



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LOS COMPROMISOS DEL 2DO. PLAN DE ACCIÓN LOCAL DE GOBIERNO ABIERTO DE JALISCO

Evaluación realizada del
03 de agosto al 9 de diciembre del 2021



Comité de Evaluación
y Seguimiento

GOBIERNO
ABIERTO

Jalisco



Contenido

INTRODUCCIÓN	1
I. GENERALIDADES DE GOBIERNO ABIERTO	3
II. SOBRE EL SEGUNDO PLAN DE ACCIÓN LOCAL	4
III. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN	6
IV. METODOLOGÍA DE USUARIO SIMULADO	8
• USUARIOS SIMULADOS	8
• CRITERIOS DE EVALUACIÓN	9
V. RESULTADOS	13
• Por categoría	13
• Por compromiso	15
1.- Análisis del programa “Apoyo a las OSC” para la propuesta de Modelo Integral de rendición de cuentas y transparencia de programas sociales	15
2.- Certificación de trámites en ventanilla con la norma ISO 37001 - Tlajomulco de Zúñiga	17
3.- Plataforma digital de participación ciudadana en la construcción y aprobación de leyes	18
4.- Nuevo modelo de selección y designación de peritos	19
5.- Co-creación de un portal de datos abiertos para combatir la corrupción- Zapopan	20
6.- Política de mejora de atención ciudadana en reportes respecto de los servicios públicos- Guadalajara	22
7.- Plataforma digital incluyente para la atención ciudadana- Tonalá	24
8.- Plataforma integral para la atención ciudadana en captación y canalización de reportes respecto de servicios públicos de Tlaquepaque	25
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27

INTRODUCCIÓN

A raíz del cumplimiento del plazo para la ejecución de los compromisos integrados en el Segundo Plan de Acción Local de Gobierno Abierto para el Estado de Jalisco, denominado “Instituciones Abiertas contra la Corrupción” (2do.PAL), se conformó un Comité de Evaluación y Seguimiento desde la sociedad civil organizada. El objetivo de este Comité es diseñar, planear y ejecutar evaluaciones a dicho ejercicio de Gobierno Abierto. De esta manera, la primera evaluación que llevó a cabo el Comité tuvo la finalidad de detectar las fortalezas del ejercicio llevado a cabo a través del 2do. PAL, así como las áreas de mejora, para ser consideradas en el diseño de futuros planes de acción local.

Con base en la información y documentación publicada en el Tablero de Monitoreo del 2do. PAL, se identificaron las problemáticas que buscaban atender los compromisos, el objetivo de éstos, y el producto que resultó y el estatus de éste. A partir de esta información, el Comité de Evaluación y Seguimiento detectó la necesidad de verificar el estatus de los productos de los compromisos con los enlaces encargados de su seguimiento, para actualizar la información y socializar la evaluación de satisfacción.

El Comité de Evaluación y Seguimiento propuso entonces elaborar una evaluación de la satisfacción de los usuarios a los que se dirigirían los productos de los compromisos del 2do. PAL, alineado a las recomendaciones que este Comité plasmó en el Informe final de las evaluaciones realizadas por la Sociedad Civil en el año 2020.

Se propuso acotarse a realizar una evaluación de gabinete, con usuarios simulados.

La determinación de tales usuarios se hizo con base en perfiles específicos adecuados a la materia de cada compromiso. Sin embargo, se incluyeron en tales perfiles, la característica de contar con conocimientos básicos de gobierno abierto.

Este documento, presenta los hallazgos encontrados a partir de la evaluación de usuario simulado, con respecto a la satisfacción de los beneficiarios de cada compromiso con los productos generados dentro de los mismos. La evaluación se realizó a partir de categorías que abonan al Gobierno Abierto y estas se evaluaron en cada compromiso. Se podrán encontrar los resultados separados por cada categoría pero también por cada compromiso.



Se pretende que con los resultados, conclusiones y recomendaciones aquí generadas se pueda abonar al mejoramiento de los siguientes planes de acción social y a que estos realmente contribuyan a lograr un Gobierno Abierto en Jalisco.

I. GENERALIDADES DE GOBIERNO ABIERTO

El Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto de Jalisco es un organismo creado para coordinar y promover la agenda de Gobierno Abierto en el estado.

Compuesto a través de un formato único a nivel nacional, el Secretariado logra reunir a Gobierno y Sociedad civil a partir de la integración de universidades, cámaras empresariales, organizaciones de la sociedad civil, los tres poderes del estado, el Comité de Participación Social del Sistema Estatal Anticorrupción de Jalisco y el Instituto Electoral y de Participación Ciudadana del estado.

Cabe resaltar que el gobierno abierto se sostiene de cuatro pilares: transparencia, que propicia que el actuar de las instituciones públicas sea claro lo cual permite la rendición de cuentas; participación ciudadana, que garantiza que las decisiones públicas se basen en las necesidades planteadas por la sociedad; rendición de cuentas, que responsabiliza a las personas, organismos e instituciones públicas para que lleven adecuadamente el cumplimiento de sus funciones; y la innovación tecnológica, que hace más eficaz y eficiente el desempeño de las instituciones públicas, modernizándolas y acercándolas a la sociedad.

II. SOBRE EL SEGUNDO PLAN DE ACCIÓN LOCAL

El Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto tiene por objeto coordinar los trabajos entre sociedad y gobierno para el desarrollo de los planes de acción.

El Segundo Plan de Acción fue diseñado considerando las áreas de oportunidad identificadas en las evaluaciones realizadas al Primer Plan de Acción Local de Gobierno Abierto de Jalisco, realizado entre 2016 y 2018.

El objetivo del 2do. PAL “Instituciones Abiertas contra la Corrupción”, realizado entre 2019 y 2020 fue fomentar la apertura en colaboración con la sociedad, alineando los ejercicios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), principalmente en la disminución de la percepción de la corrupción y con ello, promover sociedades justas e inclusivas, utilizando los pilares de transparencia, co-creación, rendición de cuentas e innovación tecnológica.

Los compromisos que se derivaron del 2do. PAL son los siguientes:

COMPROMISO	INSTITUCIÓN RESPONSABLE
Plataforma digital de participación ciudadana en la construcción y aprobación de leyes	Poder legislativo
Análisis del programa “Apoyo a las Organizaciones de la Sociedad Civil” para la propuesta de Modelo Integral de rendición de cuentas y transparencia de programas sociales.	Poder ejecutivo
Nuevo modelo de selección y designación de peritos.	Poder judicial.
Plataforma integral para la atención ciudadana en captación y canalización de reportes respecto de servicios públicos del municipio de San Pedro Tlaquepaque.	Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque
Co-creación de un portal con datos abiertos para combatir la corrupción y proveer información de utilidad ciudadana del Gobierno Municipal de Zapopan.	Gobierno municipal de Zapopan
Política de mejora de atención ciudadana en reportes respecto de los servicios públicos del municipio de Guadalajara.	Ayuntamiento de Guadalajara
Certificación de trámites en ventanilla con la norma ISO 37001 del municipio de Tlajomulco de Zúñiga.	Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga
Plataforma digital incluyente para la atención ciudadana en captación, canalización, seguimiento y solución de reportes respecto de servicios públicos del municipio de Tonalá.	Ayuntamiento de Tonalá.



Puede encontrar más detalles sobre este Segundo Plan de Acción Local en la liga <http://micrositios.itei.org.mx/tablero-de-monitoreo/>

III. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN

Esta evaluación fue elaborada por el comité de evaluación y seguimiento que se integró desde el año 2020 y que realizó la primera evaluación al Segundo Plan de Acción Local realizada desde Sociedad Civil que se presentó en diciembre de 2020.

Dicho Comité de Evaluación y Seguimiento fue integrado por las siguientes personas:

María Elena Valencia González

Coordinadora del Programa de Fortalecimiento de Gobiernos e Incidencia en Políticas Públicas
Prosociedad hacer bien el Bien, A.C.

Daniela Heredia Talavera

Consultora
Prosociedad hacer bien el Bien, A.C.

Ricardo Lamas Torres

Mexicanos Primero Jalisco

Nancy García Vázquez

Integrante
Comité de Participación Social (CPS)

Luis González Viramontes

Director General
Consejo de Instituciones para el Desarrollo Social A.C. (CIDES)

María del Socorro Piña Montiel

Vicepresidenta
Consejo de Instituciones para el Desarrollo Social, A.C. (CIDES)

Omar Palafox Sáenz

Grupo Serrano



Con la colaboración para el análisis de esta evaluación de:

María Lucina Bravo Chávez

Co-Fundadora y Representante Legal.

Centro Integral de Rehabilitación Infantil A.C. (CIRIAC)

Lucía Almaráz Cázarez

Académica de la universidad Del Valle de Atemajac. Doctora en derecho.

IV. METODOLOGÍA DE USUARIO SIMULADO

El objetivo de la evaluación de “usuarios simulados”, fue medir la satisfacción que se tiene con respecto a los productos de los compromisos realizados en el Segundo Plan de Acción Local de Gobierno Abierto de Jalisco a través de preguntas que tenían el objetivo de responder a distintas categorías que abonan a los objetivos de Gobierno Abierto, aterrizado a los productos generados en el 2do. PAL.

Se buscó tener perfiles específicos para la evaluación de cada compromiso, sin embargo, se diseñaron indicadores comunes para todos ellos. En la fase de diseño de la metodología se elaboró una guía para que los usuarios simulados pudieran llevar a cabo tal evaluación, especificando los indicadores particulares que permitieron identificar la utilidad/usabilidad de los productos de los 8 compromisos y la satisfacción de la experiencia del usuario en el uso de tales productos.

• USUARIOS SIMULADOS

El perfil de las personas que realizaron la evaluación de usuario simulado fue principalmente personas investigadoras o integrantes de la sociedad civil con experiencia y conocimiento especializado sobre gobierno abierto. A continuación se muestra el listado de las personas que fungieron como usuarios simulados para esta evaluación.

1. **María del Socorro Piña Montiel**
Vicepresidenta del Consejo de Instituciones para el Desarrollo Social, A.C. (CIDES)
2. **Calep Pimienta**
Coordinador de investigación en Transversal Think Tank, Centro de Investigación y Desarrollo de Políticas Públicas.
3. **Carlos Peralta Varela**
Doctor en Ciencias Sociales con especialidad en Antropología Social-CIESAS Occidente. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I.
4. **Elena Valencia González**
Coordinadora del Programa de Fortalecimiento de Gobiernos e Incidencia en Políticas Públicas en Prosociedad hacer bien el Bien, A.C.
5. **Daniela Heredia Talavera**
Consultora del Programa de Fortalecimiento de Gobiernos e Incidencia en Políticas Públicas en Prosociedad hacer bien el Bien, A.C.

6. **Victor Hugo García Benítez**
Maestro en Políticas Públicas- CUCEA, Universidad de Guadalajara.
7. **Ricardo Lamas Torres**
Coordinador de operaciones, Mexicanos Primero Jalisco AC
8. **Ing. Juan Pablo Pereira**
Académico del ITESO. Miembro del Movimiento Asociativo Jalisciense Pro Personas con Discapacidad.
9. **Martha Pereira Moncayo**
Coordinadora de Investigación, Mexicanos Primero Jalisco AC
10. **Omar Palafox**
Grupo Serrano
Ciudadano parte del comité de evaluación del 2do. PAL.
11. **Heriberto Chavoya Almaraz**
Ciudadano de Tlajomulco
12. **Rubén de la Peña**
Litigante. Maestro en Derecho.
13. **Alejandro Sol Ávalos**
Maestro en Litigación en Juicios Orales. Director de 76 Abogados SAS de CV.

Visitador en Materia Civil de la Comisión Iberoamericana de Derechos Humanos para el Desarrollo de las Américas.

• CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El cuestionario se compuso de 8 preguntas que buscaron evaluar los siguientes aspectos:

- Institucionalización
- Colaboración
- Transparencia
- Coproducción
- Plazos
- Resultados
- Datos Abiertos



Cada pregunta se respondía solo con sí o no, sin embargo, se añadió después de cada pregunta, un apartado de “comentarios”, donde los usuarios simulados podían justificar o profundizar más su respuesta.

Para realizar el cuestionario de evaluación, se definieron 7 categorías relacionadas con el Gobierno Abierto, a continuación se muestra una tabla que sintetiza cada categoría, su descripción, los aspectos que se pretende revisar de cada una y el objeto de medición.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS A REVISAR	OBJETO DE MEDICIÓN
Institucionalización	Nivel de institucionalización. Se revisa si se hicieron las adecuaciones normativas y organizativas correspondientes.	Existencia de un proyecto específico con facultades y responsabilidades establecidas y definidas; objetivos, metas, programación y presupuestario.	Normativa o documentos de referencia del proyecto expuestos públicamente por el órgano responsable.
Colaboración	Verificación de las herramientas que fomenten la colaboración ciudadano-gobierno.	Cuentas de usuario, mecanismos de recepción de opiniones, Chat, foros, correo electrónico; vínculo con otras dependencias.	Como el interesado/afectado interactúa con el proceso del compromiso. Formas de interactuar con el sistema o información sobre los cambios generados en los procesos a partir de los compromisos. Si no hay interacción para probarlo (con el usuario simulado), que se pueda observar en algún documento el cambio en el proceso a partir del compromiso.
Transparencia	Verificación de transparencia, acceso a la información.	Articulación de la transparencia con la participación social;	*Existencia de la info del compromiso expuestos por el órgano responsable *Accesibilidad de la info que permita la participación social
Coproducción	Verificación de Producción conjunta, herramientas, procesos y políticas que fomenten la retroalimentación y la rendición de cuentas.	Proyectos realizados de manera conjunta; integración de comités o consejos deliberativos; instrumentos vinculantes;	Existe alguna forma de interacción con los ciudadanos/beneficiarios del compromiso Que ese mecanismo sea vinculante Que efectivamente sea ciudadano el mecanismo
Plazos	Verificación de los tiempos de respuesta	Periodo de recepción de las iniciativas ciudadanas y su respuesta.	*Comunicación/ que esté explícito el plazo esperado *Cumplimiento del plazo



Resultados	Análisis de los productos realizados.	Mecanismos de incidencia consolidados; mecanismos de quejas y denuncias activos: analizar la calidad de los resultados por su accesibilidad y pertinencia.	¿Existe evidencia de quejas y/o denuncias a los productos de los compromisos? ¿Se cumple si/no el objetivo establecido en cada compromiso?
Datos abiertos (DA)	Verificación de datos abiertos	Catálogos de datos; inventarios de datos; herramientas para datos; equipo de trabajo DA; diferente descarga XML; desagregación de datos; historia de datos	*Existencia (formato de datos para trabajarlos) *Versatilidad (formato de datos para trabajarlos)

A partir de estas categorías, el objeto de medición se simplificó y se redactó en una pregunta que se pudiera responder con “sí” o “no”.

Cabe aclarar que en el 2do. PAL, la mayoría de los productos de los compromisos fueron plataformas tecnológicas, por lo que, para facilitar la comprensión de la pregunta, se redactaron las mismas especificando que el producto del compromiso es una plataforma tecnológica, este tipo de preguntas se mostraron solo para las evaluaciones de aquellos compromisos que tuvieron plataformas, sin embargo, lo que se evaluó fue lo mismo. Por ejemplo, en vez de preguntar “¿se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto?”, en las evaluaciones de compromisos que tuvieron una plataforma la redacción cambió a “¿se hace mención en la plataforma que ésta se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto?”

Para facilitar el análisis de las respuestas, el cuestionario se realizó a través de un formulario de Google, que permitió a varias personas responderlo sin generar distintos archivos y facilitó el posterior análisis.

Las preguntas que conforman el cuestionario de evaluación de usuario simulado para los productos de los compromisos del 2do. PAL son las siguientes:

1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL? En la “Guía de usuario simulado”, puedes encontrar cuál es el producto de cada compromiso.
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.? (Está información puede estar visible en la plataforma o se puede referir a otro sitio donde se pueda conocer)



3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto? Ya sea que se encuentre ahí mismo, se haga referencia a que existe en algún otro sitio o que exista un apartado para solicitar dicha información. (Por ejemplo, que se mencione en algún documento generado, que exista un póster de “transparencia” en alguna oficina, etc.)
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo? Puede ser a través de espacios para la opinión, mecanismos de retroalimentación, buzones de sugerencias y denuncias, números de folio-seguimiento, etc.
- 5.1. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?
- 5.2. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso (por ejemplo: solicitud de información, levantamiento de reporte, resolución de trámite, etc.) ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?
5. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo? En la “Guía de usuario simulado” puedes encontrar los objetivos de cada compromiso
6. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos? Se entiende “datos abiertos” como aquellos que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona. En la “Guía de usuario simulado” puedes encontrar una definición más amplia.

V. RESULTADOS

• Por categoría

De forma global en el 2do. PAL, se integraron las respuestas de todos los usuarios simulados en todos los compromisos, con la finalidad de detectar los niveles de cumplimiento de cada categoría de forma conjunta. El componente o categoría con mayor porcentaje de cumplimiento mostrado en sus entregables es el de “Resultados”, que buscaba identificar si los compromisos cumplían con el objetivo con el que fueron creados.

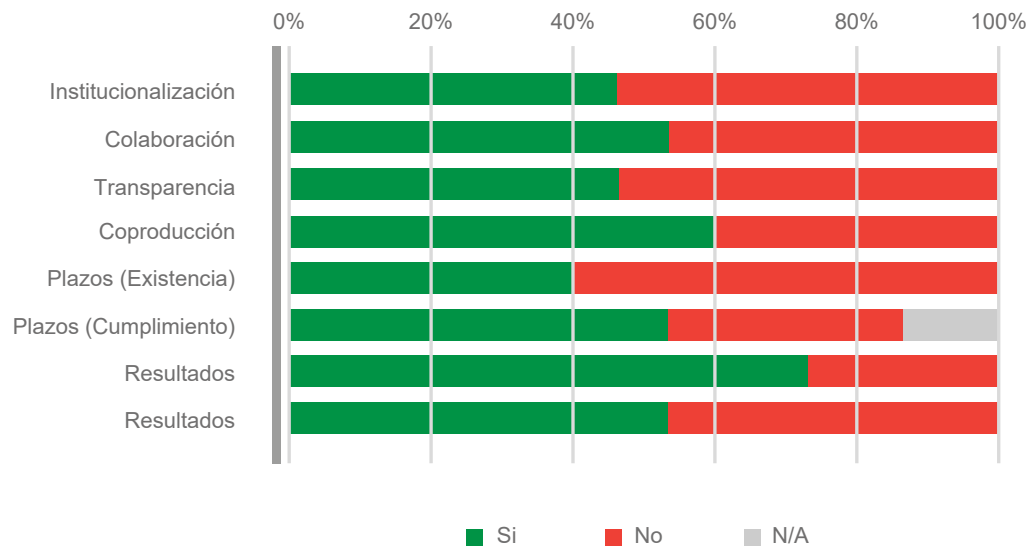


Gráfico 1.- Elaboración propia con base en las respuestas de los usuarios simulados.

El siguiente gráfico integra las respuestas de todos los usuarios simulados por compromiso y muestra el cruce de cada categoría o componente por compromiso. Así, se puede ver que categorías como “Resultados”, “Coproducción” y “Datos Abiertos” fueron las que estuvieron más presentes en los entregables. Por otra parte se puede observar que el compromiso sobre la selección de peritos auxiliares fue el que más presencia y claridad tuvo cada categoría, por el contrario del compromiso de atención ciudadana del municipio de Tonalá.



	Institucionalización	Colaboración	Transparencia	Coproducción	Plazos (Existencia)	Plazos (cumplimiento)	Resultados	Datos abiertos (DA)
Plataforma digital de participación ciudadana en la construcción y aprobación de leyes	Red	Verde	Red	Amarillo	Red	Amarillo	Verde	Amarillo
Análisis del programa "apoyo a las organizaciones de la sociedad civil" para la propuesta de un modelo integral de rendición de cuentas y transparencia de programas sociales	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Amarillo	Amarillo
Nuevo modelo de selección y designación de peritos auxiliares de justicia	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Plataforma integral para la atención ciudadana en captación y canalización de reportes respecto de servicios públicos del municipio de San Pedro Tlaquepaque	Verde	Verde	Verde	Verde	Red	Verde	Verde	Verde
Co-creación de un portal con datos abiertos para combatir la corrupción y proveer información de utilidad ciudadana del gobierno municipal de Zapopan	Red	Amarillo	Red	Red	Red	Amarillo	Amarillo	Amarillo
Política de mejora de atención ciudadana en reportes respecto de los servicios públicos del municipio de Guadalajara	Red	Red	Red	Amarillo	Red	Amarillo	Verde	Red
Certificación de trámites en ventanilla con la norma ISO 37001 del municipio de Tlajomulco de Zúñiga	Verde	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Plataforma digital incluyente para la atención ciudadana en captación, canalización, seguimiento y solución de reportes respecto de servicios públicos del municipio de Tonalá	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red

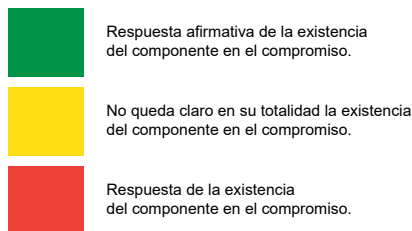


Gráfico 2 - Elaboración propia con base en las respuestas de los usuarios simulados.

• Por compromiso

1.- Análisis del programa “Apoyo a las OSC” para la propuesta de Modelo Integral de rendición de cuentas y transparencia de programas sociales

Con respecto al compromiso del poder ejecutivo que tenía el objetivo de realizar un análisis del programa “Apoyo a OSC” para generar una propuesta de modelo integral de rendición de cuentas, se encontró a partir de la evaluación de usuario simulado que en dicho compromiso se hace mención al compromiso de gobierno abierto, más no a que se deriva de un ejercicio de gobierno abierto, pues ni en las Reglas de Operación (ROP) ni en la convocatoria del compromiso se menciona como tal. Lo que sí se menciona es el proceso general del desarrollo del compromiso, así como las autoridades y las personas responsables en cada paso del proceso.

Se encontró también un apartado de consideraciones donde se da cuenta de todos los ordenamientos formales en los cuales se basan las ROP del programa y una parte de introducción donde se justifica el trabajo y el apoyo a las OSC. Además, se encontraron minutas y evidencias de las reuniones de trabajo del sector público con las OSC.

Los usuarios simulados también encontraron que sí existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo pues se contó con la participación específica de las OSC a través de su integración y operación de Comités de la Contraloría Social para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de metas y acción comprometidas.

Con respecto a los plazos, mencionan que debido a la complejidad del proceso se da cuenta de distintos plazos acordes a cada etapa, en algunos de estos fueron más específicos y en otros se aclaró que los plazos se definirán de acuerdo a su momento de implementación. Con respecto a las ROP aplicables al beneficiario, no se menciona el compromiso de entrega del recurso económico por parte del gobierno.

Sobre si se cumplió el objetivo del compromiso, una persona menciona que sí, sin embargo la otra considera que no pues explica que si bien se crearon instancias que contribuyen a la rendición de cuentas, no se explicita cómo se valorará y apostará a la calidad de la información en relación al programa de apoyos a las OSC, sobre todo en lo relativo a la posibilidad de acceso al programa y a la exposición de los resultados del



mismo frente a las OSC. Considera que el objetivo es claro con respecto a mejorar el acceso y la calidad de la información pero no se plantean indicadores o fórmulas para valorar la calidad de la misma.

Por último, con respecto a los datos abiertos, una persona sí identificó mecanismos para visualizar o solicitar datos abiertos sin embargo la otra persona menciona que aunque el documento da cuenta de las bases y procedimiento de un programa no se menciona nada sobre los datos abiertos aunque sí se menciona que habrá difusión pública de las bases del programa y de otros aspectos generales sobre el programa.

Como conclusión, se considera que sin duda el ejercicio realizado durante el periodo de análisis, reuniones de trabajo, propuestas y conclusiones es un avance para el tercer sector en el estado (sociedad), sin embargo aún falta mayor conocimiento sobre el tema por parte de los funcionarios de las dependencias en general para continuar con estos esfuerzos y lograr una verdadera co-creación entre gobierno y sociedad civil.

PREGUNTA	Carlos Peralta	Soco Piña
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	SI	SI
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	SI	SI
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	SI	SI
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	SI	SI
5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	SI	SI
6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	SI	SI
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	NO	SI
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	NO	SI

2.- Certificación de trámites en ventanilla con la norma ISO 37001 - Tlajomulco de Zúñiga

Los usuarios simulados sí pudieron identificar que el proceso de certificación se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto, de manera específica mencionan que eso se mencionaba en algunos banners, sin embargo, no encontraron información más específica que haga mención de cómo se desarrolló el compromiso de manera más detallada, en específico no encontraron nada relacionado en la ventanilla de información ni en la publicidad que se hace.

Por otro lado, sí pudieron encontrar información que permita saber cómo se llegó al producto, esto a través de un correo ciudadano y del municipio al que se deriva. Estos mismos correos y buzón de sugerencias ayuda a que las personas beneficiarias del compromiso sean tomadas en cuenta.

Los usuarios simulados reportan que sí se hace mención de manera explícita el plazo máximo que tomará la resolución del trámite y al realizarlo mencionan sí haber tenido respuesta en el plazo declarado.

Consideran que el proceso de certificación de trámites en ventanilla sí abona a los objetivos que se tenían planteados en el compromiso y con respecto a los datos abiertos, los usuarios encontraron que sí se pueden solicitar a través del mismo correo que ya se mencionaba anteriormente.

Como conclusión, se considera que el sistema sí ha resultado exitoso ya que cuenta con la metodología para la prevención de soborno y en caso de que se necesitara, el proceso de seguimiento y apoyo, sin embargo se considera que aún falta la inclusión adecuada para la denuncia ciudadana para que esta llegue directamente al sistema anticorrupción y se pueda dar respuesta de ciudadano a ciudadano.

PREGUNTA	Omar	Heriberto Chavoya
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	SI	SI
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	NO	NO
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	SI	SI
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	SI	SI



5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	SI	SI
6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	SI	SI
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	SI	SI
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	SI	SI

3.- Plataforma digital de participación ciudadana en la construcción y aprobación de leyes

Con respecto a la plataforma realizada por parte del poder legislativo, los usuarios simulados no encontraron mención a que esta se derivara de un ejercicio de gobierno abierto ni de los Planes de Acción Local aunque el mismo nombre y logo de la plataforma (Congreso abierto de Jalisco) hace referencia aunque no directa. Tampoco se encontró información sobre cómo se llegó al generar esta plataforma.

Se encontró que existe un botón de “suscripción” que permite registrarte como persona o institución así como registrar una iniciativa de ley. Además se encontró un buzón de sugerencias, quejas y comentarios sin embargo, para realizarlos necesitas registrarte y el correo y nombre son obligatorios.

Con respecto a los plazos previstos para el proceso de registro de iniciativa no se menciona nada al respecto. Al momento de que un usuario simulado intento revisar la plataforma le apareció una leyenda que decía “En estos momentos no existen iniciativas para emitir comentarios” por lo que no pudo utilizar la plataforma para realizar comentarios a iniciativas de ley.

Los usuarios simulados consideran que la plataforma sí abona al cumplimiento de su objetivos pues si considera que las personas puedan opinar, conocer y consultar, sin embargo, no se pudo utilizar la plataforma realmente.

Sobre los datos abiertos, se encontró “estadística para consultar” que muestra el registro de comentarios recibidos sin embargo el enlace no funciona por lo que no se puede acceder.



El compromiso del Legislativo fue una continuación de un proyecto que ya tenían iniciado en el Congreso de Jalisco dentro del programa Parlamento Abierto. Con el compromiso se pretendía poner en uso la plataforma ciudadana para ingresar propuestas de iniciativas de ley o de reformas, para entablar comunicación entre el ciudadano y las y los diputados durante el proceso de creación y reforma de leyes. El área de Parlamento Abierto hizo la presentación formal de la plataforma invitando a los integrantes del PAL, mostrando un ejemplo de lo que sería el ejercicio ciudadano. Sin embargo, desde esa fecha a la actual, sigue apareciendo en pantalla, al ingresar a la plataforma, el mismo ejemplo, pero la plataforma es inaccesible, mostrando la leyenda de que en ese momento no existen iniciativas para emitir comentarios, por lo tanto sólo se “inauguró” la plataforma, sin cumplirse el compromiso final de su uso ciudadano.

PREGUNTA	Calep Pimienta	Soco Piña
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	NO	NO
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	SI	SI
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	NO	NO
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	SI	NO
5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	NO	NO
6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	SI	NO
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	SI	SI
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	NO	SI

4.- Nuevo modelo de selección y designación de peritos

El compromiso del poder judicial va dirigido a un usuario específico que son aquellas personas que por algún motivo se ven involucradas en un proceso judicial, esto reduce la posibilidad de que la ciudadanía en general conozca y haga suyo el producto del compromiso.

Es importante recordar que este producto es resultado de la búsqueda de mayor diversidad en la selección de peritos a través de una plataforma que seleccione de manera aleatoria al perito en cuestión. Quien utiliza este compromiso suelen ser personas usuarias de la administración de justicia que requieren de un dictamen, por lo que se buscó que las personas que realizan la evaluación de este compromiso fueran abogados litigantes, sin embargo, ellos al no tener acceso a la plataforma de selección tampoco pueden realizar una evaluación más detallada al respecto.

PREGUNTA	Alejandro Sol	Rubén de la Peña
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	SI	SI
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	SI	SI
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	SI	SI
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	SI	SI
5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	SI	SI
6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	SI	SI
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	SI	SI
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	SI	SI

5.- Co-creación de un portal de datos abiertos para combatir la corrupción- Zapopan

Los usuarios simulados no encontraron mención sobre que la plataforma de datos abiertos de Zapopan fuera el resultado de un ejercicio de Gobierno Abierto y de los Planes de Acción Local. Tampoco encontraron explicación detallada sobre el objetivo del portal ni lo que se puede encontrar en el mismo.

El portal cuenta con un botón para “iniciar sesión” sin embargo, no tiene una opción para crear una cuenta o registrarse. No muestra como se puede obtener un usuario y una contraseña, y tampoco queda claro la interacción que permite el iniciar sesión o tener una cuenta.

No se encontró información ni referencia a otro sitio donde se permita conocer cómo se desarrolló el compromiso, los responsables, objetivos, ni nada relacionado con el proceso de generación del portal.

Tampoco se encontró en la plataforma evidencia de tomar en cuenta a las personas usuarias pues no existen espacios para la opinión, mecanismos de retroalimentación, buzón de sugerencias y denuncias, números de folio, etc. Se encontraron dos apartados de otros programas (presupuesto participativo y planeación participativa), son sus respectivos datos de contacto de su dependencia encargada, sin embargo no parecen estar relacionadas con el portal de datos abiertos.

Con respecto a los plazos, en el caso de la plataforma no aplica pues el portal es solo de consulta de datos abiertos, sin embargo no se puede observar algún medio de contacto para cualquier comentario de los usuarios del portal. Según el compromiso planteado la plataforma debería permitir denunciar actos de corrupción. Pero no hay forma de realizar algún reporte, solicitud, denuncia o trámite.

Se considera que el portal cumple con el objetivo de poner a disposición en formato de datos abiertos distintas bases categorizadas en rubros específicos, sin embargo existe la posibilidad de que no se encuentren bases de datos que a la ciudadanía le gustaría conocer por lo que una sección que permita tener retroalimentación de los usuarios sería necesaria. Se considera también que la información en el portal es difícil de comprender y poco útil para el ciudadano.

Si bien la plataforma es de datos abiertos, el objetivo de la misma es comunicar datos abiertos del municipio pero no permite solicitar información o más datos de los que ya existen en la misma.

PREGUNTA	Victor	Ricardo Lamas
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	NO	NO
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	NO	SI
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	NO	NO
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	NO	NO
5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	NO	NO



6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	NO	-
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	NO	SI
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	NO	SI

6.- Política de mejora de atención ciudadana en reportes respecto de los servicios públicos-Guadalajara

Con respecto a la mejora de atención ciudadana en reportes de servicios públicos en Guadalajara, no se encontró en el sitio web de reportes ni en el manual de procedimientos de servicios públicos con lenguaje ciudadano, ninguna mención sobre el objetivo de los mismos ni que éstos provengan de un ejercicio de Gobierno Abierto a partir de los Planes de Acción Local. Tampoco se menciona la información relacionada con el proceso de desarrollo del compromiso ni cómo fue que se llegó a generar dicha plataforma. Esta información sólo se puede encontrar en el tablero de monitoreo y en documentos dentro de la página del ITEI, más no proviene directamente del ayuntamiento de Guadalajara.

Sobre si se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso en el mismo, el objetivo de la plataforma en si es que los ciudadanos puedan levantar denuncias de una manera más efectiva y sean tomados en cuenta a partir de el levantamiento de reportes de fallas en los servicios públicos, así como agregar comentarios a reportes de otros usuarios, sin embargo, no existe un buzón general para hacer llegar sugerencias ni ningún tipo de mecanismo de retroalimentación con respecto al funcionamiento de la plataforma.

Sobre los plazos máximos de los procesos de levantamiento de reporte, aunque al realizar uno se genera un folio para el seguimiento, no existe información sobre el plazo máximo para emitir cualquier resolución. Se encontró en el documento de nueva política de atención una mención a que sí se debe de establecer el plazo máximo sin embargo, al levantar un reporte no se notificó dicho plazo y aunque sí se resolvió el problema (reporte de bache), nunca se actualizó el folio de seguimiento.

Se considera que el producto del compromiso sí abona al objetivo del mismo pues sí da respuesta al problema de la complejidad al momento de levantar reportes. La plataforma es sencilla de usar y permite identificar fácilmente qué tipo de reporte se quiere generar lo cual agiliza el proceso y esto abona a los problemas identificados en el diagnóstico. Se considera sin embargo que no existe ningún indicador en la aplicación CIUDAPP que de cuenta a los usuarios sobre la cantidad de reportes solucionados con respecto a los recibidos y estos con respecto a los que se reciben por otros medios como oficios directos o reportes al 070.

Por último, no se encontró una apartado que permita visualizar ni solicitar datos abiertos.

A manera de conclusión, se considera que desde la información que se encuentra en la aplicación CIUDAPP y que es en la que accede el usuario, como parte de los productos, no le puede quedar claro al usuario el sentido de las adecuaciones que se hubieran hecho en la política de atención ciudadana en reportes de servicios públicos del municipio (si es que se hicieron) o si estas derivaron en un cambio de normativa interna del Ayuntamiento y su consecuente institucionalización. Tampoco es explícito que esas mejoras se hayan hecho gracias a un ejercicio de co-creación en el que haya participado la ciudadanía. Por lo tanto, el ente público pierde la oportunidad de dar a conocer a la población sobre estas acciones de Gobierno Abierto y en consecuencia no favorece la institucionalización de estos ejercicios.

El diseño de la plataforma es tal que no se encontró alguna opción para que el usuario pueda solicitar información no sólo en cuanto a su reporte, sino información o espacios donde se le permita interactuar con las entidades responsables de los servicios públicos, objeto de este compromiso de gobierno abierto.

Aunque en la aplicación hay algunos mecanismos que intentan favorecer la interacción de los usuarios (por ejemplo, al permitir agregar comentarios a un reporte en particular), la interacción con las entidades públicas correspondientes no ocurre, más allá de dar respuestas automatizadas o usando las categorías de respuesta pre-establecidas.

En la aplicación de CIUDAPP no se da a conocer al usuario el proceso o ruta de su reporte y las etapas de procesamiento interno y el tiempo para cada una de esas etapas, por lo que el usuario no recibe de manera explícita información sobre el plazo esperado de respuesta a si su reporte es viable de ser atendido, ni de en cuánto tiempo se resolverá el asunto reportado.



Aunque aparentemente la aplicación CIUDAPP puede ser una manera de mejora en la atención ciudadana de los reportes sobre servicios públicos municipales que los ciudadanos realizan, al no contener mayor información que permita comparar la situación antes de la modificación de la política y la situación actual, evita que los ciudadanos sean conscientes de tales cambios y si estos fueron en un sentido de mejora o no.

PREGUNTA	Elena Valencia	Daniela Heredia
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	NO	NO
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	NO	NO
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	NO	NO
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	SI	NO
5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	NO	NO
6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	NO	-
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	SI	SI
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	NO	NO

7.- Plataforma digital incluyente para la atención ciudadana- Tonalá

Se puede observar que la implementación de este compromiso no se llevó a cabo de manera adecuada. De acuerdo a sus reportes de seguimiento, la plataforma se instaló, pero nunca se socializó ni se puso al servicio de la comunidad.

Los usuarios simulados no pudieron realizar la evaluación pues no se pudo acceder a la plataforma debido a que hay un error desde el momento de la creación de la cuenta de usuario dentro de la misma.



PREGUNTA	Martha Pereira	Calep Pimienta
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	NO	NO
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	NO	NO
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	NO	NO
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	NO	NO
5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	NO	NO
6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	NO	NO
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	NO	NO
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	NO	NO

8.- Plataforma integral para la atención ciudadana en captación y canalización de reportes respecto de servicios públicos de Tlaquepaque

Una de las personas que se pretendía realizara esta evaluación no pudo hacerla debido a que la plataforma no es inclusiva con personas ciegas o débiles visuales. Se considera que a la plataforma le falta tener un protocolo de inclusión específicamente para discapacidad visual. En el apartado de denuncia a un servidor público sí se puede realizar de manera autónoma dicha denuncia pues este apartado sí está simplificado y adaptado, pero para poder acceder a este es necesario que la persona tenga el link directo, no puede acceder desde la página principal, así como tampoco se puede hacer el reporte de servicios públicos .

Con respecto a la otra persona, no se encontró que existiera una retroalimentación con la ciudadanía en el tiempo de respuesta y seguimiento de reportes realizados, sin embargo sí se encontró mención a que esta plataforma se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL, así como información sobre el desarrollo del producto. Se considera que sí se tomó en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso y que sí existe un apartado para visualizar o solicitar datos abiertos. En conclusión, se considera que esta plataforma



sí cumple el objetivo del compromiso en el que fue desarrollada.

PREGUNTA	Soco Piña	Juan Pablo Peira
1. ¿Se hace mención en el producto del compromiso que éste se deriva de un ejercicio de Gobierno Abierto y los PAL?	SI	El usuario simulado no pudo responder la evaluación porque la plataforma no es incluyente para personas ciegas.
2. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita conocer cómo se desarrolló el mismo, responsables, objetivos etc.?	SI	
3. ¿Existe en el producto del compromiso información que permita saber cómo se llegó a ese producto?	SI	
4. ¿Existe evidencia de que se toma en cuenta a las personas beneficiarias del compromiso dentro del mismo?	SI	
5. ¿Se menciona de manera explícita el plazo máximo que tomará el proceso del producto del compromiso?	NO	
6. Si se puede realizar el proceso establecido en el compromiso ¿Se obtuvo lo esperado en el plazo declarado en el producto del compromiso?	SI	
7. ¿El producto del compromiso sí abona al cumplimiento de los objetivos del mismo?	SI	
8. ¿Existe en el producto del compromiso un apartado, herramienta o mecanismo para visualizar o solicitar datos abiertos?	SI	

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se encontró que existe una disparidad entre los compromisos con respecto a la satisfacción de los usuarios a los que cada uno de ellos va dirigido. Si bien en algunos los avances han sido sustanciales y valiosos, en otros, inexistentes.

Lo anterior lleva a la reflexión sobre la continuidad de los compromisos. El tablero de monitoreo que se encuentra en la página del ITEI ha sido una herramienta de gran valor para el seguimiento del desarrollo de los compromisos, sin embargo una vez concluidos, no existe un seguimiento real que asegure la permanencia, continuidad, y trascendencia de los éstos.

Se observa que los cambios de administración han afectado la continuidad de los compromisos. Una propuesta de solución para esta situación sería agregar en el cronograma de trabajo una actividad de presentación del compromiso con las nuevas administraciones que entran para así intentar que éstas adopten y le den continuidad a los compromisos. Aunado a lo anterior, se sugiere que el seguimiento de los compromisos no recaiga solo en una persona, sino que exista un equipo detrás que busque empujarlo y que se apoyen desde las instancias públicas de las otras instancias que forman parte del Secretariado Técnico Local. Es importante mencionar que existe el riesgo de que si los esfuerzos realizados con los compromisos se quedan solo en el desarrollo de los mismos y no se le da seguimiento, podría interpretarse como un ejercicio de simulación para generar legitimidad.

Un aspecto positivo ha sido el seguimiento que las Organizaciones de la Sociedad Civil han dado a los compromisos. Este empuje ha permitido que algunos compromisos no decaigan sino que al contrario sigan avanzando. Es importante recordar que uno de los objetivos de los planes de acción son la co-creación y el trabajo conjunto entre distintas instancias, por lo que invitamos a que otras instancias que forman parte del Secretariado Técnico Local de Jalisco (universidades, cámaras empresariales, etc.) se involucren más en el seguimiento de los compromisos.

Es un reto hacer que estos esfuerzos sean realmente valiosos para la sociedad en general y que no queden solo como buenas intenciones. Muchos compromisos sí cumplen con el “deber ser” y con la forma, pero se descuida el fondo y los resultados reales para las personas a las que afectan los compromisos. Es por esto que resulta importante no dejar de lado a los beneficiarios de los mismos, sería muy valioso que la gente

que se ve afectada por los compromisos participaran de manera más cercana en los mismos a partir de, por ejemplo, pruebas piloto o pruebas de usuario simulado para garantizar que los compromisos realmente abonan a sus beneficiarios.

Por otro lado, no hay que olvidar que estos compromisos se enmarcan en el gran objetivo de contribuir a los esfuerzos de Gobierno Abierto, por lo que es importante que se alineen a los pilares y dimensiones del mismo. Al momento de diseñar nuevos compromisos en los siguientes planes de acción, sería importante asegurarse de que estos se hagan tomando en cuenta los pilares y dimensiones que en esta evaluación se consideraron para que así los esfuerzos de los compromisos vayan orientados a los objetivos del Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto de Jalisco.

Por último, consideramos que sería muy valioso que los compromisos refirieran en sí mismos y en sus productos que éstos se derivan de un ejercicio de Gobierno Abierto dentro del Secretariado Técnico Local para poder posicionar todo el trabajo de co-creación que se realiza. En la presente evaluación se encontró que casi ningún compromiso menciona el marco de Gobierno Abierto en el que se desarrollaron sus esfuerzos. Consideramos que sí sería necesario que esto se mostrará en cada compromiso y no solamente en la plataforma del ITEI.