléfono.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<u>5.3 REFERENDAS SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS O INICIATIVAS.</u>			
Se evalúa si dentro del portal consultas a los ciudadanos referentes a iniciativas de ley y políticas públicas.			
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
5.3.1	Permite un referéndum en línea sobre iniciativas de ley o políticas públicas.	NO=0 SI=1	El gobierno somete a la aprobación de la comunidad disposiciones importantes sobre políticas públicas e iniciativas de ley.
5.3.2	El referéndum tiene plazos y tiempos establecidos públicamente.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.3.3	Se envían los resultados del referéndum a los participantes.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.3.4	Se tiene un historial de los referendos que se han hecho en los últimos meses.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.3.5	El historial contiene la(s) pregunta(s) y los resultados de cada referéndum.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

<u>5.4 TIENE OTRAS FORMAS DE PARTICIPAR.</u>			
Se evalúa si dentro del portal los ciudadanos pueden alguna manera de participar o dar su opinión.			
<i>Preguntas</i>		<i>Definición</i>	
5.4.1	Permite que los ciudadanos generen blogs.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
5.4.2	Permite que los ciudadanos generen foros.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

5.4.3	Permite que los ciudadanos generen redes sociales.	NO=0 SI=1	Las redes sociales son sitios basados en la web que permiten a los usuarios compartir contenido, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
5.4.4	Existe la posibilidad de crear comunidades dentro del portal.	NO=0 SI=1	Las comunidades son espacios virtuales en donde un grupo de personas interactúan para satisfacer necesidades e intercambiar información, conversar sobre temas específicos, socializar, etc.
5.4.5	Existen marcadores sociales (MySpace, Facebook) para promover la participación.	NO=0 SI=1	Un marcador social es una forma sencilla y público de almacenar, clasificar y compartir enlaces en Internet o en una Intranet, que también puede utilizarse para recomendar un portal.
5.4.6	Permite enviar contenidos o links a otros ciudadanos directo del sitio.	NO=0 SI=1	Por medio de una liga se puede compartir la información leída. Nota: Aparece una liga que dice Compartir, la cual nos da diferentes opciones como la del correo electrónico y más. Algunas veces solo aparece como enviar nota.
5.4.7	Permite etiquetado social en sitios como Technorati, Del.icio.us, etc. (tags).	NO=0 SI=1	Es una palabra clave utilizada para identificar un pedazo de información como una página web. Las etiquetas pueden ser utilizadas por marcadores sociales y como un dispositivo para hacer ping a los motores de búsqueda. Nota: La palabra más común con la que aparecen es “Compartir”. Aparece después del título de la nota leída. 

## SECCIÓN VI DESEMPEÑO DEL PORTAL

2. <u>DESEMPEÑO DEL PORTAL.</u> Se evalúa si el portal conforme al desempeño que tiene.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
2.1 Velocidad con que despliega la información el portal. ( <a href="http://www.tools.pingdom.com/">http://www.tools.pingdom.com/</a> ).	Colocar el número que se obtiene en el sitio	Mediante el uso de esta herramienta podemos ver el tiempo que tarda en desplegarse la página. El dato que se considerar es el que dice: "Total Loading Time".
2.2 Ranking del tráfico del portal a nivel nacional. ( <a href="http://www.alexa.com/">http://www.alexa.com/</a> )	Colocar el número que se obtiene en el sitio	Por medio de esta herramienta se ver el tráfico que tiene el Portal al nivel estatal. El dato que se debe considerar es el que dice: "Traffic Rank in MX").
2.3 Desempeño del portal sin errores.	NO=0 SI=1	Se evalúa el portal dependiendo de cómo se vaya cargando y lo principal es ver que el sitio se despliegue de la mejor manera, sin errores, que todas la imágenes se carguen correctamente.

## SECCIÓN VII ESTILO Y DISEÑO

3. <u>DISEÑO Y ESTILO.</u> Se evalúa el diseño y estilo con los que cuenta el Portal Estatal.		
<i>Preguntas</i>	<i>Definición</i>	
3.1 Se indica la ubicación o árbol jerárquico de las páginas internas (breadcrumbs).	NO=0 SI=1	Nos indica en que parte del portal nos encontramos. Nota: Aparece debajo del menú superior del Portal.
3.2 Títulos específicos por página.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
3.3 Se distinguen claramente los vínculos.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.

3.4 Buena Relación figura-fondo.	NO=0 SI=1	Que exista un buen contraste y relación del fondo con la figura y que los colores sean adecuados y las letras entendibles.
3.5 Buena organización espacial de los elementos de diseño.	NO=0 SI=1	Que los espacios entre una información y otra, así como las imágenes sean amplios y que no se vea todo amontonado y que sea de fácil lectura.
3.6 La navegación se lleva a cabo en tres clics o menos desde la página de inicio hasta la información buscada (p.e. Índice-Directorio-Funcionario).	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
3.7 Permite escribir un mensaje a un área o funcionario de gobierno en tres clics o menos desde la página de inicio.	NO=0 SI=1	La pregunta específica los elementos a observar.
3.8 Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con la distribución espacial en la pantalla (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).	NO=0 SI=1	Poder identificar claramente los botones de los menús, los íconos y enlaces que presenta el Portal y que se encuentren siempre en la misma ubicación.
3.9 Diseño adecuado de los controles de navegación en relación con el nivel de agregación de los temas y subtemas que organizan los contenidos del portal (menús, botones, íconos, enlaces de texto, permanencia).	NO=0 SI=1	Que el tamaño de los botones no sea pequeño y que los menús no sean pequeños pues en ocasiones no se puede dar clic al link deseado.