

# Mejores Prácticas en el Uso de Aplicaciones Móviles Gubernamentales



THE SOCIAL INTELLIGENCE UNIT  
▪ www.the-siu.net ▪

## Coordinado por

Carlos Silva Ponce de León  
Gonzalo Rojon

## Colaboraciones

Jacqueline Hernández Espinoza  
Samuel Bautista Mora

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>5</b>
<b>VARIABLES ANALIZADAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RADIOGRAFÍA: OFERTA Y DEMANDA DE APLICACIONES DE E-GOBIERNO EN MÉXICO ..</b>	<b>8</b>
GOBIERNO FEDERAL.....	8
<i>Adopción</i> .....	8
<i>Mantenimiento</i> .....	9
<i>Titularidad</i> .....	11
<i>Comunicación</i> .....	12
<i>Adopción y Satisfacción</i> .....	14
CONCLUSIONES: GOBIERNO FEDERAL .....	16
GOBIERNO ESTATAL .....	16
GOBIERNOS MUNICIPALES .....	21
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>25</b>
<i>Mantenimiento</i> .....	25
<i>Titularidad</i> .....	26
<i>Comunicación</i> .....	27
<i>Adopción</i> .....	28

## Introducción

---

Dadas las características económicas del país y la dinámica del mercado de Telecomunicaciones en México, una gran mayoría de mexicanos accedieron por primera vez al servicio telefónico a través de una línea móvil sin que esto implicara contar con una línea fija en el hogar. Muy probablemente, la gran mayoría de los mexicanos que no han tenido una línea fija, jamás buscarán tenerla. Mientras la penetración de la telefonía fija nunca superó el nivel de 20% de la población, la telefonía móvil ya llega a más del 80% de la población.

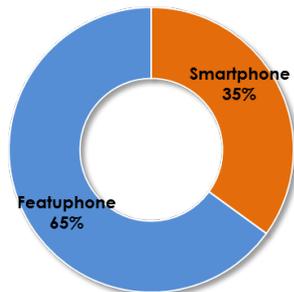
De manera similar, las tendencias indican que serán muchos más los mexicanos que accedan a Internet a través de un dispositivo móvil (como un Smartphone o tableta) antes que por medio de una computadora de escritorio con banda ancha fija en su hogar.

En ese orden de ideas, es natural que el Gobierno, en todos sus niveles, emprenda esfuerzos para ofrecer servicios y relacionarse con los ciudadanos mediante aplicaciones móviles o aplicaciones diseñadas para ejecutarse en teléfonos inteligentes o tabletas.

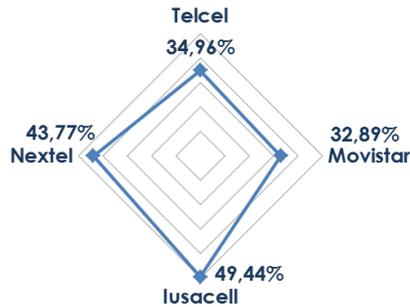
Los servicios de e-Gobierno vía aplicaciones móviles hoy podrían verse como iniciativas de alcance para solamente un segmento muy limitado de la población, sin embargo, el potencial a corto plazo es considerable. The Competitive Intelligence Unit estima que para el año 2016, el 70% de los teléfonos móviles en México serán teléfonos inteligentes, esto por un simple proceso natural de reemplazo y mejora tecnológica con dispositivos cada vez más avanzados y asequibles.

## Gráfica 1: Características Generales del Usuario Mexicano de Smartphone

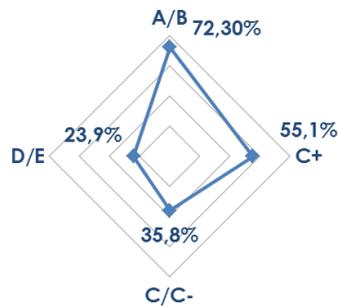
### Penetración



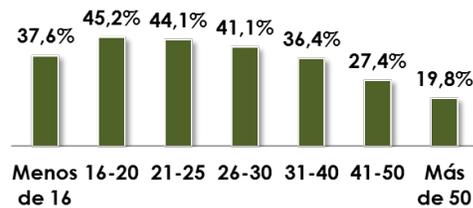
### Operador



### NSE



### Edad



**Fuente:** elaborado por The Competitive Intelligence Unit (2013)

Por otro lado, el desarrollo, mantenimiento y comunicación de aplicaciones para dispositivos móviles son disciplinas aún de relativa reciente introducción y sobre todo en países como el nuestro donde la madurez del mercado no ha evolucionado al mismo ritmo que el de países desarrollados. Debido a la novedad del tema, se encuentran áreas de oportunidad en muchas en las iniciativas de aplicaciones de las instituciones de Gobierno mexicanas y sobre todo a la luz de las mejores prácticas de TI y comunicación digital que sin embargo, no son tan novedosas.

El objetivo del presente análisis consiste en el mapeo de la oferta de aplicaciones móviles de Gobierno para identificar las estrategias usadas en la comunicación, desarrollo y mantenimiento de éstas, así como para evaluar su éxito en función de su adopción e identificar las áreas de mejora en la implementación de las mismas.

## Metodología

---

Para generar el presente análisis se realizó un listado de los Gobiernos locales de los 32 estados de la República Mexicana, de los 68 municipios más poblados de México así como de las instituciones Federales contenidas en los documentos “Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal” y el “Catálogo de Dependencias e Instituciones de Interés Público”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación y en la página del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), respectivamente.

Al contar con la lista de instituciones mencionadas, se ingresó a la página web de cada uno de los diferentes organismos de Gobierno, se realizó una búsqueda y recopilación de las aplicaciones disponibles en éstas. En caso de que la página de cada uno de los organismos no brindara información acerca de las aplicaciones, se ingresó a las tiendas de aplicaciones móviles más representativas del mercado (Aplicación Store, Play Store, BlackBerry Aplicación World y Windows Phone) para realizar la búsqueda correspondiente.

Es importante mencionar que, a pesar de que fueron censadas 111 aplicaciones de Gobierno, se analizó un total de 216 registros, considerando que una misma aplicación puede ser localizada en diferentes tiendas virtuales de descarga. Así, las métricas mencionadas a lo largo del documento hacen referencia al número de registros, no de aplicaciones.

En específico, el censo arrojó 111 aplicaciones, de las cuales, 31 de un total de 46 de la esfera Federal, muestran más de 2 registros; 34 de 53, en el orden Estatal, muestran más de 2 registros, mientras que 9 de 13, en lo que corresponde a lo Municipal, muestran más de 2 registros.

La muestra de instituciones de Gobierno fue tomada en el periodo que comprende del 25 de enero al 25 de febrero de 2014.

## Variables analizadas

Para cada una de las aplicaciones de Gobierno evaluadas, se realizó un análisis de las siguientes variables:

<b>Calificación por parte de los usuarios</b>	<b>El número de “estrellas” reportado en cada una de las tiendas de aplicaciones.</b>
<b>Número de reseñas</b>	La cantidad de evaluaciones por parte de los usuarios reportada en las tiendas, el promedio de estas calificaciones determina la Calificación del punto anterior.
Fecha de última actualización	La fecha en que la versión más reciente de la aplicación fue publicada.
Número de descargas	<p>Número de descargas reportado directamente por las tiendas de aplicaciones.</p> <p>Actualmente solo Google Play hace pública esta información en la forma de un rango que da idea del orden de magnitud de las descargas. Aun cuando esta información sólo está disponible para dispositivos Android, debe considerarse que es el sistema operativo (SO) móvil más popular en el país, por lo que la métrica ofrece una aproximación a la aceptación de la aplicación entre la población.</p> <p>De acuerdo con The Competitive Intelligence Unit, al cuarto trimestre de 2013, el 52% de los <i>Smartphones</i> en México cuenta con sistema operativo Android. Mientras tanto el 54% de las descargas de</p>

	aplicaciones se realiza desde Google Play.
Titularidad de la aplicación ante la tienda (Institucional, Persona moral o física)	<p>Esta variable define si la aplicación fue dada de alta en la tienda de aplicaciones a nombre de una persona moral, física o a nombre de la institución gubernamental titular.</p> <p>Al dar de alta una aplicación por una persona física o por una empresa proveedora del servicio, la institución pierde la relación directa con los usuarios de la aplicación y potencialmente se expone a la pérdida de la aplicación en caso de que el proveedor deje de ofrecer sus servicios.</p>
Ligas ( <i>Links</i> ) directas en la página de la institución	Refiere a la existencia de ligas ( <i>links</i> ) que redireccionen a los usuarios e inviten a descargar la aplicación desde la página de la institución.
Correcto funcionamiento de las ligas de descarga de la página	La existencia de las mencionadas ligas de descarga no garantiza que éstas se encuentren funcionando correctamente, esta variable registra si éste es o no el caso.

## Radiografía: Oferta y Demanda de Aplicaciones de e-Gobierno en México

---

El análisis de la oferta y demanda de aplicaciones gubernamentales se encuentra estructurado con base en cada uno de los tres niveles de Gobierno. En este sentido, a continuación se expone el análisis realizado a nivel Federal, Estatal y Municipal:

### Gobierno Federal

#### Adopción

Múltiples factores son los que determinan el éxito de una aplicación entre la población. Destacan la labor de difusión que se realice de la misma (en medios masivos o propios, como el sitio web de la institución emisora o canales de redes sociales), el beneficio percibido por parte de la ciudadanía y las referencias boca a boca entre los usuarios.

Para entender el estado general de la adopción de las aplicaciones del Gobierno Federal, se calculó la penetración de la aplicación Federal más exitosa (más descargada) respecto al número de teléfonos inteligentes disponibles en el mercado mexicano, de esta manera, se obtuvo el siguiente intervalo:

[0.00029%, 0.00143%]

El intervalo anterior muestra que, a lo mucho, la aplicación Federal más exitosa se descarga aproximadamente en 1 de cada 1,000 *Smartphones*. Este ejercicio provee evidencia sobre la relativa baja efectividad de las aplicaciones del Gobierno Federal; sin embargo, con el objetivo de reportar mayor robustez a dicho argumento, se presentará, más adelante, un análisis detallado.

La aplicación más exitosa del Gobierno Federal se ha descargado aproximadamente en 1 de cada 1,000 *Smartphones*.

## Mantenimiento

De forma similar al ejercicio anterior, se calculó la frecuencia con la que el Gobierno Federal actualiza sus aplicaciones, mismas que, como cualquier software, requieren mantenimiento permanente.

Adicionalmente, el lanzamiento de una nueva versión de sistema operativo móvil o un nuevo modelo de *Smartphone* abre la posibilidad de que las aplicaciones, previamente desarrolladas, presenten incompatibilidad con el nuevo software o hardware lanzado al mercado. Así, una nueva versión de SO o un nuevo dispositivo requieren, de manera general, actualizaciones para las aplicaciones existentes.

De esta forma, se revisó la frecuencia de actualización de las aplicaciones Federales considerando la antigüedad de su última versión y comparándola con la última actualización del sistema operativo iOS 7. Se tomó como referencia este SO, pues todos los usuarios tienen acceso a nuevas versiones del mismo sin importar cuál sea su operador celular ni el modelo del dispositivo con que cuenten (en este caso, qué modelo de iPhone)<sup>1</sup>.

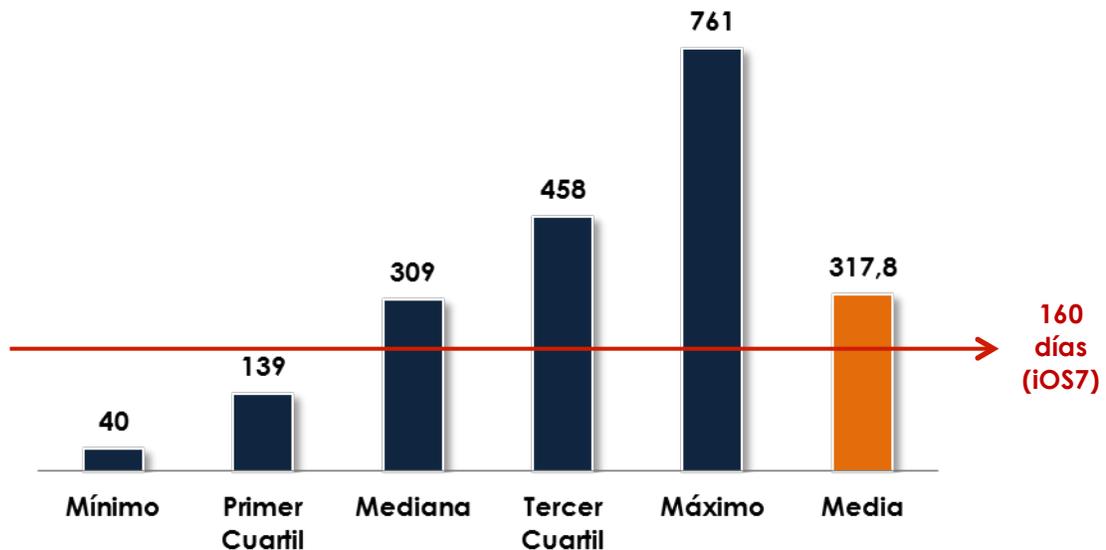
Desde la última fecha de actualización del sistema operativo móvil iOS 7 (18 de septiembre de 2013) pasaron 160 días hasta la fecha de corte del muestreo presentado en esta investigación (25 de febrero de 2014). Por su parte, las aplicaciones Federales tenían, a la fecha de corte, una antigüedad promedio de 317 días, lo cual es indicativo de que muchos de estos proyectos son abandonados luego de su lanzamiento.

Como se podrá visualizar en la tabla a continuación, los 160 días de actualización del sistema operativo iOS 7, corresponden solamente con datos por debajo de la mediana y por encima del primer cuartil de los días desde la última actualización de las aplicaciones Federales. Lo anterior significa que poco más del 25% de las aplicaciones fueron actualizadas en correspondencia con iOS 7, en específico, el 28%. Dicho de otra forma, más del 70% de las aplicaciones del Gobierno Federal en iOS no reciben el mantenimiento mínimo para continuar funcionando luego de la actualización de dicho SO.

---

<sup>1</sup> Dispositivos demasiado antiguos pueden ya no ser compatibles con versiones de SO más recientes, si bien esto no afecta variable importante a observar que es determinar cuándo la aplicación fue actualizada para todos los usuarios.

## Gráfica 2: Estadística descriptiva: número de días desde la última actualización



Fuente: Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

En términos generales, la estadística descriptiva muestra que la diferencia de días entre la aplicación que se actualizó de manera más reciente (mínimo) y aquella que lleva más tiempo sin actualizarse es de 721 días, sin embargo, el promedio es de 318 días, lo que sugiere una fuerte dispersión de los datos. A su vez, se observa que el 25% de las aplicaciones se actualizaron hace 139 días o menos; el 50%, hace 309 días o menos y el 75%, hace 765 días o menos, lo cual muestra una dispersión más fuerte en los datos que se ubican entre la mediana y el tercer cuartil.

La dispersión en los días de actualización sugiere un pobre esfuerzo de gestión por parte del Gobierno Federal del ciclo de vida de sus iniciativas de aplicaciones.

En función de lo anterior, es posible concluir que las aplicaciones Federales no reciben el mantenimiento adecuado. Por un lado, sólo el 28% fueron actualizadas antes o durante el lanzamiento de iOS7 y, por el otro, su media de actualización es de 318 días con una fuerte dispersión, lo que permite percibir una descuidada estrategia de mantenimiento a los activos de TI por parte de las instituciones que generaron estas aplicaciones.

## Titularidad

Otra variable que ofrece parte de la panorámica sobre la correcta administración de las aplicaciones, es el tipo de institución que detenta la titularidad y que puede gestionar la disponibilidad de las aplicaciones en las tiendas virtuales. En este sentido se esperaría que en las tiendas de aplicaciones todas las instituciones públicas mantuvieran la distribución de sus aplicaciones móviles ancladas a cuentas de las que ellas mismas sean titulares y administradoras.

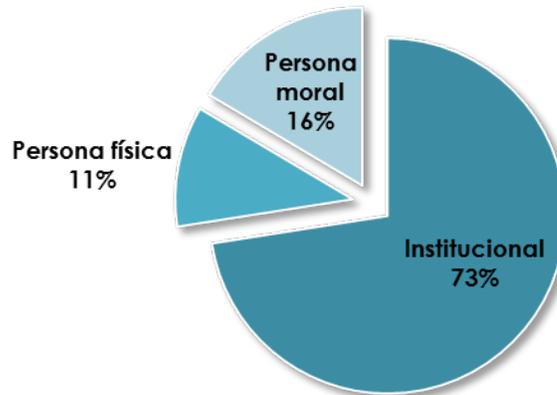
27% de las aplicaciones del Gobierno Federal se encuentran en las tiendas de aplicación a nombre de cuentas privadas y no a nombre de la institución a la que corresponden

Considerando lo anterior, desde la perspectiva Federal, el 73% de las aplicaciones distribuidas por organismos Federales se encuentran relacionadas con una cuenta de carácter institucional en la tienda de aplicaciones donde se les adquiere, desafortunadamente el 27% de las aplicaciones se encuentra bajo la titularidad de entidades privadas ajenas al Estado, siendo el 16% en cuentas de personas morales y, más alarmante, un 11%, en cuentas de personas físicas.

De esta forma, aunque la mayoría de las aplicaciones Federales que interesan al presente análisis se encuentran respaldadas de manera por la institución a la que buscan representar formal en tiendas virtuales, la presencia de aplicaciones sin esta característica rompe con la necesidad de que los usuarios sientan que el uso de la *aplicación* está respaldado por la institución que corresponde, la institución conserva la titularidad y control sobre la distribución de la aplicación y la imagen de los organismos gubernamentales correspondería con su papel social.

A continuación, una gráfica que resume la distribución de aplicaciones Federales por tipo de cuenta.

### Gráfica 3: Distribución de aplicaciones Federales por titular de la cuenta en las tiendas de aplicaciones



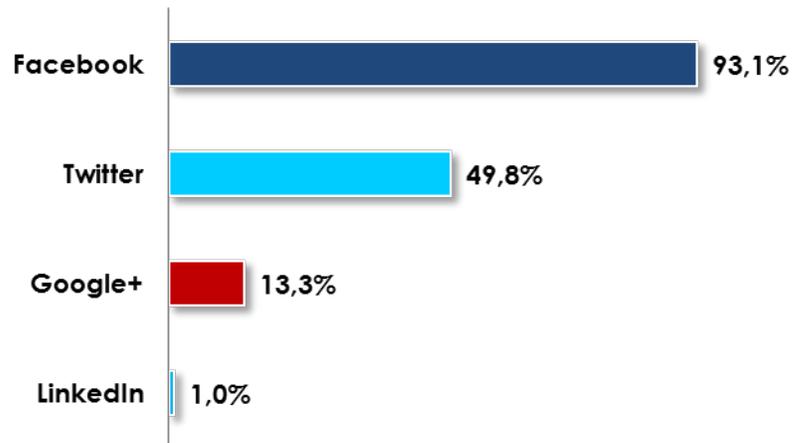
Fuente: Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

## Comunicación

Los medios más naturales para la promoción de las aplicaciones móviles son las redes sociales y las páginas web de las instituciones que impulsaron su creación. Estos medios no representan costos adicionales significativos en la distribución de mensajes y permiten a los ciudadanos responder de forma inmediata a la invitación a descargar una aplicación, por lo que la no utilización de los mismos va en contra de las mejores prácticas para la difusión de las aplicaciones.

Así, fue cuantificado, por un lado, si las instituciones de corte Federal cuentan, en sus mismos sitios de internet, con links o banners con promoción para sus aplicaciones y, por otro, que en las cuentas oficiales de Twitter de cada institución se hiciera mención de sus aplicaciones. Así, en el 51% de los sitios web de organismos Federales no es posible encontrar un link o banner que direcciona hacia la tienda de aplicaciones o a una reseña de la aplicación. Por otro lado, el 77% de las instituciones que participan en Twitter, no hicieron mención de sus aplicaciones móviles, lo cual representa un desperdicio del poder difusivo de dicho medio, pues, considerando que, de acuerdo con The Competitive Intelligence Unit, de los 46.94 millones de usuarios de redes sociales, 16.85 millones acceden a Twitter desde su Smartphones, es decir, el 49.8%.

#### Gráfica 4: Penetración de Redes Sociales Móviles



**Fuente:** Elaborado por The Competitive Intelligence Unit (2014)

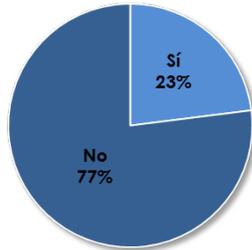
Además de que las redes sociales no parecen ser un medio muy aprovechado, es posible verificar que, cuando se llegan a utilizar, no se hace de la manera adecuada. De los organismos que acuden a este medio para promocionar sus aplicaciones, el 62% de los mensajes no incluye un link para la descarga de las mismas.

Lo anterior revela la necesidad de una estrategia de promoción y distribución adecuada de las aplicaciones móviles. Como se mencionó, las redes sociales y sitios web que ofrezcan facilidades para la descarga de dichos productos informáticos son los medios naturales para cumplir con el objetivo. A continuación, se muestra estadística sobre las variables mencionadas.

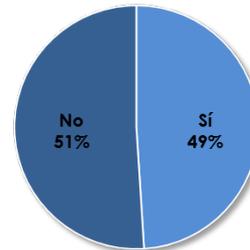
Más de la mitad de las aplicaciones del Gobierno Federal no son comunicadas en los sitios web de las instituciones que las crearon, más del 77% tampoco son comunicadas en las cuentas de Twitter de las instituciones.

## Gráfica 5: Menciones en Redes Sociales y Sitios Web Oficiales

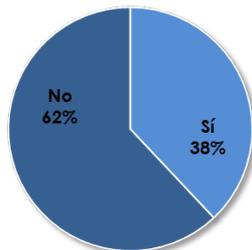
Mención en Twitter



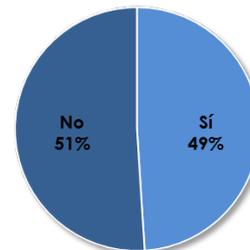
Mención en Sitio Web



Link en Twitter



Web Móvil



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

### Adopción y Satisfacción

Como se mencionó al inicio de este capítulo, resulta relevante el análisis del uso efectivo de las aplicaciones que los órganos Federales publican, lo anterior con el objetivo de conocer si el producto informático impulsa el alcance social de políticas públicas. A través de un sistema de "otorgar estrellas", es como los usuarios califican su satisfacción por las aplicaciones móviles que descargan.

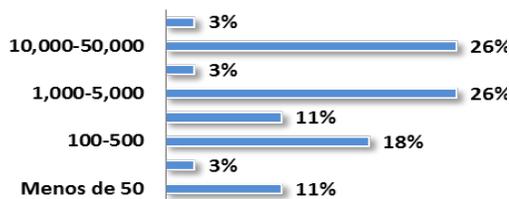
De este modo, la mínima calificación consiste en no otorgar estrella alguna, mientras que la máxima calificación son cinco de ellas. Dicho sistema es común en las diferentes tiendas virtuales y se aprovechó para valorar la efectividad de las aplicaciones de orden Federal. Sin embargo, dado que las diferentes aplicaciones poseen muy diversas frecuencias de descargas y, por lo tanto, variado número de evaluadores, se tomó en consideración cuántas veces se realizó la descarga. Dicho número provee información sobre la verdadera relevancia social de las aplicaciones emitidas por las instituciones Federales.

De acuerdo con lo anterior, la calificación promedio de las aplicaciones a nivel Federal es de 3.55 estrellas, a su vez, el 50% de las calificaciones se encuentra por debajo de 3.7 estrellas. Sin embargo, resulta relevante considerar que, los intervalos de más de 1,000 descargas representan el 58% del total de intervalos, mientras que los intervalos que consideran menos de 1,000 descargas, el 42% restante. La frecuencia de descargas, en su mayoría, se concentra en menos de 1,000, lo cual muestra que la participación de las aplicaciones en la política pública Federal, es de corto alcance.

Casi la mitad (42%) de las aplicaciones de Gobierno Federal reportan menos de 1,000 descargas en Google Play.

**Gráfica 6: Estadística Descriptiva de Calificaciones y Frecuencias de Descarga**

**Distribución de frecuencias de descarga**



**Estadística Descriptiva**

<b>Mínimo</b>	0
<b>Primer Cuartil</b>	2.9
<b>Mediana</b>	3.7
<b>Tercer Cuartil</b>	4.3
<b>Máximo</b>	5
<b>Media</b>	3.4

**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

## Conclusiones: Gobierno Federal

Considerando los resultados mostrados en la presente sección, la administración de aplicaciones móviles por parte de organismos Federales resulta inadecuada. Por una parte, en promedio, las aplicaciones son actualizadas con una frecuencia poco menor a un año; por la otra, no todas las aplicaciones se encuentran ligadas a cuentas institucionales, lo que proyecta una imagen de poca formalidad y confiabilidad en estas herramientas informáticas.

En el sentido del alcance y efectividad del uso, también es posible señalar deficiencias, pues su proceso para llegar a manos de la sociedad no es a través de vías naturales como los sitios de internet oficiales o redes sociales, además de que la frecuencia de descarga de aplicaciones de organismos Federales es reducida.

## Gobierno Estatal

En México, 17 entidades federativas son las que han desarrollado aplicaciones para ofrecer servicios e información a través de un dispositivo móvil. En este sentido, el Distrito Federal, es la entidad que posee un mayor número de aplicaciones, seguido de Jalisco y San Luis Potosí. Como resultado de este estudio, se observa que un poco más de la mitad (53.13%) de las entidades federativas ofrecen aplicaciones.

Poco más de la mitad  
(53.13%) de las entidades  
federativas ofrecen  
aplicaciones móviles

## Gráfica 7: Proporción de Entidades Federativas con Aplicaciones Móviles



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Las aplicaciones más comunes en los estados son aquellas que proporcionan información y servicios al ciudadano, por ejemplo, en el Distrito Federal las aplicaciones contienen servicios como: reporte de baches, denuncia de delitos, información sobre fechas para verificación de vehículos y días de “no circula”, así como para ofrecer información sobre las estaciones cercanas de Ecobici. En el resto de los estados las aplicaciones desarrolladas por la Secretaría de Turismo de la entidad son las más comunes.

Al igual que en la sección anterior, para medir la calidad de las aplicaciones ofrecidas, se seleccionó la calificación que los usuarios han otorgado a éstas a través de las tiendas de aplicaciones. Así, a nivel estatal la calificación promedio fue de 3.64, en una escala de 1 a 5. Tomando en cuenta la calificación, así como el número de personas que calificaron la aplicación, las aplicaciones con mayor calidad son las siguientes:

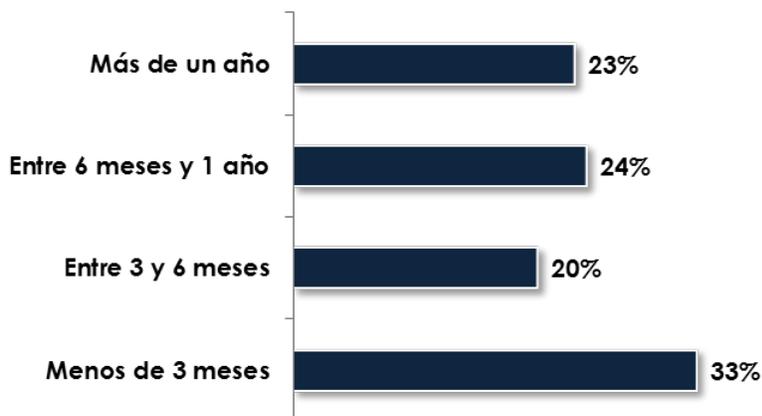
- CONARTE (Nuevo León)
- Mi policía (Distrito Federal)

Respecto a la fecha de la última actualización de las aplicaciones, que nos da una pista sobre la atención que ponen los Estados al mantenimiento, corrección de

Las aplicaciones de los Estados tienen versiones más recientes (231 días) que las del Gobierno Federal (317 días), aún casi la mitad (47%) no fueron actualizadas para iOS7

errores y actualización de la información que éstas contienen, en promedio, las aplicaciones fueron actualizadas hace 231 días, es decir, 7.7 meses.

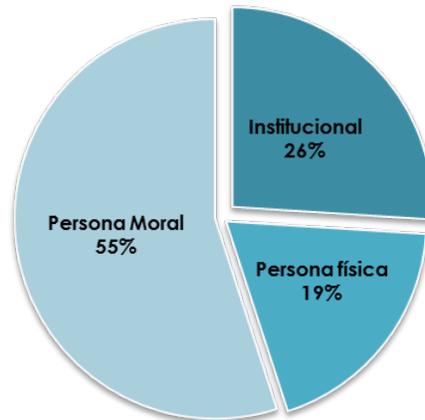
### Gráfica 8: Actualización de Aplicaciones a Nivel Estatal



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

En cuanto al titular de las aplicaciones, el 74% de las aplicaciones no fueron subidas a las tiendas por cuentas de las que los Gobiernos Estatales fueran titulares. Esto tiene como consecuencia que las instituciones dependan de empresas o terceras personas las cuales son las titulares legales de las aplicaciones y apropian la relación que existe con los usuarios que la descargan. Esto también representa una ineficiencia, ya que generalmente no es el Estado el que da seguimiento y mantenimiento a las aplicaciones, y es éste el que más conoce sobre las necesidades de la población.

## Gráfica 9: Tipo de Cuenta Titular de la Aplicación

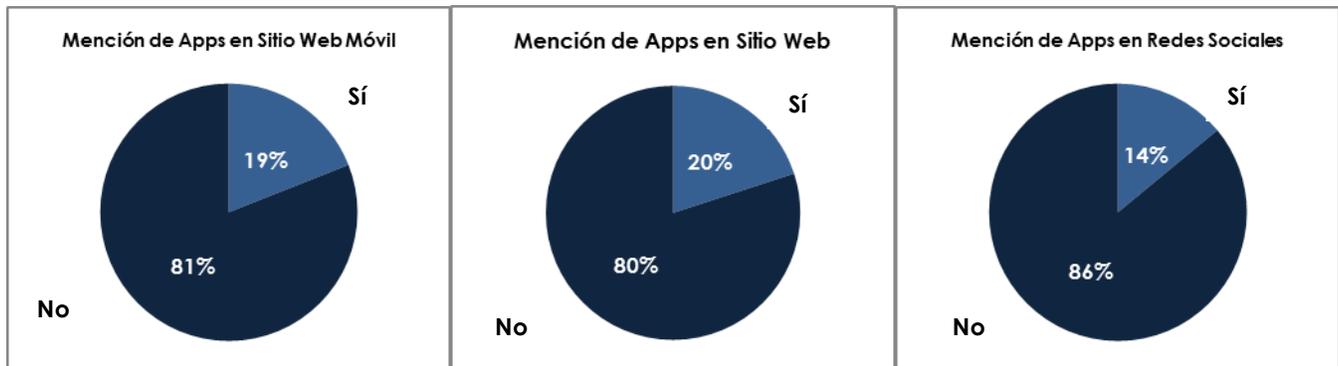


**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Para que la demanda de las aplicaciones aumente, es importante que los oferentes las den a conocer en sus páginas de internet y en sus sitios de redes sociales, haciendo fácil el acceso a éstas. Del total de aplicaciones móviles, solamente el 20% están anunciadas en las páginas de internet de los Gobiernos estatales, siendo Aguascalientes y el Distrito Federal los únicos estados que las promocionan. En cuanto al sitio móvil, 19% de las aplicaciones son anunciadas, y en Redes Sociales la proporción es menor, 14%.

Difundir aplicaciones en sus cuentas de redes sociales es una gran área de oportunidad para el Gobierno. 77% de las aplicaciones de Gobierno Federal y 86% de las de Gobiernos Estatales no son comunicadas en redes sociales.

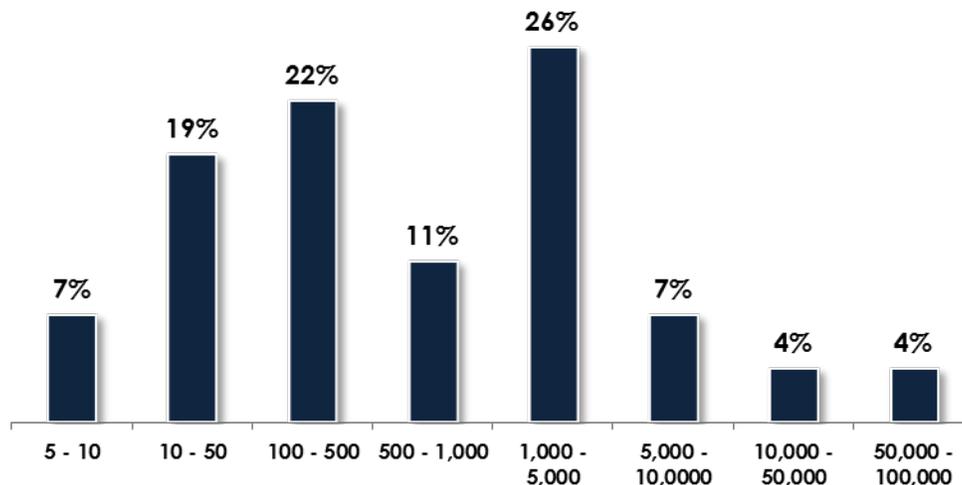
### Gráfica 10: Menciones en Sitios Web Estatales y Redes Sociales



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Por el lado de la demanda la mayoría de las aplicaciones (85%) son descargadas en una cantidad menor a 5,000 veces, y solamente 15% se descarga en cantidades superiores, lo que da como resultado un promedio de descarga igual a 5,378 por aplicación. Es importante volver a mencionar que las únicas aplicaciones tomadas en cuenta para elaborar la frecuencia de descargas son las disponibles en la tienda Play Store (Android), ya que es la única que reporta el número de descargas.

### Gráfica 11: Frecuencia de Descarga de Aplicaciones

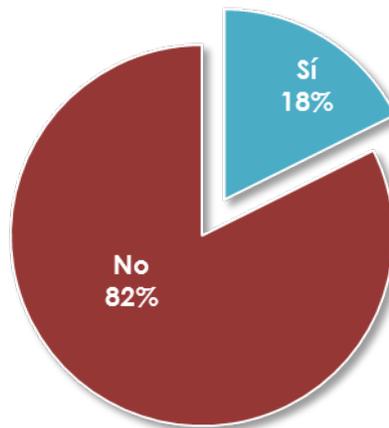


**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

## Gobiernos Municipales

De los 68 municipios más poblados de México, doce son los que ofrecen al ciudadano la posibilidad de descargar aplicaciones móviles relacionadas con asuntos de Gobierno, en otras palabras solamente el 18% ofrece aplicaciones móviles a sus ciudadanos. Chihuahua, Zapopán y Mérida son los municipios que cuentan con un mayor número de aplicaciones disponibles.

**Gráfica 12: Proporción de Municipios más Poblados con Aplicaciones Móviles**



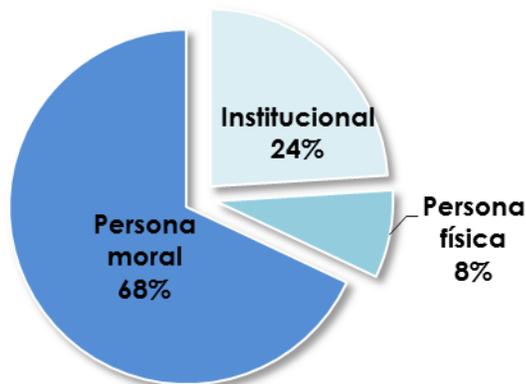
**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Las aplicaciones más comunes en los municipios son las que proporcionan información turística y de servicios al ciudadano, en este sentido, estas aplicaciones se encargan de informar al ciudadano sobre los avances que tiene el Gobierno, reportar percances viales, baches o simplemente ubicar algún lugar dentro del Municipio.

En lo que concierne al registro, 7 de cada 10 aplicaciones son creadas por una persona moral, esto es, el Gobierno Municipal únicamente ordenó su elaboración, sin embargo, la titularidad ante las tiendas de aplicaciones pertenece a un tercero. Al respecto, las aplicaciones creadas directamente por los Gobiernos Municipales son:

- Chihuahua con la aplicación "Chihuahua en tú móvil"
- Delegación Miguel Hidalgo con "Reporte MH"
- Morelia con "Servicios Municipales"

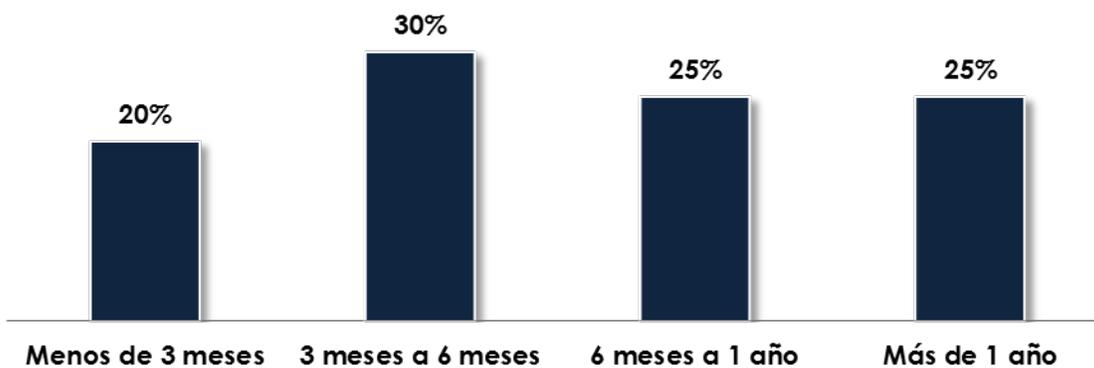
**Gráfica 13: Tipo de Cuenta del Titular de la Aplicación**



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

En cuanto a la actualización, las aplicaciones ofrecidas por los Gobiernos Municipales fueron actualizadas, en promedio, hace 299.7 días, aproximadamente 10 meses. La situación antes descrita es atribuible a que no existe una buena administración que garantice el éxito de la aplicación. En lo referente a la calificación otorgada a la aplicación, el promedio recibido es de 3.84 de cinco.

**Gráfica 14: Actualización de Aplicaciones a Nivel Estatal**

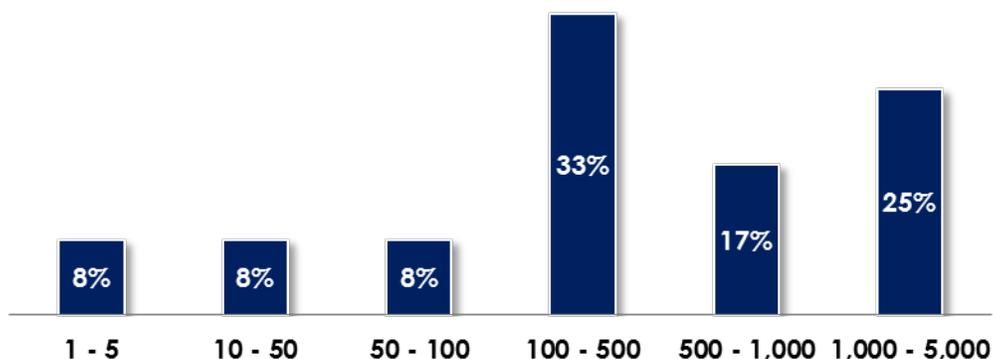


**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Debido a que la población objetivo a la que se encuentran dirigidas las aplicaciones por parte de los Gobiernos Municipales es menor que a nivel nacional y estatal, se aprecia en general una menor frecuencia de descarga de las aplicaciones. Así, una tercera parte de las aplicaciones ha sido descargada entre 100 y 500 veces mientras que una tercera parte han sido descargadas entre 1,000 y 5,000 veces.

Al igual que se mencionó en secciones anteriores, las aplicaciones tomadas en cuenta para elaborar la frecuencia de descargas son las que se encuentran disponibles en la tienda Play Store (Android), ya que es la única que reporta el número de descarga, si bien más de la mitad de las descargas totales de Smartphones en el país son generadas en esa tienda

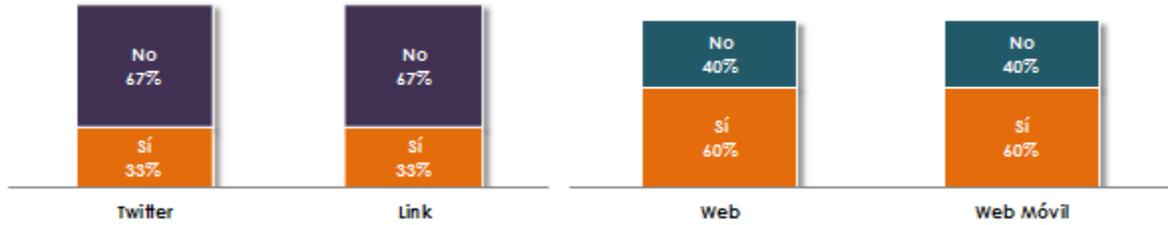
**Gráfica 15: Frecuencia de Descargas**



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Para que la demanda de las aplicaciones aumente, es importante que las autoridades Municipales las difundan a través de sus sitios web y redes sociales, de esta forma el usuario tendrá acceso de manera fácil y rápida a dichos contenidos y será más proclive a descargarlos. En este sentido, explorando la difusión otorgada a las aplicaciones de Gobierno Municipal en redes sociales, únicamente 33% de las aplicaciones han sido mencionadas a través de la cuenta oficial de Twitter de los Gobiernos Municipales.

## Gráfica 16: Menciones en Redes Sociales y Sitios Web



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Por otro lado, más de la mitad de aplicaciones del Gobierno son mencionadas en la páginas Web de los municipios y de igual forma son publicados en la Web móvil.

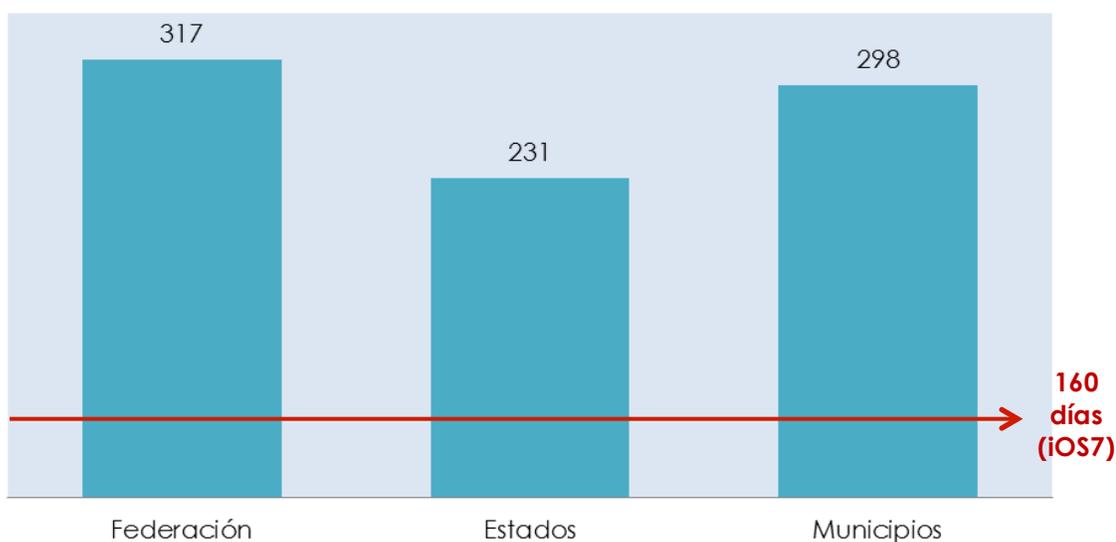
## Conclusiones

Después de analizar las aplicaciones de cada uno de los niveles de Gobierno por separado, se concluirá con un comparativo entre los mismos cuya intención es identificar cuál de los tres niveles de gobierno cuenta con una oferta más competitiva.

### Mantenimiento

El promedio de actualización de las aplicaciones de los tres niveles de Gobierno no se encuentran en concordancia con los 160 días que corresponden al periodo desde que se inició la actualización del SO iOS7 hasta la finalización del presente análisis.

**Gráfica 17: Promedio de días desde la Última Actualización**



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

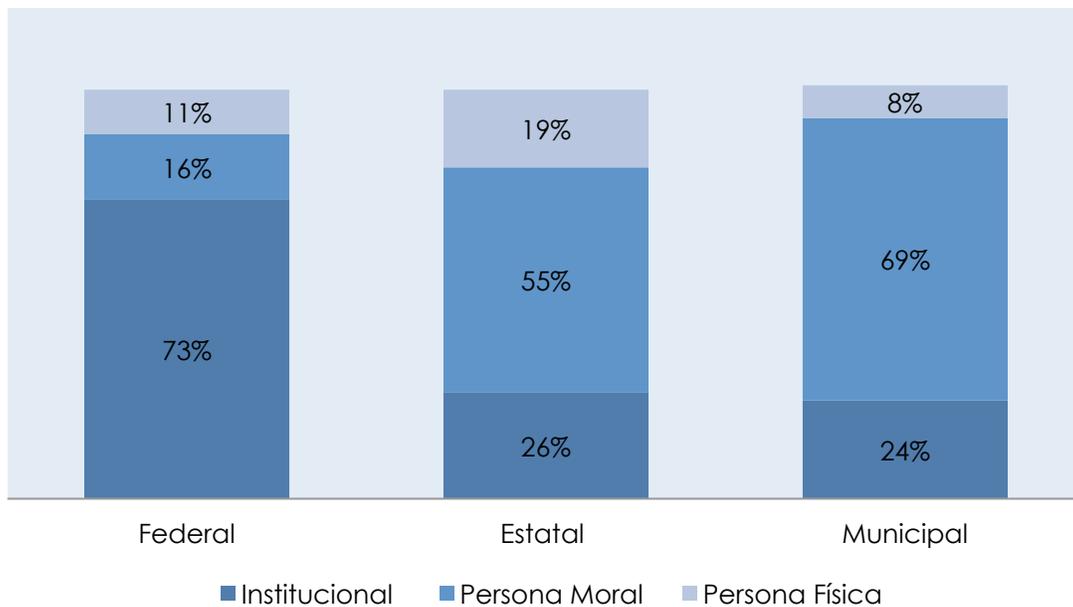
A pesar de lo anterior, los estados y municipios parecen ostentar una mejor administración en este rubro. Una posible razón podría encontrarse en que el Gobierno Federal sea el pionero en el uso de este tipo de herramientas respecto a los niveles de Gobierno más locales.

## Titularidad

Las instituciones de orden Federal tienden más a concentrar la titularidad de las cuentas de registro de las aplicaciones móviles, no así los órdenes de Gobierno más locales. La diferencia entre el porcentaje de cuentas que son institucionales en el ámbito Federal es casi 50% puntos porcentuales respecto a los otros dos niveles. Considerando que el ámbito Federal es el que se encuentra bajo el mayor escrutinio público, este comportamiento puede responder a una necesidad más pronunciada por parte del Gobierno Federal por mantener la formalidad en la administración de sus acciones de política pública.

Estados y municipios destacan por su mala gestión de la titularidad en las tiendas de aplicaciones: 26% y 24% de sus respectivas aplicaciones aparecen en cuentas institucionales respecto a 73% de las del Gobierno Federal.

**Gráfica 18: Participación por Titularidad**



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

## Comunicación

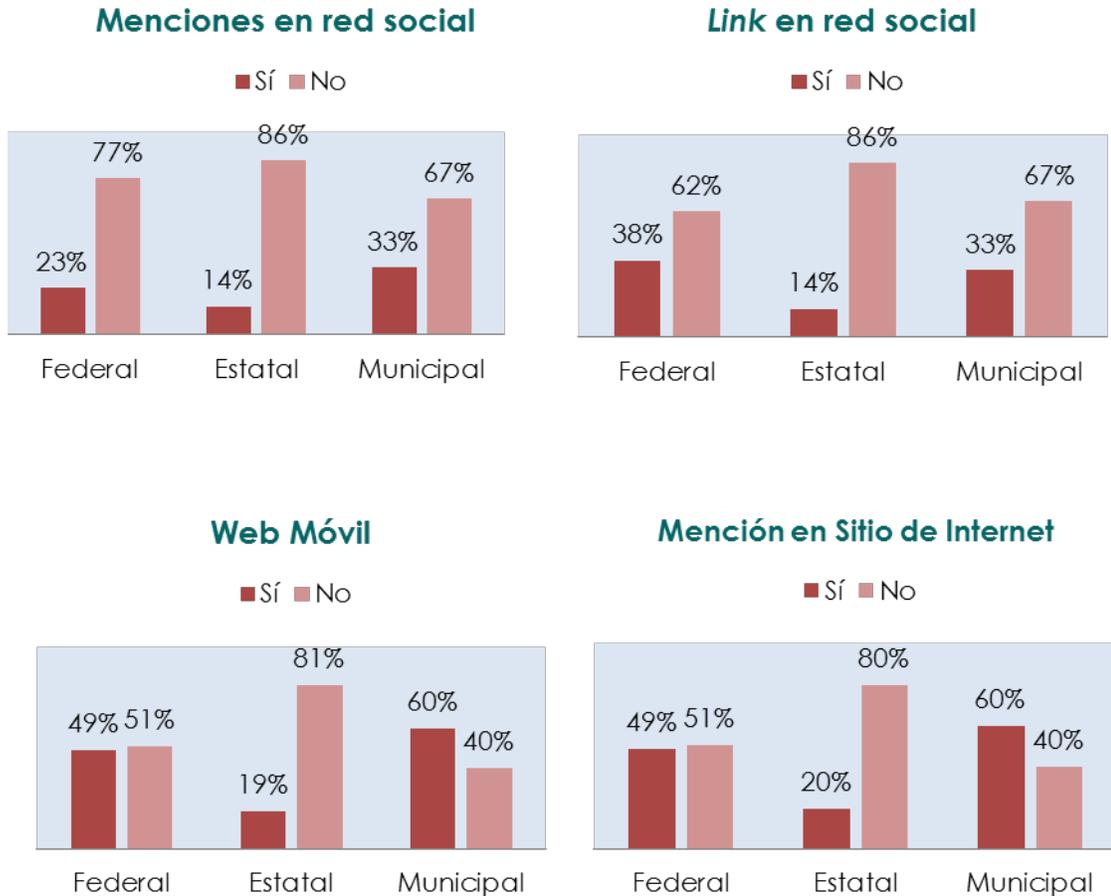
En términos relativos, parece ser que los municipios son quienes concentran una mejor estrategia de comunicación para sus aplicaciones, únicamente son mejorados por los Gobiernos Estatales en cuanto al uso más eficiente las redes de redes sociales (*Twitter*). La razón detrás de esto es que los municipios, al ser un orden de Gobierno más cercano a los usuarios, es capaz de desarrollar de mejor manera las estrategias de comunicación para sus aplicaciones móviles.

Una pregunta subyacente al proceso de comunicación es ¿qué hacer para dar a conocer una *aplicación*?

Si se parte de que el mercado de aplicaciones móviles crece más, es posible inferir que cada día es más difícil lograr que el usuario las descargue. Así, parte del proceso de creación de una aplicación consiste en conocer el mercado que le corresponde. Sin embargo, desarrollar una aplicación móvil de éxito no es tan fácil, pero a continuación, se enlistan algunos puntos que se podrían considerar.

- Cuidar el diseño de la aplicación. La aplicación debe conectar con el usuario de una forma atractiva y significativa
- Una aplicación debe ser fácil de utilizar, de lo contrario, el usuario buscará una alternativa mejor
- Sistemas de promociones incrementará el número de descargas y permitirá llegar a un mayor número de personas
- Utilizar todos los canales posibles para dar a conocer la aplicación. En este caso aprovechar el sitio *web*, ya sea del estado, municipio o Institución, a su vez, utilizar las redes sociales ya que son el punto de encuentro para muchas personas
- Un instrumento publicitario que no puede faltar si se desea publicar la aplicación, es una base de datos de usuarios
- Finalmente, es conveniente, ofrecer videos tutoriales para que los usuarios puedan observar el funcionamiento de la aplicación

## Gráfica 19: Comunicación por Redes Sociales y Página Web

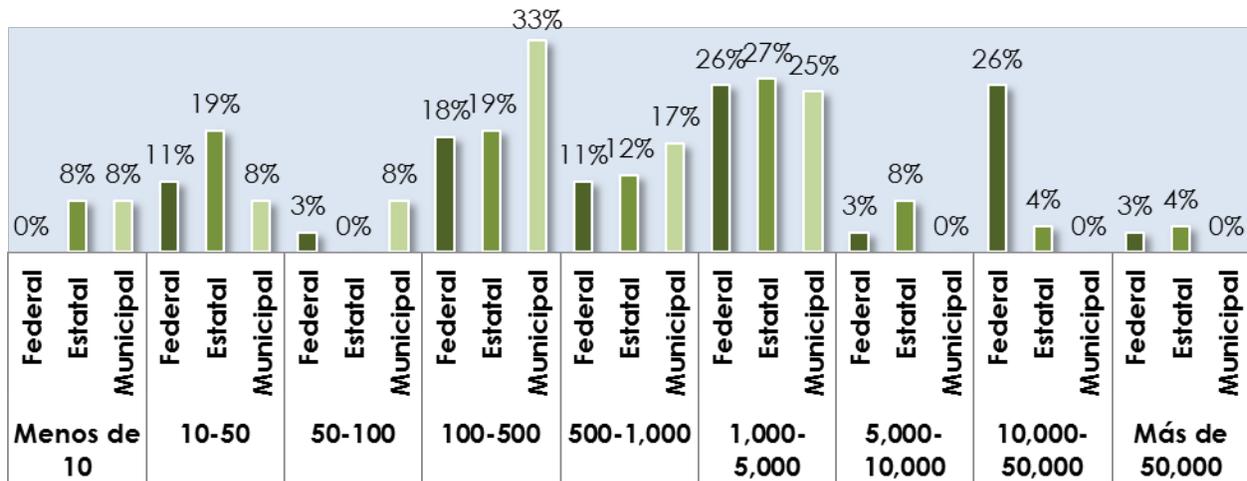


**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

### Adopción

La frecuencia de descarga entre 1,000 y 5,000 parece ser la más homogénea entre los diferentes órdenes de Gobierno. A su vez, en ámbito Federal, la frecuencia de descarga más común es entre 10,000 y 50,000; en lo estatal es entre 1,000 y 5,000, mientras que en lo Municipal es entre 100 y 500. Lo anterior muestra una posible correlación positiva entre el orden de Gobierno y la frecuencia de descargas. Así, la atención de los usuarios se encuentra más enfocada en el uso de aplicación Federales que las de órdenes de Gobierno locales.

**Gráfica 20: Frecuencia de Descarga**



**Fuente:** Elaborado por The Social Intelligence Unit (2014)

Finalmente, después de mapear la oferta gubernamental de aplicaciones móviles, es posible observar que, tanto en el ámbito federal como en los locales, existen fuertes ineficiencias en las estrategias de mantenimiento, comunicación y difusión lo cual explica las bajas frecuencias de adopción y consumo de las mismas.

Considerando lo anterior, es recomendable que la gestión de aplicaciones móviles sea llevada a cabo por organismos que pertenezcan a cada dependencia gubernamental, misma que deberá estar enfocada en promocionarlas adecuadamente, actualizarlas frecuentemente e incluso, monitorear el tipo de aplicaciones por las que la sociedad guarda mayor preferencia.

La buena gestión y administración de las aplicaciones por parte del gobierno es de suma importancia pues el incremento de la penetración de dispositivos móviles ha hecho que las aplicaciones sean el mecanismo ideal para ofrecer servicios gubernamentales de una forma moderna y eficiente.