

HACIA UN GOBIERNO MÓVIL PARA MÉXICO:

ASPECTOS DE OFERTA Y DEMANDA DE APLICACIONES MÓVILES PÚBLICAS



Coordinación y elaboración:

Samuel Bautista Mora
Carlos Silva Ponce de León
Gonzalo Rojon

Investigación:

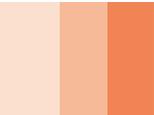
Jacqueline Hernández Espinoza
Benjamín Reyes Ampudia

Diseño Editorial:

Estefanía Leyva Rodríguez

ÍNDICE

Abstract	3
Hacia un Gobierno Móvil	4
Aspectos de Mercado de Aplicaciones de M-Gobierno en México	7
GOBIERNO FEDERAL	7
Aspectos de Demanda	7
Adopción y Satisfacción	7
Aspectos de Oferta	8
Mantenimiento	9
Titularidad	10
Comunicación	11
Conclusiones: Gobierno Federal	12
GOBIERNOS ESTATALES	14
Aspectos de Demanda	14
Adopción y Satisfacción	14
Aspectos de Oferta	16
Mantenimiento	17
Titularidad	18
Comunicación	19
GOBIERNOS MUNICIPALES	26
Aspectos de Demanda	26
Adopción y Satisfacción	26
Aspectos de Oferta	26
Mantenimiento, Titularidad y Comunicación	27
Conclusiones: Gobiernos Municipales	29
CONCLUSIONES GENERALES	31
ANEXO A: Metodología Empleada	32
ANEXO B: Variables Analizadas	33
ANEXO C: Participación de la Titularidad por Entidad Federativa	35
ANEXO D: Links de descarga en páginas web y menciones en redes sociales por Entidad Federativa	36



ABSTRACT

El objetivo del presente análisis consiste en el mapeo de aspectos de la oferta y demanda de aplicaciones móviles de Gobierno. De esta manera, fueron identificadas las estrategias usadas en la comunicación, desarrollo y mantenimiento de las mismas, así como se evaluó su éxito relativo en función de su adopción buscando identificar las áreas de mejora en la implementación de las mismas.

This analysis consists on mapping supply and demand aspects of the government mobile apps in order to recognize the communication strategies used in their development and maintenance, providing evaluation according to adoption patterns, as well as identifying opportunity areas to improve their implementation.

HACIA UN GOBIERNO MÓVIL

La creciente adopción de dispositivos móviles inteligentes con acceso a la red, significa la apertura y crecimiento de un espacio digital ubicuo de interacción social. De esta forma el Gobierno Móvil (m-Gobierno), como un complemento del Gobierno Electrónico (e-Gobierno), permite el establecimiento de un nuevo canal de acceso al espacio público digital.

En este aspecto, el estudio titulado *M-Government, Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies* enfatiza que “la tecnología móvil expande de manera significativa la capacidad de producir beneficios y entregar resultados para gobiernos, ciudadanos y empresas, impactando de forma positiva el crecimiento económico.”¹ En dicho análisis, ITU y la OCDE detallan los siguientes beneficios del M-Gobierno²:

Beneficios del Gobierno Móvil		
Gobierno	Ciudadanos	Empresas
Mayor Alcance Movilidad y Ubicuidad Mayor Personalización de Servicios Eficiencia en Costos Rapidez en el Flujo de Información Mejor Administración Mayor Democracia Cuidado Ambiental	Conveniencia y Acceso Cobertura en Salud Cobertura en Seguridad Pública Manejo Financiero Educación	Mejora y Desarrollo Económico Productividad Trabajadores Móviles Servicio a Clientes Cuidado Ambiental

Considerando lo anterior, la consolidación de un m-Gobierno requiere, entre otros aspectos, de una política sistemática para la creación y administración de aplicaciones. Por ello, después de un año de la entrega del primer análisis sobre el estado de las aplicaciones móviles de gobierno, The Social Intelligence Unit realiza una segunda revisión que contribuye con el continuo monitoreo y evaluación de estas herramientas.

1 OECD/International Telecommunication Union (2011), *M-Government, Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, OECD Publishing, pp. 25.

2 OECD/International Telecommunication Union (2011), *M-Government, Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, OECD Publishing, pp. 40-47

La relevancia de este análisis se sostiene en que el mercado mexicano de telecomunicaciones se encuentra en un profundo proceso de reconfiguración:

1. El 55% de las líneas móviles se encuentran asociadas a un Smartphone, cuando un año atrás, en el primer cuarto del año 2014, tan sólo eran el 38% de las líneas.³
2. Los ingresos de los operadores por concepto de servicios de datos superaron a los de voz en el primer trimestre de 2015. Los primeros participaron con el 41%, mientras que los segundos, con el 38%.⁴
3. Al cierre de 2014, se registraron 23 millones de accesos a Banda Ancha Móvil (BAM), mientras que la Banda Ancha Fija sumó 18 millones de suscripciones.⁵

En suma, dicha reconfiguración ha provocado que las telecomunicaciones y la ciudadanía en México den un giro hacia la plataforma de Internet y los dispositivos móviles. Por lo tanto, The Social Intelligence Unit reitera que el Gobierno, en cada uno de sus niveles, debe concretar esfuerzos para relacionarse con los ciudadanos a través aplicaciones ejecutables en teléfonos inteligentes o tabletas.

Aunque la idea de M-Gobierno no es una novedad, las áreas de oportunidad son abundantes, especialmente cuando se trata de las aplicaciones móviles de instituciones públicas mexicanas.

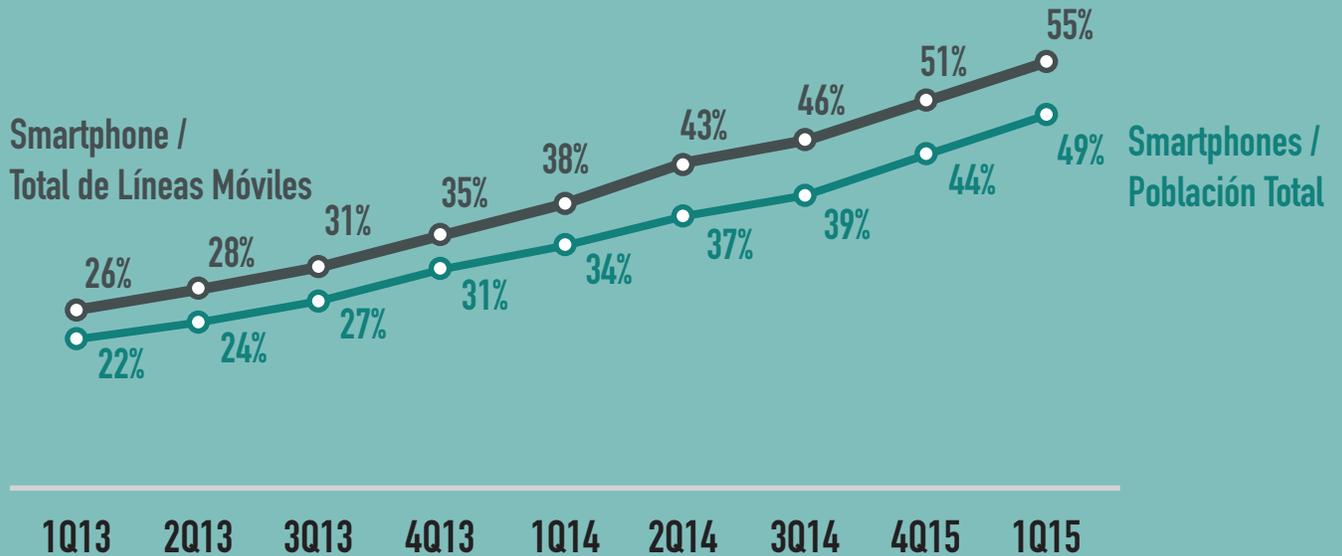
3 The CIU, "Smartphone Market Sizing 1Q15", 2015.

4 The Competitive Intelligence Unit (The CIU), "Nueva Configuración de los Ingresos Móviles", http://the-ciu.net/nwsltr/393_1Distro.html (consultado el 13 de julio de 2015).

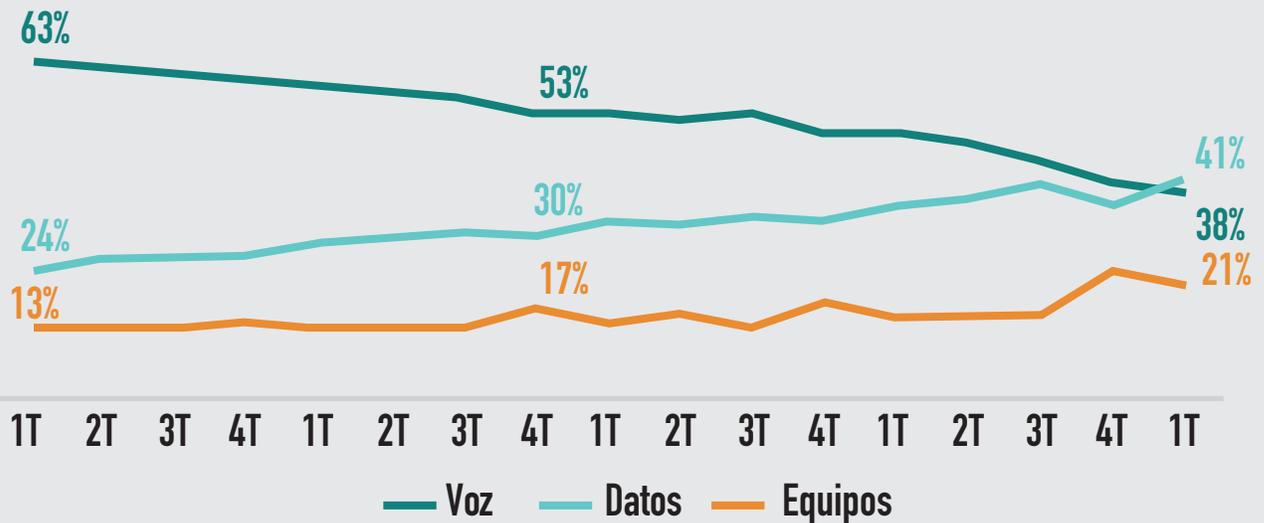
5 The CIU, "Internet de las Cosas en México: Retos y Perspectivas", http://the-ciu.net/nwsltr/392_1Distro.html (Consultado el 13 de julio de 2015).

“El Vuelco Hacia los Smartphones y el Internet”

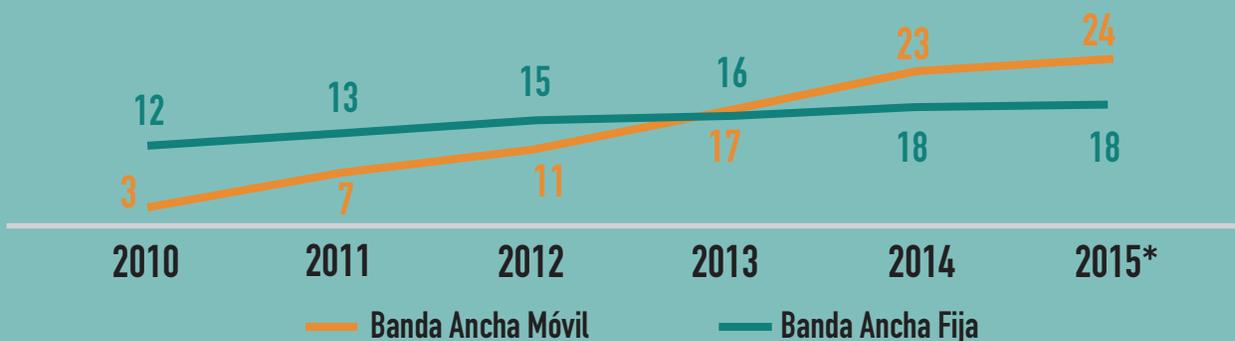
Evolución del Mercado de Smartphones



Desagregación de los Ingresos Móviles (Participación)



Evolución de Accesos BAM y Suscriptores BAF (Millones)



ASPECTOS DE MERCADO DE APLICACIONES DE M-GOBIERNO EN MÉXICO

El análisis de las aplicaciones gubernamentales aquí tratado se encuentra estructurado con base en cada uno de los tres niveles de Gobierno. En este sentido, a continuación se exponen las métricas realizadas a nivel Federal, Estatal y Municipal.

GOBIERNO FEDERAL

Aspectos de Demanda

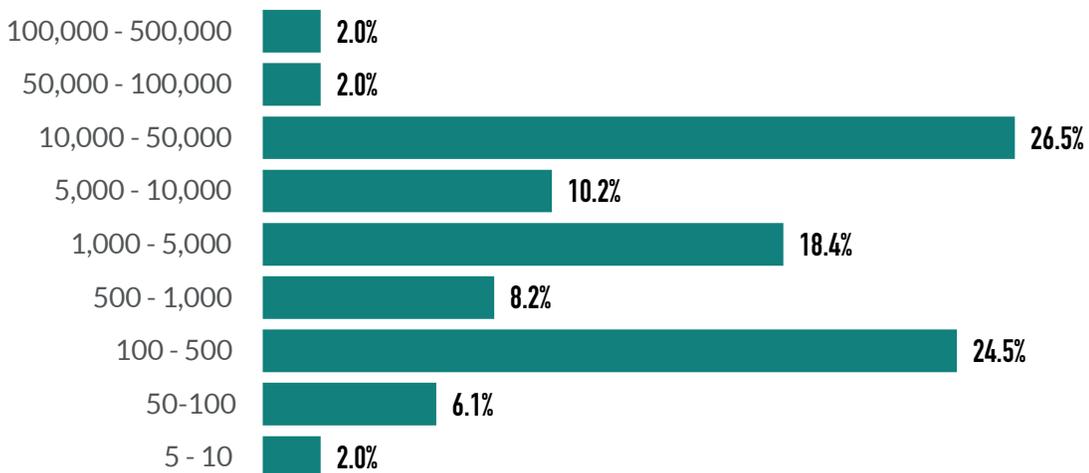
Adopción y Satisfacción

A partir de la información obtenida de la tienda de aplicaciones Play Store (la cual se encuentra disponible en 72.3% de los smartphones del país), cada aplicación federal se ha descargado 17 mil veces en promedio. Para dimensionar dicho dato, el número de Smartphones en el país se acerca a los 59 millones, es decir, la penetración de una aplicación móvil federal respecto al número de teléfonos inteligentes es del 0.03%. En otras palabras, la aplicación federal promedio se descarga en 3 de cada 100 Smartphones, o 4 de cada 100 Smartphones con sistema operativo (SO)Android (el año pasado la app promedio se descargaba en 3 de cada 100 Smartphones y en 6 de cada 100 Smartphones con SO Android).

17 mil es el promedio de descargas de una app federal.

Una aplicación federal promedio se descarga en **3 de cada 1000** Smartphones.

Gráfica 1: Participación de los Intervalos de Descarga de Aplicaciones Federales



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

Por otro lado, resulta relevante el análisis del uso efectivo de las aplicaciones que los órganos Federales publican. Para ello, se consideró que es común entre las tiendas de descarga utilizar un sistema de “otorgar estrellas” a través del cual, los usuarios califican la satisfacción que les genera el uso de las aplicaciones que obtienen.

De este modo, la mínima calificación consiste en no otorgar estrella alguna, mientras que la máxima son cinco de ellas. La calificación promedio de las aplicaciones federales consistió en 3.2 estrellas (el año pasado resultó en 3.6 estrellas). Sin embargo, el número de evaluaciones es diferente de una aplicación a otra, es decir, una aplicación podría tener 5 estrellas gracias a un sólo usuario o a miles de ellos. Por lo tanto, se calculó el número promedio de opiniones o “reviews” hechos por los usuarios a las aplicaciones de las instituciones de gobierno federal, mismo que resultó en 98.5 opiniones por registro.

Lo anterior significa que la calificación promedio de 3.2 estrellas deriva del 0.6% del número de descargas de una aplicación federal.

Calificación promedio de
3.2 estrellas para las
aplicaciones móviles federales.

Empeora calificación de
Apps federales:
Reducción de **11%**

Mantenimiento

La frecuencia con la que el Gobierno Federal actualiza sus aplicaciones es un indicador del mantenimiento dedicado a dichas herramientas ya que 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 una nueva generación de dispositivos requieren, de manera general, actualizaciones para las aplicaciones existentes.

Considerando lo anterior, se revisó la frecuencia de actualización de las aplicaciones Federales considerando la antigüedad de su última versión y se comparó con el número de días transcurridos entre los lanzamientos de iOS 8 a iOS 8.4⁶. La ventaja de utilizar el lanzamiento de iOS8 es que todos los usuarios del mismo tienen acceso a nuevas versiones sin importar cuál sea su operador celular ni el modelo del dispositivo con que cuenten (en este caso, cualquier de iPhone).

Como se puede visualizar en la gráfica siguiente, las aplicaciones del Gobierno Federal muestran un buen desempeño promedio en cuanto a su actualización (271 días)⁷, no sólo porque se encuentran por encima del período de actualización de iOS sino porque es 14% menor respecto al año pasado (371 días).

271 es el promedio de días desde la última actualización de apps federales.

Mejora en la frecuencia de actualización de apps federales:
14% menos días respecto al año pasado
5% menos días respecto a las actualizaciones iOS 8

Gráfica 2: Promedio de Días desde la Última Actualización



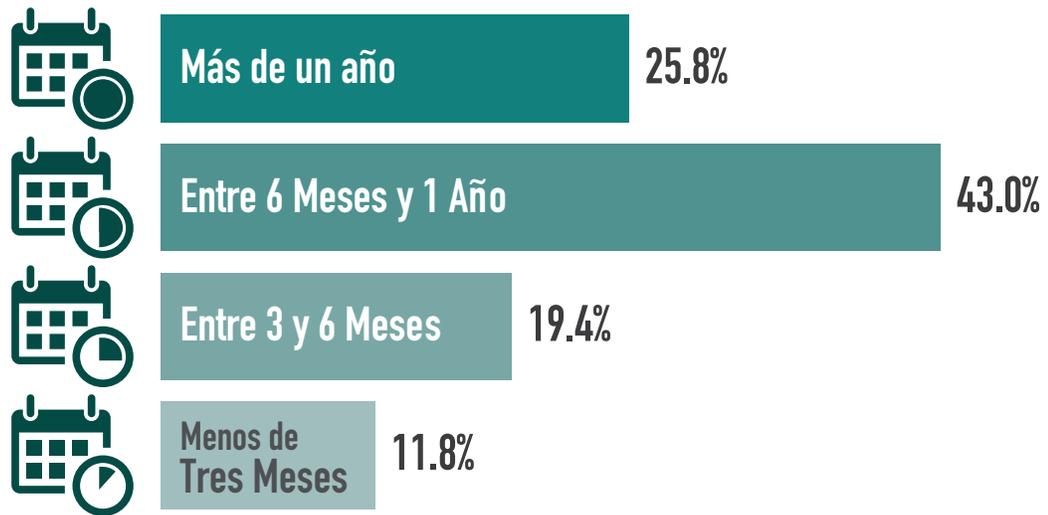
Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

⁶ Desde el lanzamiento de iOS 8 (17 de Septiembre de 2014) al de iOS 8.4 (30 de junio de 2015) transcurrieron 286 días.

⁷ El número de días de actualización se calcula desde la última fecha de actualización de la aplicación visible en el tienda de descarga hasta la fecha de corte de captura de datos del presente estudio (8 de junio de 2015).

En cuanto a la dispersión, es posible observar que el 74% de las aplicaciones federales censadas se actualizan en un periodo menor o igual a un año, reiterando el visible esfuerzo e interés de los órganos federales en cuanto al mantenimiento de sus aplicaciones móviles.

Gráfica 3: Distribución de los Periodos de Actualización de Aplicaciones Federales



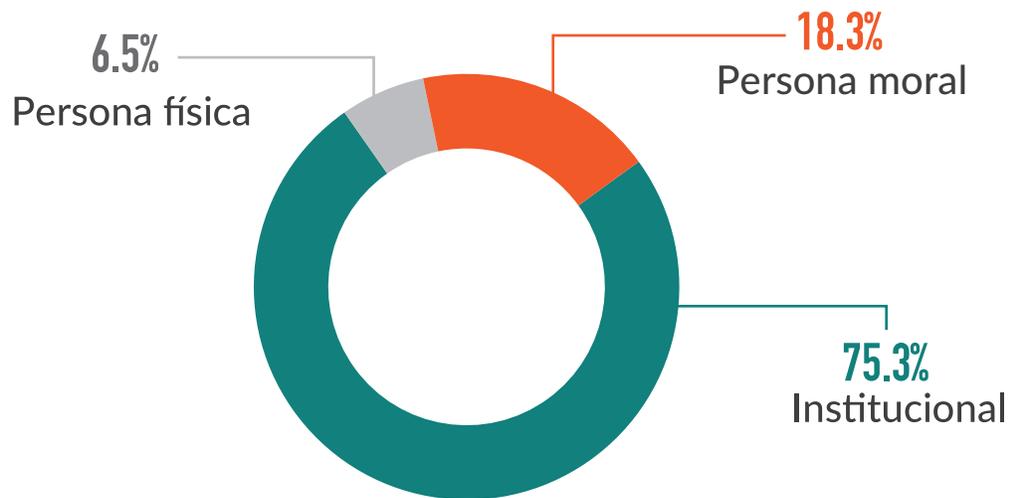
Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

Titularidad

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

Desde la perspectiva Federal, el 75% de las aplicaciones se encuentran relacionadas con una cuenta de carácter institucional en la tienda de aplicaciones donde se descarga y aunque esto representa una mejora de 2 puntos porcentuales respecto año pasado, el 25% de las aplicaciones aún se encuentran asociadas a entidades privadas ajenas al Estado, de las cuales, 18% están ligadas a cuentas de personas morales y, más alarmante, 7%, a cuentas de personas físicas.

Gráfica 4: Distribución de la Titularidad de Aplicaciones Federales



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

Aquellas aplicaciones que no se encuentran asociadas con la institución pública que las emite, generan señales de desconfianza para el usuario móvil, ya que el tercero privado bien podría desaparecer, interrumpiendo el servicio público que la aplicación presta o utilizar indebidamente los metadatos de los usuarios que se derivan del uso de la misma, inhibiendo los procesos de descarga desde las tiendas virtuales

25% de las apps de Gobierno Federal se encuentran a nombre de privados en las tiendas de descarga:
Mejora de 2 puntos porcentuales respecto al año pasado

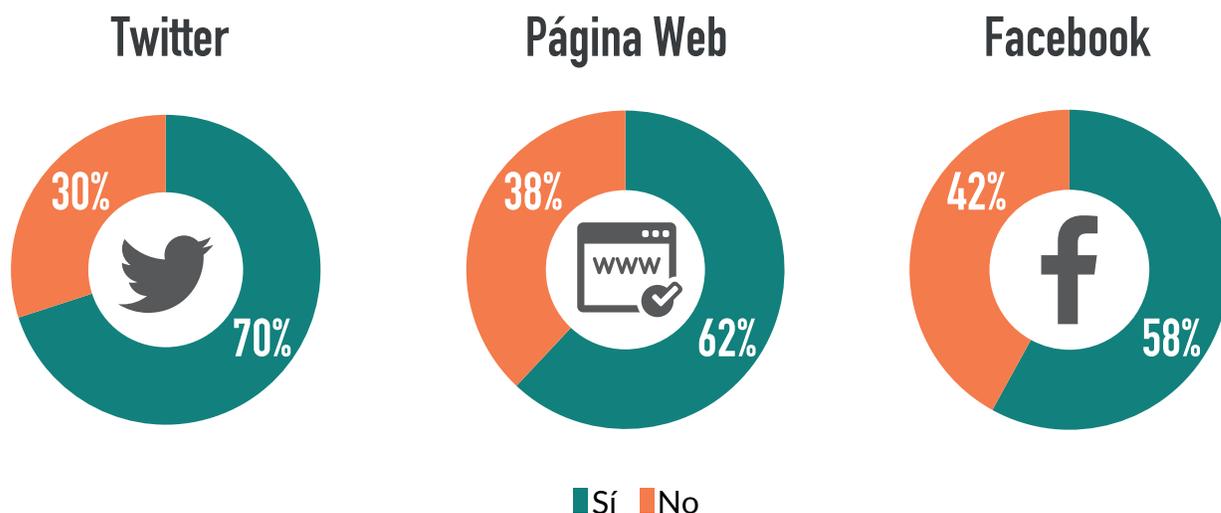
Comunicación

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 falta de aprovechamiento de dichos canales redundaría en una práctica que impide una difusión óptima de las aplicaciones.

Por un lado, se cuantificó si las instituciones de corte Federal cuentan, en sus sitios de internet, con links o banners que promocionen sus aplicaciones. Adicionalmente se verificó si en las cuentas oficiales de Twitter y Facebook de las mismas se hizo mención a sus aplicaciones.

Los resultados señalan que, en el caso del Gobierno Federal, Twitter es el medio más aprovechado ya que 70% de las aplicaciones contaba con menciones que invitaban a descargar desde las cuentas oficiales de los organismos públicos. Por su parte, el 62% de las aplicaciones cuenta con un link de descarga directo en la página web oficial, mientras que del 58% de las aplicaciones se hacía mención en las cuentas de Facebook correspondientes a la institución federal.

Gráfica5: Menciones en Redes Sociales y Sitios Web Oficiales



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

Lo anterior revela que la estrategia de promoción y distribución de las aplicaciones móviles ha mejorado dramáticamente desde el año pasado: las menciones en Twitter han pasado de 23% a 70%, mientras que las menciones en el sitio web oficial, del 49% al 62%.

Las redes sociales y sitios web son facilitadores de la descarga de aplicaciones móviles ya que son los medios naturales para su promoción. En este sentido, el Gobierno Federal parece haber concentrado esfuerzo, logrando cambios significativos.

Mejoras en la promoción de apps federales:
Menciones en Twitter pasaron del 23% al **70%** de total de aplicaciones en un año.
Menciones en páginas web pasaron del 49% al **62%** en un año.

Conclusiones: Gobierno Federal

Considerando los resultados mostrados en la presente sección, la gestión de aplicaciones móviles por parte de organismos federales ha mejorado en términos de mantenimiento, titularidad y promoción; sin embargo, la adopción de las mismas es reducida si se considera que la aplicación federal promedio se descarga en 3 de cada 100 Smartphones o el promedio de descargas es de 17 mil.

Lo anterior es evidencia de que la adopción de las aplicaciones móviles federales se encuentra restringida no por aspectos que corresponden a la oferta, sino de la demanda, sugiriendo que dichas aplicaciones no se alinean con las necesidades del ciudadano o demandante digital. 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.

GOBIERNOS ESTATALES

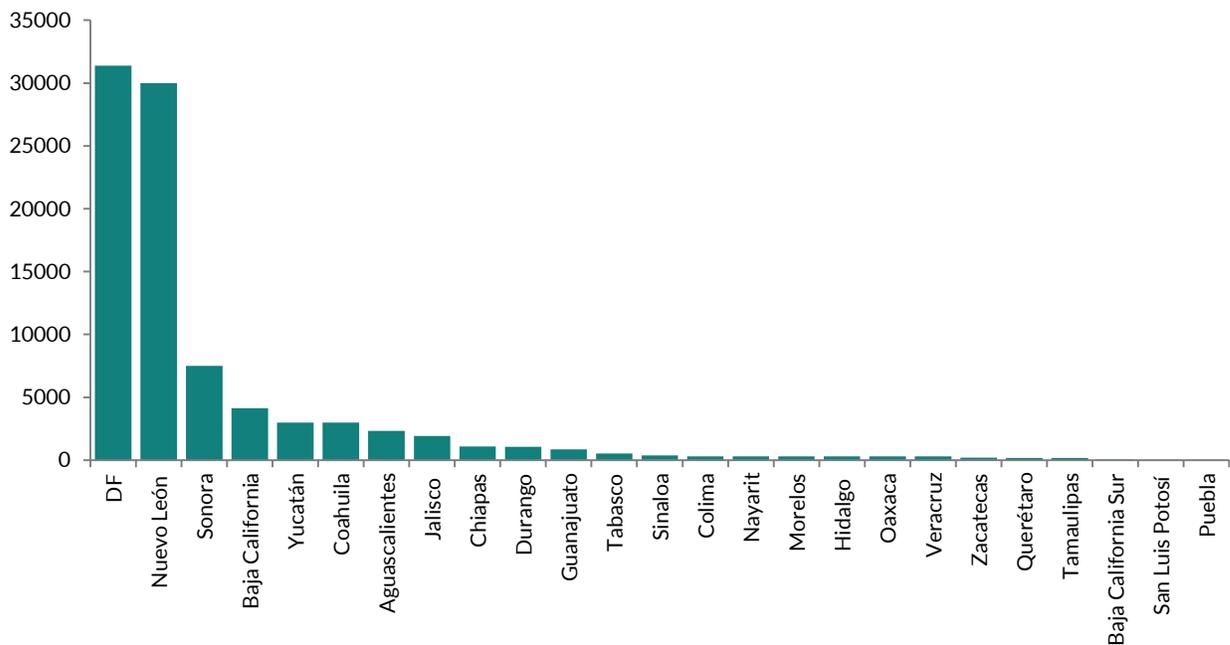
Aspectos de Demanda

Adopción y Satisfacción

Las aplicaciones desarrolladas por organismos pertenecientes a las 32 entidades federativas registran un promedio de 7,551 descargas por aplicación. Por su parte, si se consideran las muestras para cada entidad, se puede observar, en un extremo, que las aplicaciones del Distrito Federal registran un promedio de 31 mil 400 descargas por aplicación, mientras que, en el otro extremo, las aplicaciones de Puebla y San Luis Potosí se descargan 50 veces en promedio.

7,551 es el promedio de descargas por app estatal. En el DF, una app promedio se ha descargado **31,400 veces**. En Puebla y San Luis Potosí, una app promedio se ha descargado solo **50 veces**.

Gráfica 6: Ranking de Descargas Promedio de Aplicaciones por Entidad Federativa⁸



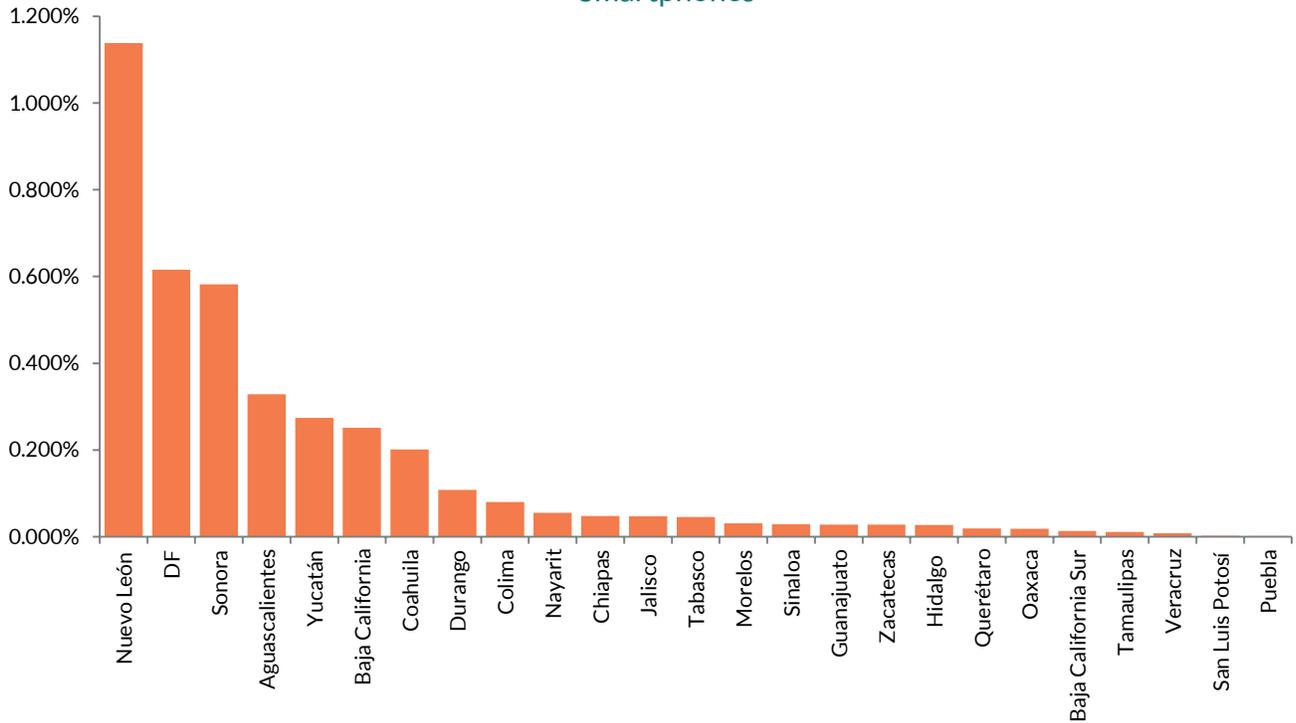
Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

⁸ Las entidades que no aparecen en la gráfica no muestran registros asociados a la tienda Google Play, la última actualización de sus aplicaciones data de más de dos años o, simplemente, la muestra no contiene aplicaciones de dichas entidades, por lo tanto, no fue posible obtener frecuencias de descarga que permitan aproximar el promedio de descargas.

Por otro lado, si se observa la penetración de las aplicaciones móviles en relación con el número de Smartphones en cada estado⁹, es posible reconocer la baja adopción de las mismas. Al respecto, en Nuevo León se registra la mayor adopción, ya que, en promedio, una app estatal es descargada en 1 de cada 100 teléfonos, mientras que en Puebla, una app es descargada en 1 de cada 100,000.

Baja adopción de apps estatales:
 En Nuevo León, se descarga una app estatal promedio en **1 de cada 100 Smartphones**
 En Puebla, se descarga una app estatal promedio en **1 de cada 10,000 Smartphones**

Gráfica 7: Ranking de Penetración de Aplicaciones Estatales respecto al número de Smartphones



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

En cuanto a la satisfacción, la calificación promedio de todas la aplicaciones estatales es de 2.2 de 5 estrellas posibles, lo cual representa una caída del 40% respecto a la calificación promedio del año pasado (3.64).

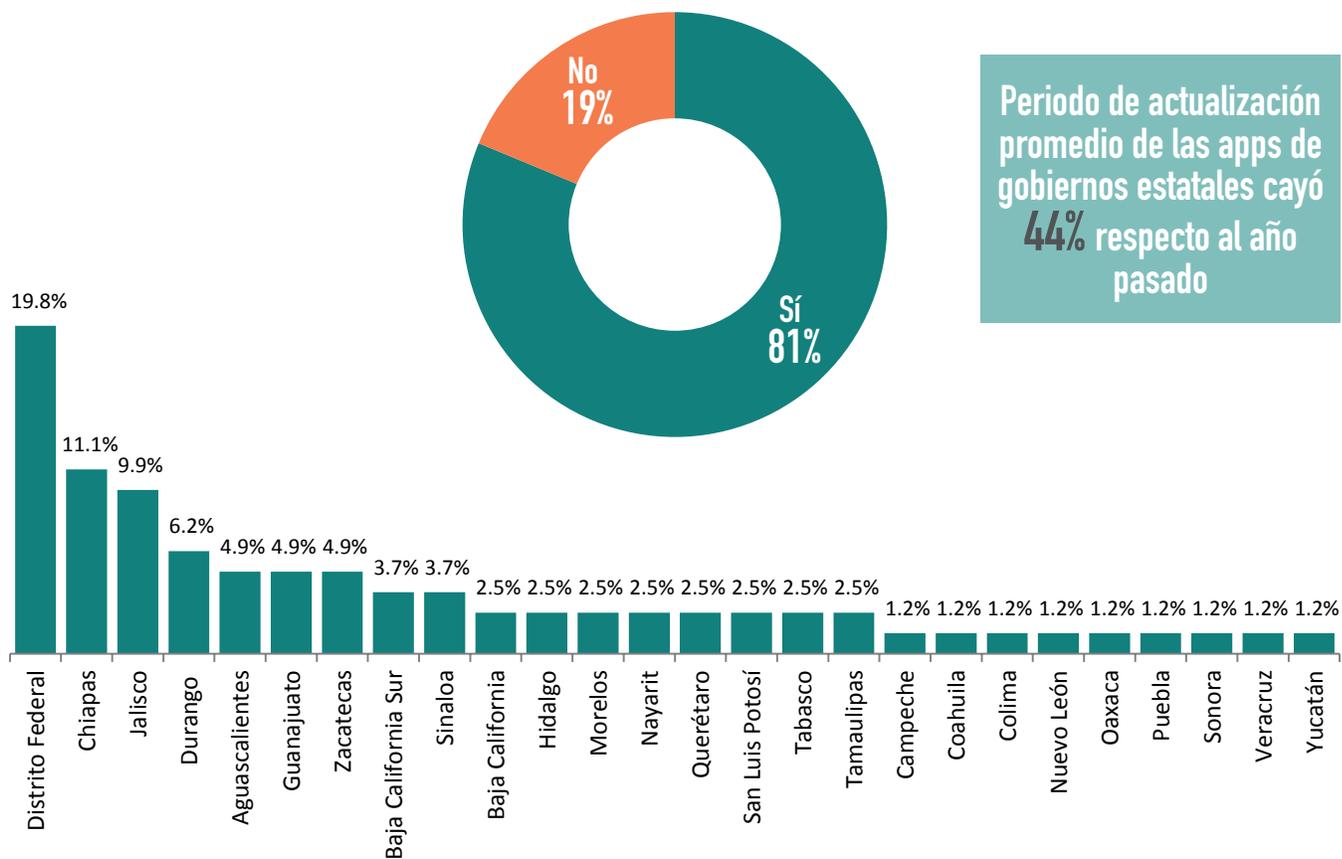
Por su parte, el promedio de opiniones o “reviews” fue de 33 por registro, es decir, la calificación promedio de 2.2 estrellas proviene tan sólo del 0.4% del descargas de una aplicación estatal.

⁹ The CIU, “Smartphone Market Sizing 1Q15”, 2015

Aspectos de Oferta

Este año, incrementó el número de entidades federativas que desarrollaron aplicaciones para ofrecer servicios e información a través de un dispositivo móvil: pasando de 17 a 26. A su vez, el Distrito Federal concentró la mayoría de aplicaciones de este tipo, mientras que Yucatán presenta el mayor rezago al respecto.

Gráfica 9: Participación de Estados con Aplicaciones Móviles



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

El que la mayoría de los gobiernos de las entidades federativas (81%) cuenten con aplicaciones móviles, contrasta con que el 78% de las mismas no han desarrollado una estrategia digital.

Una estrategia digital permite a una entidad organizar los planes en torno a la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en sus servicios y quehaceres, esto incluye aplicaciones móviles. Así, aunque el D.F. y los estados de la república tiendan a desarrollar más aplicaciones, la mayoría de estas herramientas no están circunscritas a un plan que las interrelacione y, consecuentemente, potencie su efecto.¹⁰

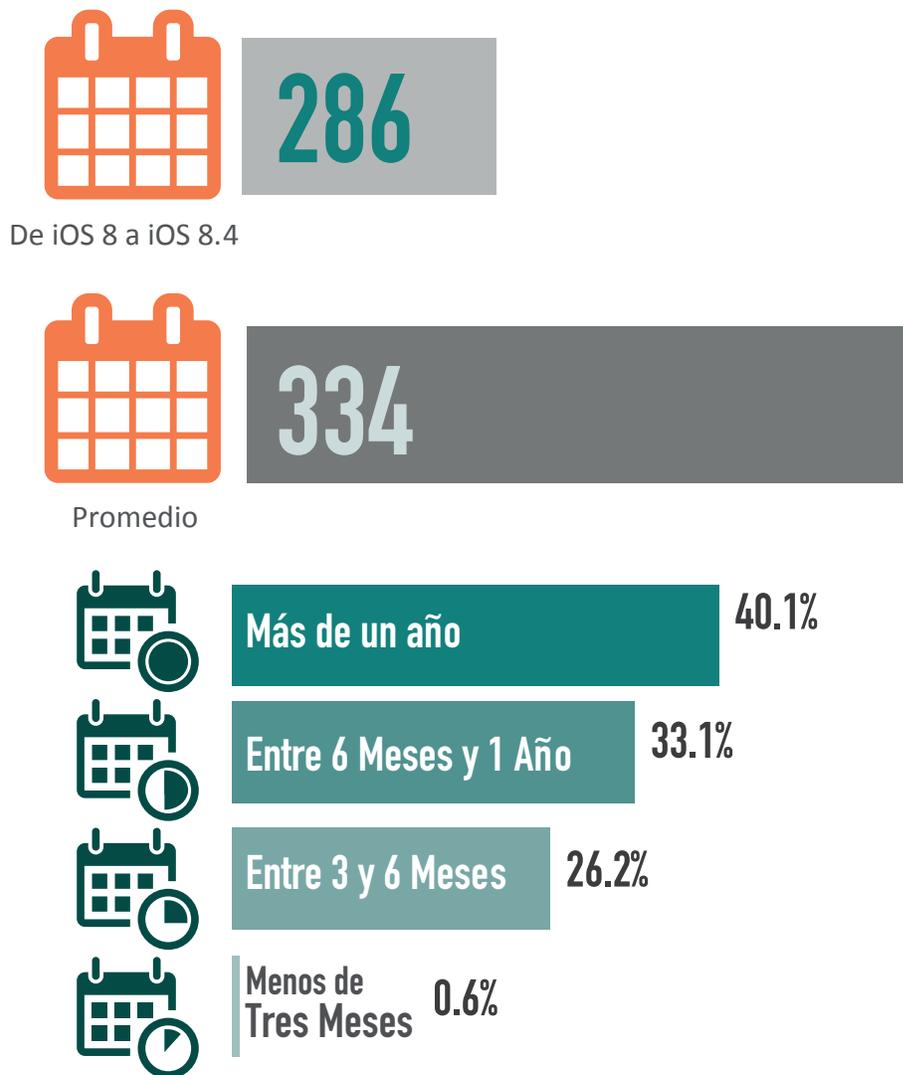
¹⁰ Véase Agendas de los Estados de la República Mexicana, Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, <http://cidge.gob.mx/menu/ejes-de-trabajo/estados-y-municipios/agendas-digitales/> (consultado el 15 de julio de 2015).}

Mantenimiento

En este rubro, los indicadores empeoraron, ya que el promedio de días hasta que las aplicaciones fueron actualizadas suma 334, es decir, 44% más días respecto al año pasado. Por otro lado, si dicho promedio se compara con el número de días transcurridos entre la emisión de iOS 8 y iOS 8.4, los estados siguen arrojando números por debajo de lo aceptable, es este caso, 48 días más que el SO.

El que la mayoría de los gobiernos de las entidades federativas (81%) cuenten con aplicaciones móviles, contrasta con que el **78%** de las mismas no ha desarrollado una estrategia digital.

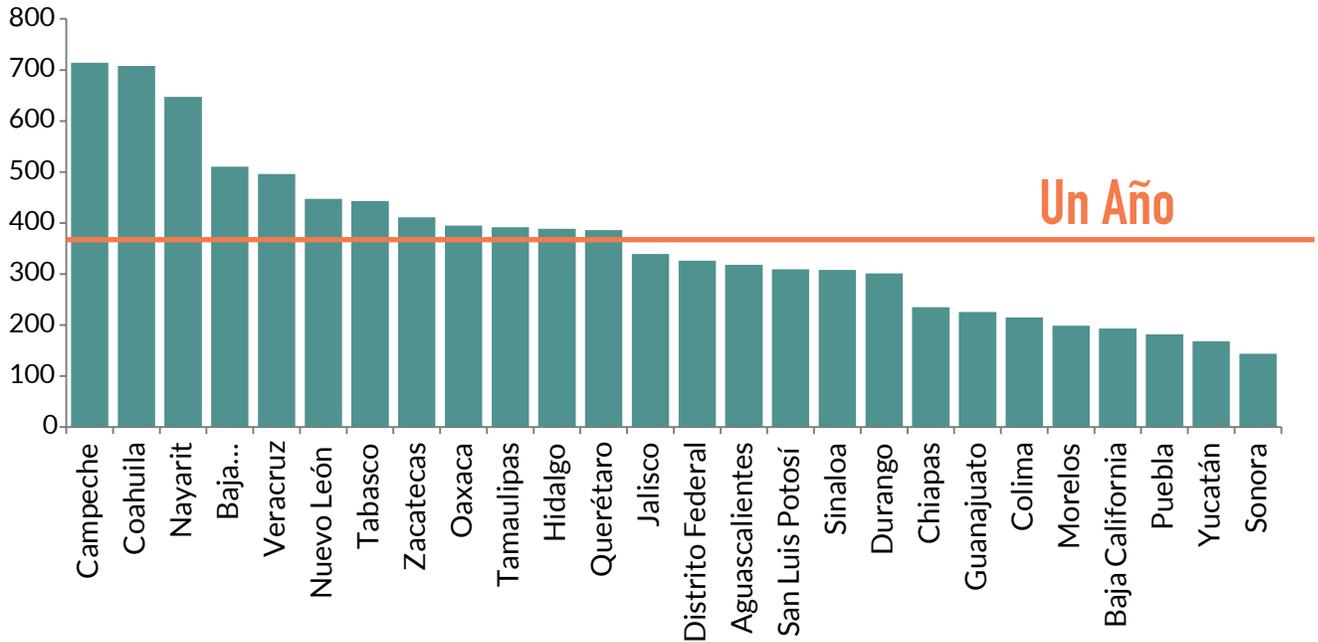
Gráfica 8: Días desde la Última Actualización de Aplicaciones a Nivel Estatal



Fuente: Elaborado por The Social Intelligence Unit (2015)

Por su parte, considerando los datos para cada estado, Campeche es la entidad con el peor tiempo de actualización de sus aplicaciones en el periodo que al presente estudio corresponde, a saber, 1.9 años, mientras que Sonora, el mejor posicionado, muestra un periodo equivalente 4.8 meses.

Gráfica 8: Promedio de Días desde la Última Actualización de Aplicaciones a Nivel Estatal



Fuente: Elaborado por The Social Intelligence Unit (2015)

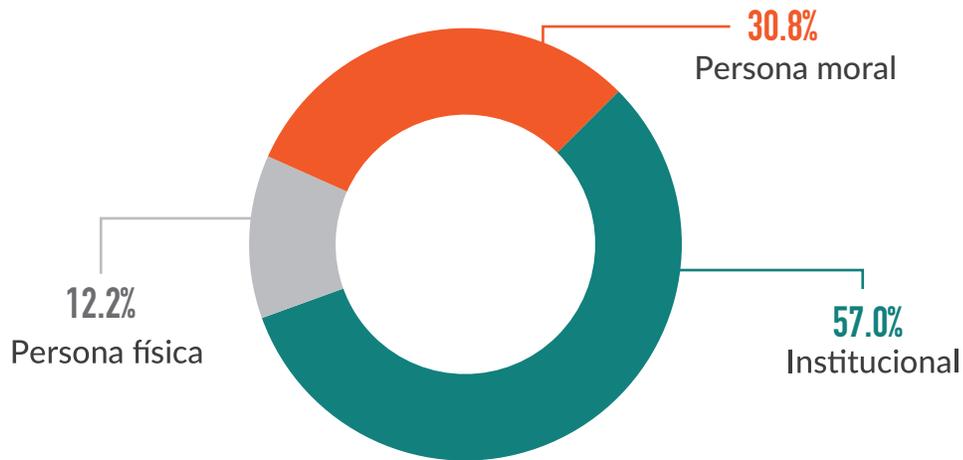
Sólo 12 de las 26 entidades federativas analizadas arrojan un promedio de días desde la última actualización de sus aplicaciones por debajo del año, lo cual se traduce en fuertes riesgos para que el funcionamiento de las mismas sea óptimo.

Titularidad

Los estados han mejorado su desempeño promedio en cuanto a la titularidad, pues el 43% de los registros de aplicaciones se encuentran ligados a cuentas de privados (personas morales y físicas), cuando hace un año, estas representaban el 74% de la muestra.

Instituciones de gobiernos estatales mejoran su capacidad para mantener la titularidad de sus apps:
57% de los registros de apps están a nombre de un órgano gubernamental

Gráfica 9: Distribución de Titularidad de Aplicaciones Estatales



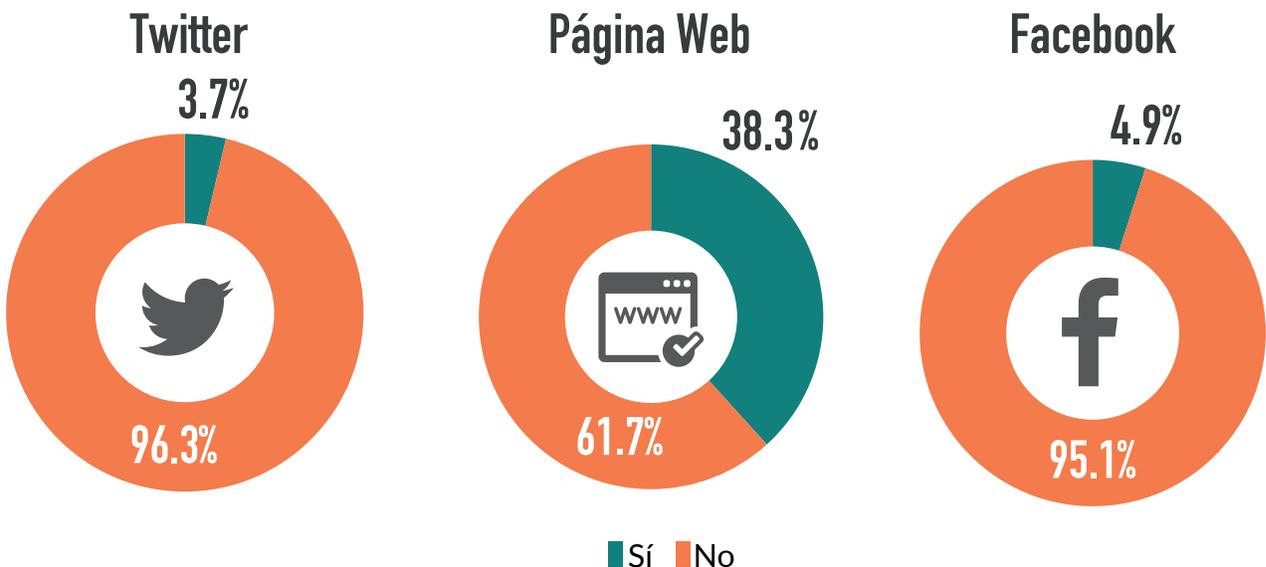
Fuente: Elaborado por The Social Intelligence Unit (2015)

Como se puede ver en el Anexo C del presente documento, el Distrito Federal, Chiapas y Jalisco (17%) son las entidades mejor posicionadas en este ámbito, pues logran registrar una mayor proporción de sus aplicaciones (19%, 18% y 17% respectivamente) a nombre de sus instituciones en las tiendas virtuales que el resto de los estados.

Comunicación

En promedio, la promoción de las aplicaciones a través de los sitios web oficiales mejoró, pues este año el 38% de las mismas mostraba un link directo de descarga en el sitio de la institución que la emitió, el año pasado era sólo el 20%.

Gráfica 10: Menciones en Redes Sociales y Sitios Web Oficiales



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

Lo anterior contrasta con que las redes sociales aún siguen sin ser aprovechadas por parte de los gobiernos estatales. Sólo en un 3.7% de los casos, la aplicación era mencionada en las cuentas oficiales de Twitter, mientras que el 4.9% de las veces se hacía en las cuentas de Facebook. El anexo D muestra los resultados por estado.

Promoción de apps estatales es mejor en los sitios web, pero desaprovecha redes sociales

Índice de Adopción y Efectividad de Aplicaciones Gubernamentales

Con el objetivo de dar una calificación que reúna todos los aspectos (de demanda y oferta) para cada entidad federativa, The Social Intelligence Unit desarrolló un índice que normaliza las variables de adopción, satisfacción, mantenimiento, titularidad y comunicación.

Adicionalmente, dicho índice considera si la entidad federativa cuenta con una agenda digital, además de la participación de cada una de ellas respecto al total de aplicaciones móviles estatales. La calificación máxima que se puede obtener es 10 (la mínima es 0).

Considerando lo anterior, la calificación promedio es 3.8, es decir, el promedio de los estados es reprobatorio, a la vez que todos los estados que se consideraron para este índice, se encuentran por debajo de 6. El Distrito Federal obtuvo la mejor calificación (5.7), mientras que Nayarit tan sólo alcanzó 2.3.

A continuación, se presenta una infografía que muestra todos los resultados obtenidos, ordenados de acuerdo con la región socioeconómica a la que pertenecen, mencionando su calificación general y el lugar que obtuvieron en el ranking.

Resultados por Entidad Federativa

REGIÓN NOROESTE

2 Baja California



6 Sinaloa



13 Sonora



19 Durango



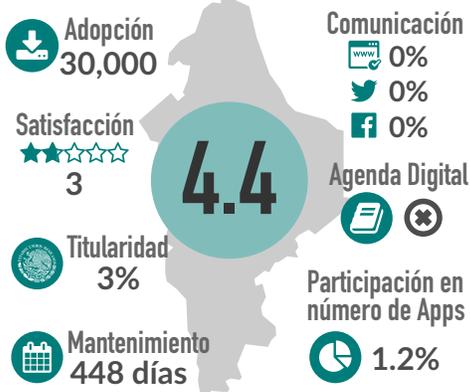
24 Baja California Sur



Resultados por Entidad Federativa

REGIÓN NORESTE

8 Nuevo León



14 Tamaulipas

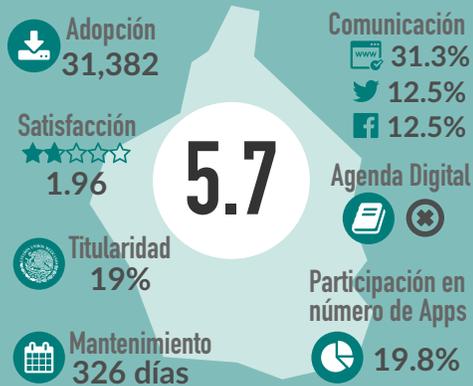


20 Coahuila



REGIÓN CENTROSUR

1 Distrito Federal



11 Morelos



Resultados por Entidad Federativa

REGIÓN ESTE

7

Hidalgo



Adopción
300

Satisfacción
★★★★★
1.35

Titularidad
6%

Mantenimiento
389 días

Comunicación
www 100%
Twitter 0%
Facebook 0%

Agenda Digital
✓

Participación en número de Apps
2.5%

4.6

16

Puebla



Adopción
30

Satisfacción
★★★★★
1

Titularidad
0%

Mantenimiento
182 días

Comunicación
www 0%
Twitter 0%
Facebook 0%

Agenda Digital
✓

Participación en número de Apps
1.2%

3.1

23

Veracruz



Adopción
300

Satisfacción
★★★★★
1

Titularidad
0%

Mantenimiento
496 días

Comunicación
www 0%
Twitter 0%
Facebook 0%

Agenda Digital
✗

Participación en número de Apps
1.2%

2.4

REGIÓN OESTE

3

Colima



Adopción
300

Satisfacción
★★★★★
3

Titularidad
3%

Mantenimiento
215 días

Comunicación
www 0%
Twitter 0%
Facebook 0%

Agenda Digital
✓

Participación en número de Apps
1.2%

5.0

5

Jalisco



Adopción
1,931

Satisfacción
★★★★★
1.73

Titularidad
17%

Mantenimiento
339 días

Comunicación
www 62.5%
Twitter 0%
Facebook 0%

Agenda Digital
✓

Participación en número de Apps
9.9%

4.8

25

Nayarit



Adopción
300

Satisfacción
★★★★★
0.8

Titularidad
0%

Mantenimiento
647 días

Comunicación
www 0%
Twitter 0%
Facebook 0%

Agenda Digital
✗

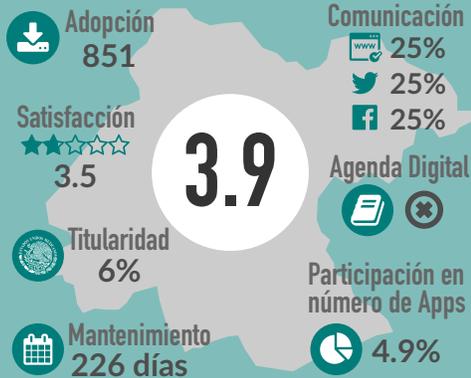
Participación en número de Apps
2.5%

2.3

Resultados por Entidad Federativa

REGIÓN CENTRONORTE

12 Guanajuato



15 Aguascalientes



17 San Luis Potosí



18 Querétaro



21 Zacatecas



Resultados por Entidad Federativa

REGIÓN SURESTE

4 Tabasco



REGIÓN SUROESTE

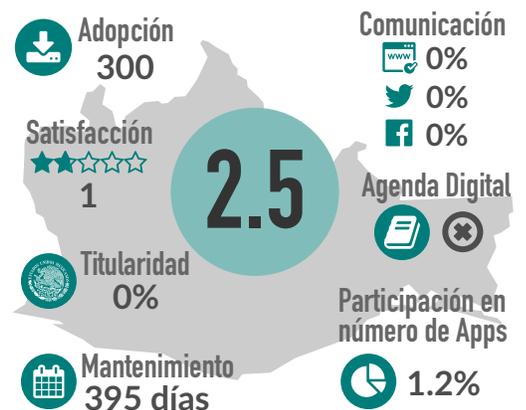
10 Chiapas



9 Yucatán



22 Oaxaca



GOBIERNOS MUNICIPALES

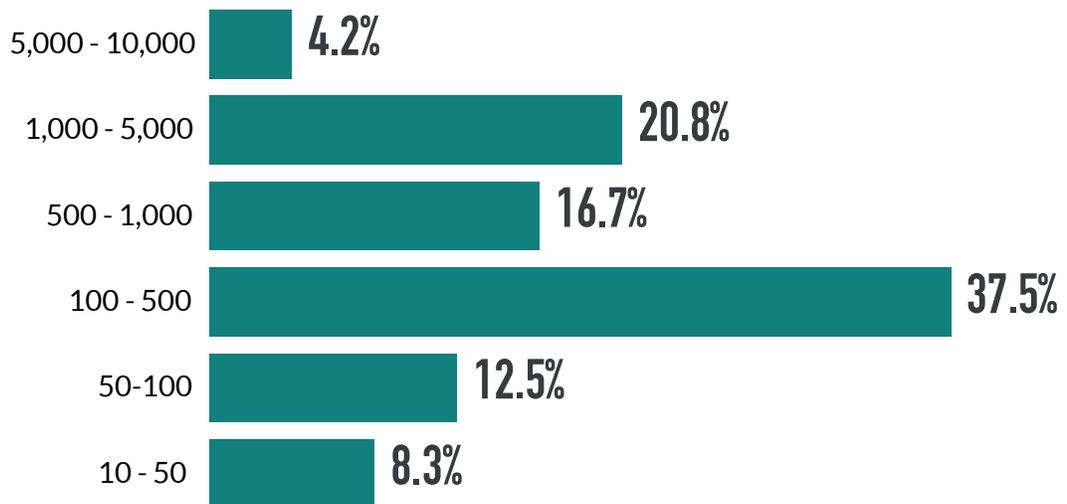
Aspectos de Demanda

Adopción y Satisfacción

Los municipios considerados en este estudio¹¹ registran un promedio de 1,187 descargas por aplicación móvil, donde el 38% de las observaciones se concentra en el rango limitado por 100 y 500 descargas.

Promedio de descargas por app municipal: **1,187**
2 de 5 es la Calificación promedio de apps municipales

Gráfica 11: Participación de los Intervalos de Descarga de Aplicaciones Municipales



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

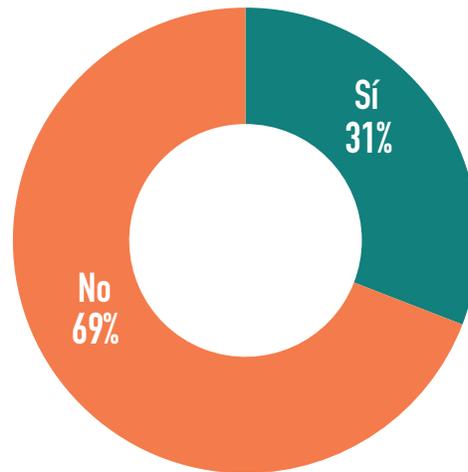
La calificación promedio de las aplicaciones en este orden de gobierno resultó en 2 de 5. Cabe resaltar que una aplicación municipal promedio recibe 10 opiniones o “reviews”, lo cual significa que la calificación de 2 estrellas deriva tan sólo del 0.8% de sus descargas.

Aspectos de Oferta

De los 68 municipios más poblados de México, 21 son los que ofrecen al ciudadano la posibilidad de descargar aplicaciones móviles relacionadas con asuntos de gobierno, en otras palabras, el 31% ofrece aplicaciones móviles a sus ciudadanos; esto representa un incremento de 72% en los oferentes de aplicaciones municipales considerados en estudio.

¹¹ Para obtener las métricas que corresponden a esta sección, se tomó en cuenta los 68 municipios más poblados de México.

Gráfica 12: Participación de Municipios (más poblados) con Aplicaciones Móviles



Incremento en el número de municipios que ofrecen apps a sus ciudadanos

Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

El municipio con más participación del total de aplicaciones de corte municipal es la ciudad de Aguascalientes, que concentra el 11% de total.

Mantenimiento, Titularidad y Comunicación

El promedio de días desde la última actualización de las aplicaciones en el contexto municipal fue de 325 días, lo cual significa una caída de 8.2% respecto al año pasado. A su vez, dicho promedio es 39 días por encima del periodo de actualización transcurrido entre iOS 8 y iOS 8.4. De tal, manera, el deterioro de las aplicaciones municipales se vuelve evidente.

Gráfica 13: Promedio de Días desde la Última Actualización



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

En cuanto a la titularidad, 68% de los registros se encuentra asociado a una cuenta de un tercero privado en las respectivas tiendas de aplicaciones, situación que mejoró respecto al año pasado, donde el 76% de los registros estaba ligado a este tipo de titularidad. A pesar de la mejora, el que aproximadamente 3 de cada 10 registros corresponda a una cuenta de las instituciones públicas municipales, es insuficiente para estimular el uso de aplicaciones por parte de la ciudadanía.

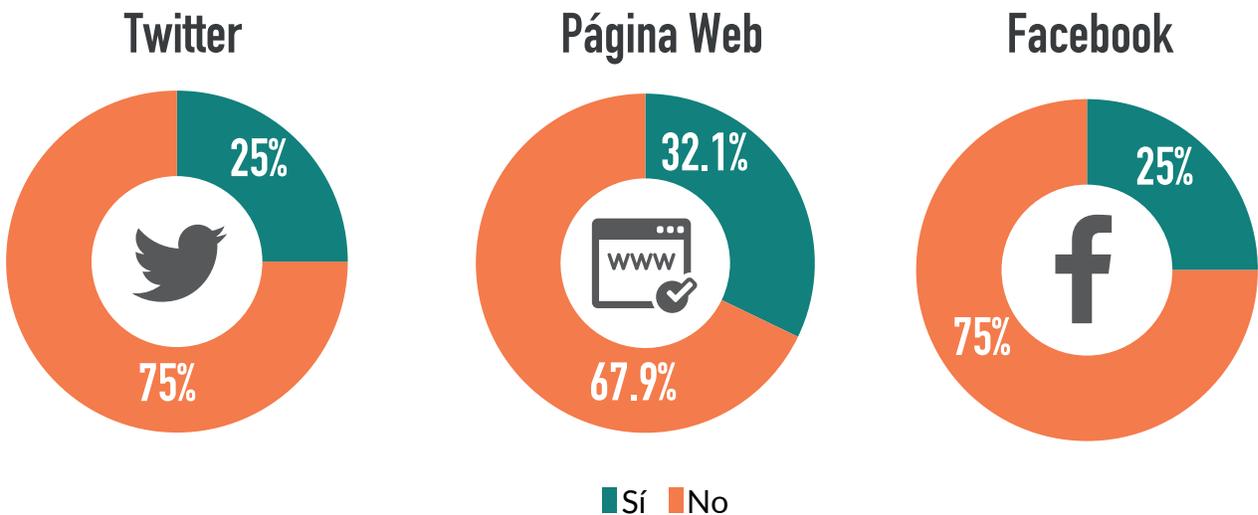
Gráfica 14: Distribución de la Titularidad de Aplicaciones Municipales



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

En cuanto a los links o banners de descarga en las páginas oficiales web, los municipios presentan un buen desempeño respecto a su contraparte estatal, ya que en el 32% de los registros es posible verificar su existencia (mientras que para los estados es 38%); quedando muy atrás respecto a las instituciones federales quienes promocionan sus aplicaciones por esta vía el 62% de las veces. Respecto al año pasado, este indicador se redujo en un punto porcentual.

Gráfica 15: Menciones en Redes Sociales y Sitios Web Oficiales



Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

Finalmente, en cuanto a las redes sociales, el 25% de las aplicaciones municipales fueron mencionadas en Twitter y Facebook; sin embargo, el año pasado, el 33% fueron mencionadas en Twitter.

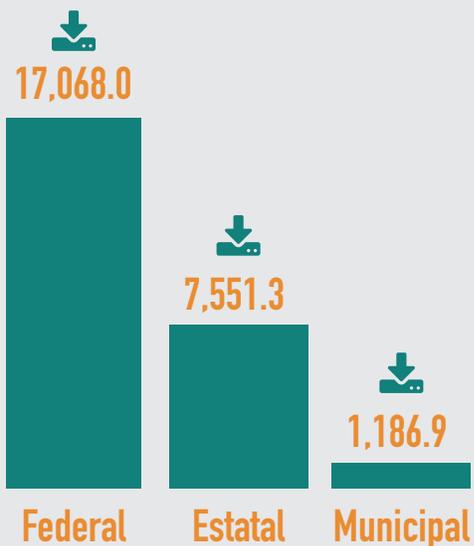
Conclusiones: Gobiernos Municipales

Considerando que los gobiernos municipales son los más cercanos a los ciudadanos, la exigencia a los mismos por aplicaciones que respondan rápidamente a las necesidades inmediatas de los usuarios es mayor respecto a sus contrapartes estatales y federal.

De esta forma, en relación con el resto de los órdenes de gobierno, los municipios sólo aventajan a los estados en cuanto a la difusión por redes sociales y, en ningún caso, tienen mejor desempeño que el gobierno federal).

La infografía a continuación, muestra a detalle el comparativo en el desempeño entre los tres órdenes de gobierno.

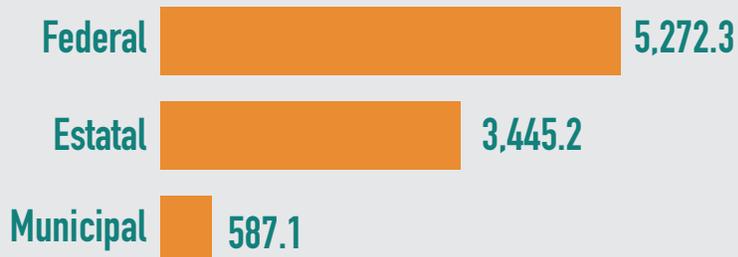
Descargas Promedio



Estrellas



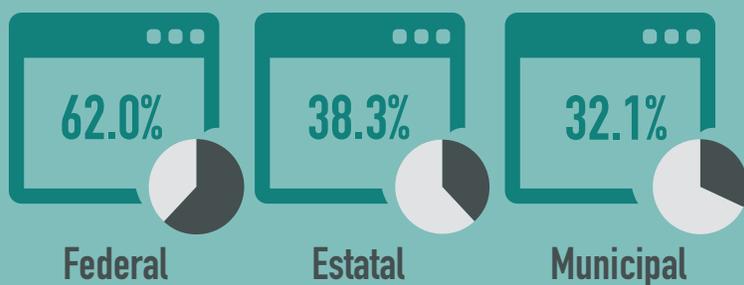
Rendimiento de Descargas por Estrella



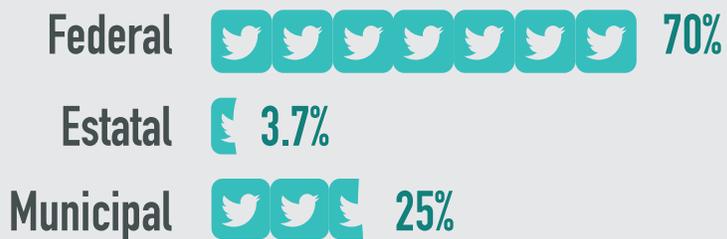
Titularidad Institucional



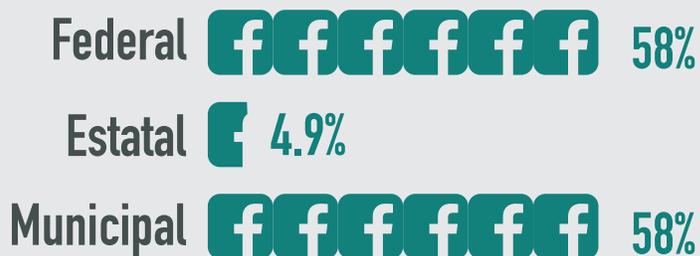
Links en Página Web



Menciones en Twitter



Menciones en Facebook



CONCLUSIONES GENERALES

Por segundo año consecutivo, The Social Intelligence Unit presentó sus métricas y consecuente evaluación de las aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes generadas por los tres niveles de gobierno. El particular interés en este tema proviene de impulsar la inclusión de un Gobierno Móvil (M-Gobierno) en las agendas digitales ya desarrolladas y por desarrollar a partir del creciente número de mexicanos que cuentan con smartphones.

Los resultados de la evaluación muestran que la gestión de aplicaciones móviles por parte de los organismos federales registra mejorías respecto al año pasado en cuanto a titularidad, mantenimiento y comunicación. Sin embargo si se considera que la aplicación federal promedio se descarga en 3 de cada 100 Smartphones, existe evidencia de que la dichas aplicaciones no responden a las necesidades del ciudadano.

Una de las novedades del presente estudio consistió en presentar el “Índice de Adopción y Efectividad de las Aplicaciones Gubernamentales” que además de evaluar la calidad de las aplicaciones y de los esfuerzos de las entidades por comunicarlas y ofrecerles mantenimiento, permite establecer un comparativo entre entidades federativas.

En cuanto a los resultados a nivel municipal, el número de oferentes incrementó ya que de los 68 municipios más poblados de México, 21 son los que ofrecen al ciudadano la posibilidad de descargar aplicaciones móviles relacionadas con asuntos de gobierno. A pesar de lo anterior, la adopción parece ser limitada si se considera que la descarga de una aplicación promedio emitida por organismos municipales es de 1,187, es decir 78% menos respecto al año pasado.

Finalmente, cabe puntualizar que si M-Gobierno es un espacio digital y ubicuo que conecta a la ciudadanía con las instituciones públicas, entonces las aplicaciones juegan un papel trascendental, especialmente cuando las telecomunicaciones en México transitan hacia los Smartphones y el Internet Móvil.

ANEXO A: METODOLOGÍA EMPLEADA

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 (Apple Store y Play Store) para realizar la búsqueda correspondiente.

Es importante mencionar que, a pesar de que fueron censadas 174 aplicaciones de Gobierno, se consiguió un total de 368 registros, considerando que una misma aplicación puede ser localizada en diferentes tiendas virtuales de descarga. Sin embargo, para evitar el sesgo de incluir aplicaciones a las que instituciones públicas intencionalmente no desean dar continuidad, se eliminaron aquellas con más de dos años sin actualizarse, lo que resultó en una base de datos compuesta por 152 aplicaciones y 330 registros. En específico, 50 aplicaciones federales con 93 registros; 81 aplicaciones estatales con 172 registros y 28 aplicaciones municipales con 65 registros. Así, las métricas mencionadas a lo largo del documento hacen referencia al número de registros, no de aplicaciones.

La muestra de aplicaciones fue tomada en el periodo que comprende del 7 de mayo al 8 de junio de 2015.

ANEXO B: VARIABLES ANALIZADAS

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

Variable	Explicación
Calificación por parte de los usuarios	El número de “estrellas” reportado en cada una de las tiendas de aplicaciones.
Fecha desde 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, sólo Google Play hace pública esta información en 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 segundo trimestre trimestre de 2015, el 71% de los <i>Smartphones</i> en México cuenta con SO Android. Mientras tanto, el 65% de las descargas de aplicaciones se realiza desde Google Play.</p>

<p>Titularidad de la aplicación ante la tienda</p>	<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>
<p>Ligas (Links) directas en la página web o redes sociales de la institución</p>	<p>Refiere a la existencia de ligas (<i>links</i>) que redirigieren a los usuarios e inviten a descargar la aplicación desde la página web cuenta de Facebook y cuenta de Twitter de la institución.</p>

ANEXO C: PARTICIPACIÓN DE LA TITULARIDAD POR ENTIDAD FEDERATIVA

	Institucional	Persona Física	Persona Moral
Aguascalientes	9.2%	4.8%	5.8%
Baja California	2.0%	19.0%	3.5%
Baja California Sur	0.0%	9.5%	2.3%
Campeche	0.0%	0.0%	1.2%
Chiapas	18.4%	0.0%	10.5%
Coahuila	0.0%	9.5%	1.7%
Colima	3.1%	0.0%	1.7%
Distrito Federal	19.4%	9.5%	22.1%
Durango	8.2%	0.0%	5.2%
Guanajuato	6.1%	9.5%	4.7%
Hidalgo	6.1%	0.0%	3.5%
Jalisco	17.3%	9.5%	11.6%
Morelos	0.0%	0.0%	3.5%
Nayarit	0.0%	0.0%	2.9%
Nuevo León	3.1%	0.0%	1.7%
Oaxaca	0.0%	0.0%	0.6%
Puebla	0.0%	0.0%	0.6%
Querétaro	0.0%	0.0%	3.5%
San Luis Potosí	0.0%	0.0%	1.2%
Sinaloa	4.1%	0.0%	2.9%
Sonora	1.0%	0.0%	0.6%
Tabasco	1.0%	0.0%	1.2%
Tamaulipas	0.0%	0.0%	1.2%
Veracruz	0.0%	0.0%	0.6%
Yucatán	0.0%	9.5%	1.7%
Zacatecas	1.0%	19.0%	4.1%
Total	100%	100%	100%

Fuente: The Social Intelligence Unit (2015)

ANEXO D: LINKS DE DESCARGA EN PÁGINAS WEB Y MENCIONES EN REDES SOCIALES POR ENTIDAD FEDERATIVA

	Web	Twitter	Facebook
DF	31.3%	12.5%	12.5%
Chiapas	33.3%	0.0%	22.2%
Jalisco	62.5%	0.0%	0.0%
Durango	40.0%	0.0%	0.0%
Aguascalientes	100.0%	0.0%	0.0%
Guanajuato	25.0%	25.0%	0.0%
Zacatecas	0.0%	0.0%	0.0%
Baja California Sur	0.0%	0.0%	0.0%
Sinaloa	33.3%	0.0%	0.0%
Baja California	100.0%	0.0%	0.0%
Hidalgo	100.0%	0.0%	0.0%
Morelos	50.0%	0.0%	0.0%
Nayarit	0.0%	0.0%	0.0%
Querétaro	0.0%	0.0%	0.0%
San Luis Potosí	0.0%	0.0%	0.0%
Tabasco	0.0%	0.0%	0.0%
Tamaulipas	0.0%	0.0%	0.0%
Campeche	0.0%	0.0%	0.0%
Coahuila	0.0%	0.0%	0.0%
Colima	0.0%	0.0%	0.0%
Nuevo León	0.0%	0.0%	0.0%
Oaxaca	0.0%	0.0%	0.0%
Puebla	0.0%	0.0%	0.0%
Sonora	0.0%	0.0%	0.0%
Veracruz	0.0%	0.0%	0.0%
Yucatán	100.0%	0.0%	0.0%