



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Informática

Maestría en Sistemas de Información:

Gestión y Tecnología

Gobierno Electrónico: Las mejores prácticas aplicadas en los portales gubernamentales de Gobierno del Estado de Querétaro y los municipios de Querétaro, El Marqués y San Juan del Río.

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestro en: Sistemas de Información: Gestión y Tecnología

Presenta:
Olimpia García Monroy

Dirigido por:
M.C. Ruth Angélica Rico Hernández

SINODALES

M.C. Ruth Angélica Rico Hernández
Presidente

Dra. Sandra Luz Canchola Magdaleno
Secretaría

M.I.S.D. Juan Salvador Hernández Valerio
Vocal

M.S.I. Gabriela Xicoténcatl Ramírez
Suplente

Dra. Rosa María Romero González
Suplente


M.C. Ruth Angélica Rico Hernández
Directora de la Facultad


Firma


Firma


Firma


Firma


Firma


Dr. Iriheo Torres Pacheco
Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario,
Querétaro, Qro.,
México, Noviembre, 2014.

A Edmundo González Llaca
con infinito agradecimiento.

AGRADECIMIENTOS

A mis abuelos: Cenobia Monroy Macías y David García Villaseñor. A mi mamá: María Guadalupe García Monroy. A mis hermanos: Iliana y Óscar. A todos mis tíos: Socorro (Q.E.P.D.), Mónica, Elizabeth, Alma, David y José Ángel, quienes siempre me han dado su apoyo incondicional.

A mis amigos y compañeros de la Licenciatura, en especial a: Sindy Lizbeth García Garay, Sonia López Chacón, Karla Reyes García, Erika Esparza, Carolina Gómez, Ismael Díaz Camacho, Martha Laura Corona Beltrán, Iván Hernández, Berenice Loredo Bernal, Gisela Moreno y Edmundo Lugo Juárez.

A mi amiga Fátima González Patiño, con quien he compartido tantas alegrías.

A mis compañeros y amigos de la maestría quienes participaban con muchos e interesantes puntos de vista durante nuestras clases.

A mis maestros quienes cumplieron con los objetivos de la educación: *educar con alegría, provocar curiosidad y promover un espíritu crítico*. ¡Gracias!

A la Dra. Sandra Luz Canchola Magdaleno, quien me orientó en varias ocasiones durante la escritura de este trabajo.

En particular, a mi asesora de tesis, la Maestra y directora de esta Facultad, M. C. Ruth Angélica Rico Hernández por haber revisado el texto y por sus atinados comentarios para mejorarlo.

Al Director General de Tecnologías de la Información del IFAI, Alfredo Méndez Calatayud, por su orientación y guía en el tema que abordé.

RESUMEN

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc) son organismos comprometidos con una mayor transparencia y mejores gobiernos en el mundo. Todos ellos coinciden con la idea que dentro de los portales electrónicos gubernamentales se debe poner atención en importantes secciones tales como la página principal, mecanismos de participación, formularios de registro, motores de búsqueda, accesibilidad, navegación, usabilidad y la calidad de organización de la información. En esta tesis se muestra una descripción del estado actual de cuatro portales del gobierno del Estado de Querétaro, se realiza un diagnóstico crítico de sus deficiencias y se presentan propuestas de solución. El objetivo de este estudio es comprobar si el gobierno cumple a cabalidad con la transparencia y el derecho de acceso a la información que se merecen los ciudadanos del estado. Los sitios web que son objeto de estudio son: A nivel estatal, el portal del Gobierno del Estado de Querétaro, (<http://www.queretaro.gob.mx/>) y a nivel municipal, el portal del gobierno de tres municipios: Querétaro (<http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/>); El Marqués (<http://elmarques.gob.mx/>) y San Juan del Río (<http://www.sanjuandelrio.gob.mx/>). El análisis consistió en calificar cada uno de los aspectos, se trata de un total de 82 prácticas. Como caso de estudio, se presenta un ejercicio práctico de participación ciudadana, en la forma de una solicitud de información a la Unidad de Acceso a la Información Pública Gubernamental del Poder Ejecutivo Estado de Querétaro. El trabajo concluye con sugerencias para que los ciudadanos puedan utilizar de manera sencilla y rápida los sitios web para agilizar trámites de gobierno. Se hace hincapié en la creación de una ventanilla única con un enfoque al ciudadano. Finalmente, se entregan los resultados obtenidos, recomendaciones para mejorar los sitios web, oportunidades para trabajo futuro, y conclusiones sobre esta tesis.

Palabras Clave: gobierno electrónico, sitios web, democracia digital, gobierno abierto, participación ciudadana, transparencia gubernamental.

ABSTRACT

The United Nations (UN), the Organization of American States (OAS), the World Bank (WB), the Inter-American Development Bank (IDB), and the Government Electronic Network for Latin America and the Caribbean (GEAL Network) are entities that are committed to promote the transparency and more efficient electronic governance in the world. To accomplish this goal, they all agree that electronic government portals should pay special attention in relevant sections like landing pages, registration forms, search engines, accessibility, navigation, usability and information completeness. In this thesis we study the current state of four e-government websites of the State of Queretaro, Mexico. We performed a critical diagnose of its advantages, shortcomings and development needs, presenting alternatives for potential solutions. The aim of this study is to verify whether the electronic infrastructure of the government of the state of Queretaro fully complies with the right to transparency and right of access to information expected and deserved by the citizens of this state. To do our analysis, we studied four different websites, one at federal state level: The Portal of the Government of the State of Querétaro (<http://www.queretaro.gob.mx/>) and three at municipal levels: The Portal of the Municipality of Querétaro (<http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/>); The Portal of the Municipality of El Marques (<http://elmarques.gob.mx/>) and The Portal of the Municipality of San Juan del Río (<http://www.sanjuandelrio.gob.mx/>). The analysis consisted of rating each aspect recommended by the UN, summarized in a total of 82 revised practices. As a case study, we show our experience presenting a request for information to the Office for Access to Public Information of the Government of State of Queretaro. Our work concludes with a series of suggestions for citizens to use the government portals in a simple and easy way, allowing to expedite several public administration processes. We underline the need of having a "one-stop" approach focused in the citizen, that eventually permits to simplify and speed up the e-governance practices. Finally, we presents our results, recommendations for improving e-government websites, directions for future work and conclusions.

Key words: e-government websites, digital democracy, open government, citizen participation, government transparency.

INDICE

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice de tablas	9
Índice de gráficas	11
Índice de imágenes	12
 Capítulo I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Definición del proyecto	15
1.2 Justificación	15
1.3 Objetivos específicos	16
1.4 Alcances	16
1.5 Limitaciones	17
1.6 Organización de la tesis	17
 Capítulo II. GOBIERNO ELECTRÓNICO	
2.1 Definición y concepto	18
2.2 Antecedentes	20
2.3 Importancia	22
2.4 Características	23
2.5 Tipos de gobierno electrónico	24
2.5.1 Government to Citizen (G2C)	24
2.5.2 Government to Business (G2B)	24
2.5.3 Government to Government (G2G)	24
2.5.4 Intragobierno (IG)	25
2.6 Fases en la adopción de gobierno electrónico	25
2.7 Beneficios	25
2.8 Desventajas	26
2.9 Brecha digital	27
2.9.1 Banda ancha (Broadband)	28
2.9.2 Agenda Digital	35
2.9.3 Programas enfocados a disminuir la brecha digital	36
2.9.3.1 Plazas comunitarias	36
2.9.3.2 Campaña Nacional de Inclusión Digital	36
2.9.3.3 Centro Comunitarios de Aprendizaje (CCA)	37
2.9.3.4 Mujeres migrantes en Pro de sus Derechos Humanos	38
2.9.3.5 Plataforma de capacitación virtual "CapacitaNET"	39
2.9.4 Plan Nacional de Desarrollo (2012-2018)	39
2.9.5 Iniciativa de Reformas a la Constitución en materia de Telecomunicaciones y Competencia Económica	40
2.9.6 Transparencia	42
2.9.6.1 Artículo 6to.	42
2.9.6.2 Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI)	44
2.9.6.3 Querétaro	45
2.9.6.4 Los otros sujetos obligados	47
2.9.6.5 Comisión Estatal de Información Gubernamental	47

2.9.7 CASO PRÁCTICO:**EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

I. Entrega de Solicitud de Información en la Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo. [04-10-2012]	51
II. La Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo notifica una ampliación del plazo de entrega. [24-10-12]	52
III. La Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo da respuesta a la Solicitud de Información. [16-11-12]	52
IV. Recurso de Revisión interpuesto ante la CEIG. [11-12-12]	53
V. Contestación de hechos de la Unidad de Acceso a la Información del Poder Ejecutivo al Recurso de Revisión interpuesto. [22-01-13]	56
VI. Resolución de la CEIG a Recurso de Revisión interpuesto. [14-04-13]	61
VII. Resolución de la CEIG. [09-05-13]	61
VIII. Segunda Solicitud de Información presentada [11-12-12] y respuesta recibida. [18-01-13]	61

2.9.8 Estudios de transparencia	62
--	----

Capítulo III. BUENAS PRÁCTICAS

3.1 Marco Teórico	67
3.2 Mejores prácticas	70
3.2.1 Página principal	70
3.2.2 Mecanismos de participación	70
3.2.3 Formulario de Registro	71
3.2.4 Búsquedas	71
3.2.5 Accesibilidad	72
3.2.6 Navegación	72
3.2.7 Usabilidad del sitio	73
3.2.8 Organización de la información	74

Capítulo IV. CASO PRÁCTICO DE LOS 4 PORTALES GUBERNAMENTALES

4.1 Metodología	75
4.2 Evaluación al portal electrónico del Municipio de Querétaro	
4.2.1 Página principal (HOME)	76
4.2.2 Mecanismos de participación	77
4.2.3 Formulario de Registro	77
4.2.4 Búsquedas	78
4.2.5 Accesibilidad	78
4.2.6 Navegación	79
4.2.7 Usabilidad del sitio	79
4.2.8 Organización de la información	80

4.3 Evaluación al portal electrónico del	
 Municipio de San Juan del Río	
4.3.1 Página principal	82
4.3.2 Mecanismos de participación	83
4.3.3 Formulario de Registro	83
4.3.4 Búsquedas	84
4.3.5 Accesibilidad	84
4.3.6 Navegación	85
4.3.7 Usabilidad del sitio	85
4.3.8 Organización de la información	86
4.4 Evaluación al portal electrónico del	
 Municipio de El Marqués	
4.4.1 Página principal (HOME)	88
4.4.2 Mecanismos de participación	89
4.4.3 Formulario de Registro	89
4.4.4 Búsquedas	90
4.4.5 Accesibilidad	90
4.4.6 Navegación	91
4.4.7 Usabilidad del sitio	91
4.4.8 Organización de la información	92
4.5 Evaluación al portal electrónico del	
 Gobierno del Estado de Querétaro -Página Estatal-	
4.5.1 Página principal (HOME)	94
4.5.2 Mecanismos de participación	95
4.5.3 Formulario de Registro	95
4.5.4 Búsquedas	96
4.5.5 Accesibilidad	96
4.5.6 Navegación	97
4.5.7 Usabilidad del sitio	97
4.5.8 Organización de la información	98
4.6 Resultados, conclusiones de las 82 prácticas evaluadas de los	99
 portales que fueron objeto de estudio.	
Capítulo V. COMENTARIO AL EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN	
CIUDADANA, CONCLUSIONES Y TRABAJO A FUTURO	
5.1 Comentario final. Caso práctico de Participación Ciudadana	101
5.2 Conclusiones	107
5.3 Trabajo a futuro	112
BIBLIOGRAFÍA	113
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	116
ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Descripción	Pág.
2.2.1	Cronología de los programas que basan su desempeño en las nuevas tecnologías de la información.	20
2.9.1.1	Porcentaje de hogares con tecnología de la información y comunicaciones 2012.	31
2.9.1.2	Distribución de hogares con computadora sin conexión a Internet por razón principal, 2012.	31
2.9.1.3	Lugar que ocupa México en banda ancha de los 34 países que integran la OCDE.	33
2.9.8.1	Índice de portales de transparencia estatal 2010.	62
2.9.8.2	Índice Estatal de Transparencia Presupuestaria 2011.	63
2.9.8.3	Resultado del Reporte IMCO de Transparencia Municipal 2012.	63
2.9.8.4	Lugar que ocupan los municipios queretanos en el Índice de Información Presupuestal Municipal que realizó el IMCO.	65
2.9.8.5	Ubicación de México en los diferentes estudios que se han realizado	66
3.1	Mejores prácticas en el diseño de portales gubernamentales	69
	Municipio de Querétaro	
4.2.1	Página Principal (HOME)	76
4.2.2	Mecanismos de participación	77
4.2.3	Formulario de registro	77
4.2.4	Búsquedas	78
4.2.5	Accesibilidad	78
4.2.6	Navegación	79
4.2.7	Usabilidad del sitio	79
4.2.8	Organización de la información	80
	Municipio de San Juan del Río	
4.3.1	Página Principal (HOME)	82
4.3.2	Mecanismos de participación	83
4.3.3	Formulario de registro	83
4.3.4	Búsquedas	84
4.3.5	Accesibilidad	84
4.3.6	Navegación	85
4.3.7	Usabilidad del sitio	85
4.3.8	Organización de la información	86

	Municipio El Marqués	
4.4.1	Página Principal (HOME)	88
4.4.2	Mecanismos de participación	89
4.4.3	Formulario de registro	89
4.4.4	Búsquedas	90
4.4.5	Accesibilidad	90
4.4.6	Navegación	91
4.4.7	Usabilidad del sitio	91
4.4.8	Organización de la información	92
	Gobierno del Estado de Querétaro -Página Estatal-	
4.5.1	Página Principal	94
4.5.2	Mecanismos de participación	95
4.5.3	Formulario de registro	95
4.5.4	Búsquedas	96
4.5.5	Accesibilidad	96
4.5.6	Navegación	97
4.5.7	Usabilidad del sitio	97
4.5.8	Organización de la información	98
5.1	Listado de sitios web que son ejemplo de buenas prácticas aplicadas, principalmente en Estados Unidos.	103

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica	Descripción	Pág.
2.9.1.1	Porcentaje de hogares con Internet y Computadora de algunos países latinoamericanos, 2010-2011.	32
2.9.8.1	Índice de información presupuestal estatal 2013. Ficha técnica Querétaro (IMCO)	64

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen	Descripción	Pág.
2.9.3.3.1	Presencia de los Centros Comunitarios de Aprendizaje	38
2.9.7.1	Enlace directo para la descarga de los Informes del Gobierno del Estado de Querétaro desde el portal de la administración actual.	60

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La era de la información ha provocado cambios importantes en los métodos tradicionales de comunicación no sólo en el sector privado sino también en la administración pública.

Fue en los noventas cuando los gobiernos de muchos países deciden utilizar las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC's) para establecer una relación con la ciudadanía más cercana y dinámica; además de ofrecer mejores servicios on line. [Laudon-Laudon, 2008.]

La revolución digital también ha obligado a los gobiernos a aumentar su eficiencia a través de la construcción de sistemas de información en sus administraciones: federal, estatal, municipal o local con el objetivo de brindar servicios a la ciudadanía por medio de sus websites.

El Internet ha venido al auxilio de las demandas sentidas por la sociedad: mayor transparencia en la toma de decisiones [Porrúa, 2003]; una más clara y honesta utilización de los recursos públicos; menor burocracia; abatimiento de los niveles de corrupción; mayores facilidades para el cumplimiento de los trámites administrativos y, sobre todo, abrir la posibilidad a los ciudadanos de participar en todos los asuntos que les afectan. [Cejudo, López Ayllon, Cázares, 2012]

Este trabajo tiene como base el estudio y análisis de las mejores prácticas identificadas en el diseño de portales gubernamentales, reconocidas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc).

Se consultó el libro *Mejores prácticas en el diseño de portales gubernamentales* de Luis Carlos Aceves Gutiérrez [Aceves-Martínez, s/a.] y el documento de trabajo del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) elaborado por la consultora Tbank denominado: *Benchmarking Infomex: Ruta para la transformación de Infomex* [Tbank, s/a], textos que señalan las buenas prácticas sugeridas para los sitios electrónicos de gobierno.

En la primera parte de este trabajo, se analiza desde una perspectiva teórica: el concepto, la definición, las características, la importancia, los beneficios políticos, económicos y sociales del gobierno electrónico; el gran reto a vencer es la brecha digital y al final de este apartado, se muestra el lugar de México dentro de las estadísticas de estudios realizados por diversas organizaciones internacionales y nacionales.

Y también se muestran cifras en el caso del Estado de Querétaro. Las estadísticas de transparencia y rendición de cuentas, así como, de corrupción correspondientes a la última década. Se incluye también una experiencia personal de la autora de esta tesis en el ejercicio del acceso a la información ante las autoridades del gobierno estatal y el órgano de control, la Comisión Estatal de Información Gubernamental (CEIG).

En la segunda parte de esta tesis, se mencionan las mejores prácticas recomendadas; se realiza una revisión exhaustiva y se somete a evaluación a cuatro sitios electrónicos del Estado de Querétaro:

Gobierno estatal del Estado (<http://www.queretaro.gob.mx/>);

Querétaro (<http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/>);

El Marqués (<http://elmarques.gob.mx/>) y

San Juan del Río (<http://www.sanjuandelrio.gob.mx>).

Se incluyen recomendaciones generales sobre los portales, se elabora un documento de análisis de la situación actual y se presentan diversas propuestas de

solución para someterse al examen y revisión de la Comisión Estatal de Información Gubernamental y el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

Finalmente, se señalarán recomendaciones y conclusiones sobre el tema y se mencionan trabajos futuros.

1.1 DEFINICIÓN DEL PROYECTO

A través del desarrollo de este trabajo se investiga si los portales de gobierno seleccionados llevan a la práctica las mejores recomendaciones establecidas para los sitios web de administraciones públicas, sugerencias que es necesario considerar pues todas ellas tienen un enfoque ciudadano.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El gobierno electrónico llegó para quedarse. No es posible concebir el funcionamiento administrativo de un gobierno sin el uso de herramientas tecnológicas y sistemas de información. La tecnología de Internet, hace posible la promoción de una mayor participación ciudadana; construye o fortalece la confianza de la sociedad en los gobiernos. Se percibe que México no refleja internacionalmente un buen nivel en sus actividades como gobierno electrónico. Así lo señala el estudio *E-Government Survey 2012. E-Government for the people* elaborado por la ONU donde se informa que México retrocedió 7 lugares en su ranking. México ocupó el lugar 48 en 2010 y ahora se ubica en el 55 entre las 190 naciones comparadas [ONU, 2012]. Asimismo, especialistas señalan que: *la mayoría de sitios web gubernamentales se encuentran a nivel de distribución de información*¹. [Chacón, 2010]

¹ Una de las razones para justificar este lugar sería que la estrategia mexicana-como lo señala un director de la consultora tecnológica Competitive- se ha estancado porque la mayoría de los sitios web gubernamentales se encuentran a nivel de distribución de información. [Chacón, 2010.]

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar las mejores prácticas reconocidas y recomendadas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo, la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc) para su aplicación en los portales gubernamentales del Estado de Querétaro.
2. Examinar minuciosamente los portales electrónicos seleccionados. (Gobierno estatal y municipios de Querétaro, El Marqués y San Juan del Río.)
3. Calificar cada buena práctica existente de los sitios electrónicos escogidos.
4. Mostrar los resultados obtenidos y mencionar recomendaciones generales y trabajos a futuro.

1.4 ALCANCES

La información recabada en este documento de trabajo puede ser de utilidad para cualquier administración pública, léase: regional, local, municipal, estatal y federal. Así como para cualquier sitio electrónico orientado a servicios.

El Municipio de Querétaro podría considerar el material de este documento de trabajo para el aprovechamiento de las mejores prácticas recomendadas. Un escrito² fue entregado personalmente por una servidora al Presidente Municipal, Lic. Roberto Loyola Vera, en una reunión de los miembros del blog Diálogo Queretano, donde se informa sobre esta investigación en curso y se acordó entregar una copia de los resultados plasmados en la tesis.

² El escrito se puede leer en el Anexo.

1.5 LIMITACIONES

Los portales de gobierno fueron revisados en fechas distintas en un par de ocasiones. No se pretende dar seguimiento a estos portales después de las evaluaciones realizadas. Las conclusiones y recomendaciones presentadas se realizan de manera general y no de manera específica para cada portal analizado.

1.6 ORGANIZACIÓN DE LA TESIS

En el siguiente apartado sobre **Gobierno Electrónico**. Se analiza la definición y el concepto del Gobierno Electrónico. Los antecedentes y el impulso de los gobiernos en el pasado y en la actualidad. Las características, los tipos, las fases y las desventajas del GE. De igual manera, se encontraran estadísticas de las telecomunicaciones en México. El tema tan grave que representa para el país: la brecha digital; se indican los programas que se han aplicado para combatir este mal que acecha a la sociedad. Se aborda el tema de la transparencia y se muestran estadísticas de diversos estudios realizados. Además el lector se encontrará un ejercicio de participación ciudadana de esta autora.

En la sección de **Mejores prácticas**: con base en dos referencias bibliográficas se muestran las mejores prácticas recomendadas por estas fuentes. Es un total de 82 prácticas agrupadas en ocho grupos como son: la página principal; el mecanismo de participación; el formulario de registro; las búsquedas; la accesibilidad; la navegación; la usabilidad y la organización de la información. Se entregan formulación de las ochenta y dos prácticas cotejadas en cada uno de los cuatro portales de gobierno escogidos. Se muestran los resultados obtenidos y las **conclusiones** del caso práctico y del tema en general.

En los **anexos** es la documentación del ejercicio práctico de la participación ciudadana. Se señala la **bibliografía** consultada.

CAPÍTULO II

GOBIERNO ELECTRÓNICO

La tecnología de Internet ha evolucionado la forma de realizar muchos procesos. Los sistemas de información en el sector privado eran un punto obligado (*must*) hace unas décadas, hoy en día, también es fundamental su utilización en el sector público [Ruelas-Pérez, 2006]. Los gobiernos del mundo están conscientes de los beneficios que proporcionan a sus ciudadanos los portales gubernamentales de cada administración. En ellos, la sociedad puede consultar información de trámites y servicios; programas de apoyo, becas, pagos en línea de tenencia, impuestos, vivienda, entre otros. La población sabe que no importa la hora, es posible acceder a la información las 24 horas del día los 365 días del año. [Laudon-Laudon, 2008] [Bonina-Lepore, 2005]

2.1 DEFINICIÓN Y CONCEPTO

Se considera necesario este recorrido de las diversas acepciones al concepto *gobierno electrónico / e-gobierno / e-government*³ [Sandoval, 2008.] y a partir de este momento se considerara indistinto el término.

El gobierno electrónico se refiere a *la aplicación de Internet y tecnologías de conectividad de redes para facilitar digitalmente las relaciones del gobierno y los organismos del sector público con los ciudadanos, las empresas y otras instituciones gubernamentales.* [Laudon-Laudon, 2008.]

La **Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)** define e-government como: *"El uso de tecnologías de información y comunicación,*

³ A propósito de términos y conceptos, la palabra e-government está precedida de la letra "e" que también permite identificar que se trata de una administración pública que está modificando sus procedimientos internos y externos haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).

especialmente Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno" [The e-Government Imperative, 2003].

Otra definición es: *"la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas" [Rivera, 2006].*

Para el **Banco Mundial**, se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes de área amplia (por sus siglas en inglés- *Wide Area Network (WAN)*), el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno. [Rivera, 2006.]

Para la **Sociedad para la tecnología de la información y la Asociación para las tecnologías eléctricas, electrónicas, y de la información**⁴, gobierno electrónico es: *El uso intensivo de la tecnología de información para la realización de los procedimientos de la opinión pública y de la toma de decisión o la disposición de los servicios en la política, el Estado o las administraciones. [Dassen; Cruz Vieyra, 2012.]*

El término de gobierno electrónico requiere para agilizar sus trámites internos y externos a las tecnologías de información, principalmente de Internet. De esta manera se puede interactuar en forma directa con la sociedad.

En el contenido de esta definición predomina el objetivo de una prestación de servicios por parte del gobierno a todos los sectores mediante el cual se facilite el registro de trámites y servicios vía Internet.

⁴ Dassen, Nicolás; Cruz Vieyra, Juan (editores). Gobierno abierto y transparencia focalizada: tendencias y desafíos para América Latina y el Caribe, BID, Noviembre 2012. Código de publicaciones: IDB-MG-137 Washington, D.C., BID.

2.2 ANTECEDENTES

La utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC's) son herramientas imprescindibles para que los gobiernos ofrezcan a la ciudadanía servicios más efectivos, eficientes, de mayor calidad y menor costo. [Porrúa, 2003.] [Laudon-Laudon, 2008.]

En 1993, fue el ex presidente estadounidense Bill Clinton quien impulsó una de las primeras iniciativas de reforma gubernamental donde el principal instrumento era la tecnología de la información. Se trata de *National Performance Review* (NPR) y *The National Information Infrastructure* (NII) en el año 1993 encabezadas por el vicepresidente Al Gore. En los siguientes años 1994 y 1995 Canadá, Japón, Australia y Singapur ingresaron a la llamada "era de la información". [Ruelas-Pérez, 2006.]

A continuación un cuadro que muestra programas gubernamentales que incluyeron a las NTIC's como principales herramientas.

Tabla 2.2.1. Cronología de los programas que basan su desempeño en las nuevas tecnologías de la información.

Año	País	Nombre del programa
1993	Estados Unidos	National Performance Review (NPR), ahora llamado: National Partnership for Reinventing Government
		The National Information Infrastructure (NII)
1994	Canadá	Information Highway Advisory Council
	Japón	Telecommunications Council
1995	Australia	Australian Science, Technology and Engineering Council (ASTEC)
	Singapur	National Computer Board

Elaboración propia. [Ruelas-Pérez, 2006].

Los líderes de aquellos programas contribuyeron a que el gobierno no fuera *burocrático e ineficiente* [Osborne, 1992]. Para ello implementaron diversas estrategias para disminuir y, en algunos casos, eliminar los trámites engorrosos e innecesarios.

En 1994, el grupo G-7 conformado por Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón y Reino Unido se congregó para analizar y discutir propuestas por el gobierno de Estados Unidos con el objetivo de implementar el plan denominado: *Global Information Infrastructure* (GII), Infraestructura de Información Global, por sus siglas en inglés [Ruelas-Pérez Arámburo, 2006.]. Es así como se genera una ola positiva para incluir a las nuevas tecnologías de la información, específicamente Internet en los procesos administrativos de gobierno.

El presidente de los Estados Unidos de América, Barack Obama ha puesto el tema de un gobierno abierto y transparente sobre la mesa desde el inicio de su administración [U.S. Government, 2009].

Existe un sitio llamado *usaspending.gov* (Government spending at your fingertips) donde es posible conocer al detalle los montos gastados en los programas de gobierno. La página muestra información minuciosa del seguimiento del presupuesto federal, se informa a detalle el destino del presupuesto federal en sus distintos rubros. Se abre un paréntesis para señalar que es preciso que haya en el país páginas gubernamentales con esa transparencia, ello sería una apertura total a la transparencia de los recursos públicos que tanta falta hacen hoy en día⁵.

México se sumó a la Alianza para el Gobierno Abierto, se trata de una *iniciativa que busca propiciar compromisos concretos de las naciones para promover la transparencia, aumentar la participación ciudadana en asuntos públicos, el combate a la corrupción y el aprovechamiento de nuevas tecnologías para fortalecer el buen gobierno* [IFAI, 2011]. El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos será el encargado de cuidar que se cumplan estos compromisos.

⁵ La importancia de hacer hincapié en este tema es porque si se rindieran cuentas claras, los ciudadanos podrían detectar a tiempo irregularidades en el uso de los recursos públicos. Los dos casos más sonados son: El ex gobernador de Tabasco [2006-2012], Andrés Granier Melo, quien es investigado por un presunto desvío de recursos durante su administración. El monto en cuestión asciende a 1000 millones de pesos mexicanos. O el caso de la maestra Elba Esther Gordillo Morales, la famosa líder vitalicia del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), quien está presa por ser acusada de desviar 2,600 millones de pesos de recursos del magisterio para uso personal de la misma.

Esta es la historia del surgimiento de lo que ahora conocemos como "gobierno electrónico".

2.3 IMPORTANCIA

El especialista en temas de gobierno electrónico, Miguel A. Porrúa Vigón, asegura que la industria más grande del mundo es el gobierno. También señala que las compras gubernamentales podrían representar hasta el 17 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) de cualquier país [Porrúa, 2003]. El gobierno es una empresa, las empresas necesitan realizar transacciones en tiempo real, y para ello, son imprescindibles las herramientas tecnológicas puesto que ayudan a reducir tiempos y costos en trámites.

La promoción de una cultura de transparencia es aún más importante. No sólo se consigue involucrar a los ciudadanos en el desempeño de los gobernantes de su región sino también, podría ser la diferencia en identificar el grado de compromiso del funcionario público que tiene con relación al combate a la corrupción y la rendición de cuentas.

La gente debe saber de qué manera y cómo están utilizando recursos del erario. Por ejemplo, la acción de informar de la clase gobernante a cerca de los presupuestos asignados a determinados programas, proyectos, secretarías, entre otros rubros; así como rendir cuentas a la ciudadanía de resultados obtenidos por cada actividad realizada de sus mandatos. [Bonina, Leporte, 2005]

Por lo tanto, una administración de gobierno debe generar procesos eficientes y cada día más rápidos. Con la ayuda de las nuevas tecnologías pueden almacenar, clasificar e interpretar los grandes volúmenes de información [Bonina, Leporte, 2005]. Los websites actuales de los gobiernos permiten realizar trámites en línea, sin dejar de utilizar, obviamente, el método burocrático tradicional.

2.4 CARACTERÍSTICAS

Los gobiernos utilizan a las TIC's como instrumento para mejorar la eficiencia de sus servicios [Ruelas-Pérez, 2003]. Por medio de los portales se consultan trámites y servicios, horarios de atención, domicilio de oficinas; documentación solicitada para determinada operación; costos, entre otras especificaciones.

Ello facilita que los ciudadanos no acudan a ciegas a las dependencias y aprovechen su tiempo para realizar otras actividades. Además de evitar las largas filas y la pérdida de tiempo y de dinero que conllevan.

Los sistemas informáticos permiten que se realicen procedimientos sin intermediarios. Es decir, evitan que exista una comunicación más directa y con esto se reducen los riesgos de propiciar un acto de cohecho, soborno y/o corrupción al momento de cualquier operación.

Los portales gubernamentales son la clave para informar a los habitantes de una localidad, municipio, Estado o bien a todo un país de sus actividades pasadas, actuales y futuras [Bonina-Lepore, 2005].

Para que esta acción proceda los sitios web no deben ser estáticos, no basta con presentar el gabinete vigente y sus respectivos currículos con fotografías; correos electrónicos y números telefónicos sino publicar acciones realizadas, logros alcanzados, balances generales de las cuentas públicas, es decir, demostrar que se ha trabajado con transparencia.

Por otro lado, es necesario incluir todos los sectores de la población para que gocen de los mismos beneficios que la mayoría. Sobre este tema, la brecha digital, se abordará con mayor profundidad en las próximas páginas; situación que no debe de pasarse por alto pues es necesario igualar los conocimientos de la ciudadanía para que ésta sea más participativa con sus gobiernos y todos tengan las mismas oportunidades.

En resumen, una recopilación de las características del gobierno electrónico [OCDE, 2003]. [Piaggese, 2004]:

- Ahorrar costos: hacer más con menos recursos.
- Acceso a servicios de información y trámites en línea.
- Promoción de una cultura de participación ciudadana.
- Construir o reafirmar la confianza de la sociedad en los gobiernos.
- Optimizar los servicios del gobierno por medio de la tecnología e Internet.
- Aumentar la eficiencia y transparencia de las administraciones públicas.
- Incrementar la capacidad institucional de los gobiernos locales, regionales y nacionales.
- Mejorar los vínculos entre el ciudadano y el gobierno.
- Permitir a los ciudadanos participar de manera activa en procesos de toma de decisiones.
- Mayor rendición de cuentas y transparencia.

2.5 TIPOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Existen diversos tipos de gobiernos electrónicos, que se clasifican de acuerdo con el contenido de su principal función.

2.5.1 Government to Citizen (G2C). Se denomina así cuando el gobierno provee información y debe otorgar servicios al ciudadano.

2.5.2 Government to Business (G2B). Se trata de la relación de gobierno con proveedores de bienes y/o servicios.

2.5.3 Government to Government (G2G). Indica que se pueden establecer relaciones entre los niveles Federal, Estatal y Local.

2.5.4 Intragobierno (IG). Se persigue la eliminación de la corrupción, la reducción en los costos, la mejora en procedimientos internos y la prestación de mejores y completos servicios a los ciudadanos. Existe una mejoría en la comunicación y el trabajo en equipo; se comparten documentos; se cualifica al personal; se administran todos los aspectos relacionados con los recursos humanos, gestión financiera y gestión del conocimiento [Porrúa, 2003].

2.6 FASES EN LA ADOPCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Existen cuatro fases sucesivas [Porrúa, 2003] para determinar en qué grado de adopción de gobierno electrónico se encuentra una administración gubernamental.

Las cuatro fases sucesivas son:

- I. **Información.** Mera publicación de información.
- II. **Interacción.** Posibilidad de comunicación online y realización de cierta interacción básica con el sitio (bajar un formulario, por ejemplo).
- III. **Transacción.** Posibilidad de completar un trámite de forma completa en línea (solicitud de una licencia de negocio y pago de la misma a través del website).
- IV. **Integración.** Posibilidad de acceder a cualquier trámite con el gobierno desde un punto único, puesto que el back-office de las diferentes dependencias gubernamentales y niveles de gobierno está integrado.

2.7. BENEFICIOS

Las ventajas de un gobierno electrónico son [Dinsdale, Geoff; Chhabra, et al., 2002]:

- Incrementar la satisfacción del usuario.
- Mejorar la educación de la población.

- Incrementar la eficacia y eficiencia gubernamental.
- Mejorar la competitividad empresarial y mayor.
- Mayor transparencia y apertura.
- Ahorro de costos (automatización de tareas y reducción de personal; generación de nuevos servicios).

Los ciudadanos tienen mayor amplitud de canales de conveniencia; los costos transaccionales son menores; existe un servicio personalizado; tienen una mayor participación democrática; se percibe una mayor confianza en los gobernantes y se logra tener mayor transparencia.

Por otro lado, el sector privado también goza de estos beneficios: las transacciones son más rápidas y los costos disminuyen así como la carga normativa. Es posible brindar información en línea de programas de apoyo, asesoramiento y orientación en trámites e impuestos.

A través de internet es posible tener una mejor gestión de inventarios y resulta mucho más práctico realizar procedimientos electrónicos que de manera convencional para los proveedores de productos y/o servicios.

Los sistemas de información internos proveen al gobierno una mayor eficiencia y fluidez en sus operaciones del día; se tiene una mejor utilización de la base del conocimiento y una mayor interrelación con todos los sectores, gobierno-ciudadano; gobierno-gobierno; gobierno-empresa.

2.8 DESVENTAJAS

Que la brecha digital aumente. El no tener una población homogénea de conocimientos informáticos abre una brecha digital que no permite que todos los habitantes de una región puedan beneficiarse de la rapidez de algunos trámites en línea.

Que los recursos tecnológicos no sean los adecuados. El consumo de recursos a gran escala, también representa una situación delicada. Si no se realiza un análisis completo de concurrencias en los sistemas de información pueden ocurrir deficiencias en los servicios, -internos o a usuarios-.

Ofrecer servicios incompletos o ineficientes. La ciudadanía podría sentirse decepcionada si los portales no proveen los servicios que ellos consideran útiles, básicos.

No romper con los paradigmas. Los funcionarios públicos podrían mostrar rechazo a la utilización de las herramientas tecnológicas.

Automatizar la corrupción. Se corre el riesgo de: *automatizar la ineficiencia; informatizar la corrupción o rediseñar la administración pública para que funcione de acuerdo con un programa de software.* [Porrúa, 2003]. *La tecnología debe situarse al servicio de la modernización de la administración, en lugar de diseñar la modernización en función de la tecnología* [ITESM, 2005.] Es por ello que, se debe evitar el uso económico con el objetivo de aparentar una modernidad que no responda a los objetivos reales de las administraciones públicas.

2.9 BRECHA DIGITAL

El principal obstáculo para el correcto aprovechamiento de los portales gubernamentales es la denominada "brecha digital".

El término de **brecha digital** es la diferencia entre aspectos geográficos, de raza, de situación económica, género o habilidad física, así como aptitudes de conocimiento y utilización de la información, internet y otras tecnologías, léase: telefonía móvil, computadoras y banda ancha [Dinsdale, Chhabra, Rath-Wilson, 2002].

Para entender los porqués de la importancia de no quitar el dedo del renglón en este problema real que es la brecha digital, se enlistan los términos involucrados y los pros y contras de contar con ellos o no.

2.9.1 Banda ancha (*Broadband*)

La banda ancha *es la capacidad de transmisión de datos con efecto de incrementar la velocidad del flujo de información* [SCT, 2012]. La banda ancha permite que se reciban beneficios económicos y sociales para cualquier sociedad.

La importancia de la banda ancha en México se describe en el siguiente estudio: "Acciones para el fortalecimiento de la banda ancha y las tecnologías de la información y comunicación", realizado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). [SCT, 2012]. A continuación algunos fragmentos:

Crecimiento económico. En un estudio que publicó el Banco Mundial [SCT, 2012] [Qiang, Rossotto, Kimura, 2009] en el 2009 informa que en la medida que avanza la penetración de banda ancha se incrementará el Producto Interno Bruto en países en desarrollo y desarrollados.

Disminución del desempleo. La banda ancha en zonas rurales puede generar empleos.

Aumento de la productividad. Los servicios públicos se otorgan de manera eficiente.

Crecimiento de exportaciones. *Las empresas manufactureras con acceso a banda ancha generan 6% más de exportaciones* [SCT, 2012]. *En el sector de servicios, este efecto crece al 10%.*

Innovación. Con la tecnología de internet es posible crear proyectos interesantes y emprendedores.

Impacto en la eficiencia de las pequeñas y medianas empresas. Se reducen los costos de distribución de información.

Impacto sobre el sector salud. El uso de banda ancha permite que la población tenga acceso a servicios de salud a distancia que redundan de manera positiva en su calidad de vida.

Impacto sobre la educación. Ofrece la posibilidad de concluir con estudios en línea.

Ahora que se han mostrado los aspectos positivos que se pueden generar con el uso de la banda ancha, corresponde dar un recorrido a las cifras, las que no mienten y arrojan resultados poco favorables para el país. Una razón más para no quitar el dedo del renglón sobre este tema.

Para la OCDE [OCDE, 2012], México⁶ sufre de una gran desigualdad⁷ en la distribución del ingreso y por ende, la población rural es numerosa. Es una población que no tienen recursos para una computadora personal y servicios de internet. Y si llegan a tener algún servicio, no es precisamente de alta velocidad.

⁶ La pérdida de bienestar atribuida a la disfuncionalidad del sector mexicano de las telecomunicaciones se estima en 129 200 millones de dólares* (2005-2009), es decir, 1.8% del PIB anual. (OCDE, 2012.)

⁷ El 12 de junio de 2013, el INEGI dio a conocer los siguientes resultados: 42.4% de los hogares, en donde vive el 39.2% de la población total del país, son de clase media. Por otro lado, 2.5% de los hogares son de clase alta, viviendo en ellos el 1.7% de la población del país, mientras que, en el otro lado del espectro social, se tiene al 55.1% de los hogares donde desarrolla su vida el 59.1% de la población mexicana. URL: <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Boletines/Boletin/Comunicados/Especiales/2013/junio/comunica6.pdf>. Fecha de consulta: 12 de junio de 2013. Para interpretar de una manera más simple estas cifras, se retoma lo publicado en el periódico nacional de Reforma en su portal electrónico titulado: Radiografía de un clasemediero. La clase media en México asciende a 44 millones de personas que representan el 39.2 por ciento de la población. En contraste, existen 2 personas de clase alta por cada 100 mexicanos; 4 personas de cada 10 son de clase media. URL: <http://www.reforma.com/>. Fecha de consulta: 17 de junio de 2013.

En el Día Mundial de Internet⁸, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) publicó en 2013, las siguientes cifras que ayudarán al lector a comprender la dimensión del rezago del país. [INEGI, 2013]

- 40.9 millones de personas de seis años o más son usuarios de Internet, es decir, el 40 por ciento de la población.
- El 75.6 por ciento de los cibernautas mexicanos tienen menos de 35 años.
- La Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) de usuarios de Internet es de 14.1 puntos porcentuales para el periodo 2006-2012.
- 11.5 por ciento de niños (6-11 años) son quienes navegan en la red.
- El 59.7 por ciento utiliza internet para comunicarse.
- El 26 por ciento de los hogares cuentan con una conexión a internet.
- El 32.2 por ciento de los hogares tienen televisión por cable.
- El 83.6 por ciento de los hogares tienen servicio de telefonía.
- El 1.1 por ciento de los usuarios respondió que utilizaba el internet para interactuar con el gobierno.
- De los 606, 793 dominios registrados que existen en México [Nic México⁹, 2012] sólo el 1.22 por ciento es .gob.mx.
- El 59.7 por ciento utiliza Internet para obtener información.

En el siguiente cuadro se aprecia el tipo de tecnología y su porcentaje correspondiente del país, los resultados que arrojó el estudio del INEGI fueron estos:

⁸ El 17 de Mayo, fue establecido el Día Mundial de Internet en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información celebrada en Túnez en 2005. URL: <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2013/internet0.pdf>. Fecha de consulta: 15 de mayo de 2013.

⁹ [Fecha de consulta: 09 de marzo de 2012]

Tabla 2.9.1.1 Porcentaje de hogares con tecnología de la información y comunicaciones 2012.

Dispositivo	Porcentaje
Internet	25.9
Sólo celular	41.7
Computadora	32.2
TV de paga	32.2
Sólo línea fija	7.3
Fija y celular	34.7

Elaboración propia. Fuente: MODUTIH, 2012.

De los hogares con computadora (9.8 millones), el 18 por ciento no cuenta con conexión a Internet; de los cuales una mayoría reconoció que la limitante para contar con conexión a la red es la falta de recursos, y menos de una cuarta parte señaló no necesitarla.

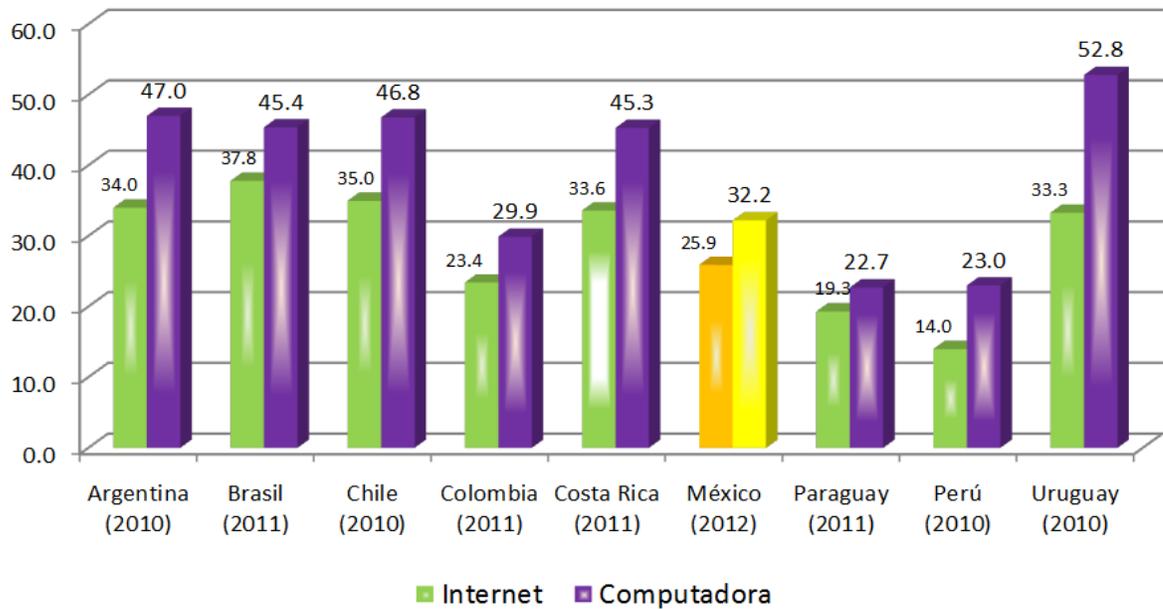
Tabla 2.9.1.2 Distribución de hogares con computadora sin conexión a Internet por razón principal, 2012.

Motivo	Porcentaje
Falta de recursos económicos	59
No la necesitan	22
Equipo insuficiente	8
No hay interés	2
Otra razón	9

Elaboración propia. Fuente: MODUTIH, 2012.

La siguiente gráfica confirma que México está rezagado en telecomunicaciones en comparación con otros países Latinoamérica, la ubicación, es superada por Argentina, Brasil, Chile: [INEGI, 2012]:

Gráfica. 2.9.1.1 Porcentaje de hogares con Internet y Computadora de algunos países latinoamericanos, 2010-2011.



Fuente: ITU World Telecommunication / ICT Indicators Database; para México, los datos corresponden al 2012.

En otro estudio, la OCDE [OCDE, 2012]¹⁰ señala que las telecomunicaciones en México son ineficientes y costosas. El estudio arrojó datos interesantes que valen la pena señalar:

El dominio que registra una sola compañía¹¹ representa:

- 80 por ciento del mercado de telefonía fija.
- 70 por ciento de telefonía móvil.

¹⁰ OCDE (2012), Estudio de la OCDE sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en México, OECD. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264166790-es>

¹¹ Las compañías en cuestión es TELMEX (fija) y Telcel (móvil).

De los 34 países¹² que conforman la OCDE, México ocupa los últimos lugares.

Tabla 2.9.1.3. Lugar que ocupa México en banda ancha de los 34 países que integran la OCDE.

Concepto	Lugar
Telefonía fija	34°
Telefonía móvil	33°
Banda ancha	32°

Elaboración propia.

México ocupa el último lugar de los países de la OCDE en servicio inalámbrico y se ubica en penúltimo sitio en el fijo. Es decir, que el 0.5% de la población tiene banda ancha inalámbrica y el 10.4% banda ancha fija¹³ [CNNexpansion.com, 2011].

El promedio de suscripciones de banda ancha inalámbrica en los 34 países de la OCDE es de 41.6%; Corea ocupa el primer sitio con 89.9% y México el 0.5%.

Una manera para combatir la brecha existente es que en México se estableciera el acceso a internet de banda ancha como derecho constitucional como ya es una realidad en Finlandia.¹⁴ [CNN, 2011].

En Querétaro¹⁵, la LVII Legislatura local aprobó la Iniciativa de Ley de Acceso a Internet, donde se reforman los artículos 4to y 6to de la Constitución Política del

¹² La OCDE está integrado por los siguientes países: Canadá, Estados Unidos, Reino Unido, Dinamarca, Islandia, Noruega, Turquía, España, Portugal, Francia, Irlanda, Bélgica, Alemania, Grecia, Suecia, Suiza, Austria, Países Bajos, Luxemburgo, Italia, Japón, Finlandia, Australia, Nueva Zelanda, México, República Checa, Hungría, Polonia, Corea del Sur, Eslovaquia, Chile, Eslovenia, Israel, Estonia.

¹³ CNN Expansión. México, "desconectado" de la banda ancha [Fecha de consulta: 04 de mayo de 2012.][URL: <http://www.cnnexpansion.com/tecnologia/2011/06/23/mexico-desconectado-de-la-banda-ancha>]

¹⁴ Nota. "Finlandia hace del acceso a Internet de banda ancha un derecho fundamental". El mundo. URL: <http://www.elmundo.es/elmundo/2009/10/14/navegante/1255539592.html>

¹⁵ Aprueba la Comisión de Puntos Constitucionales de la LVII Legislatura la Iniciativa de Ley de Acceso a Internet. Publicado el 30/Enero/2013. URL: <http://www.legislaturaqueretaro.gob.mx/noticias.aspx?s=2&p=42>.

Estado¹⁶ para garantizar el acceso público a internet. Se menciona que¹⁷ con la Iniciativa, Querétaro se suma a los siguientes Estados que ya han aprobado el internet libre: Aguascalientes, Baja California, Campeche, Chihuahua, Distrito Federal, Guerrero, Jalisco, Morelos, Quintana Roo, Veracruz y Yucatán.

El uso de teléfonos inteligentes, organizadores y Asistentes Personales Digitales PDA's (por sus siglas en inglés, *Personal Digital Assistant*) requiere que las compañías mejoren sus servicios de banda ancha móvil ofreciendo velocidades más rápidas [OCDE, 2011].

Incrementar la penetración de banda ancha que en México es de sólo 11% por cada 100 habitantes mientras que el promedio en la OCDE es de 26% y en los países más avanzados como Dinamarca, Corea, Singapur y Noruega llega a más de 40%.

La Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI) informó¹⁸ que México, actualmente es el cuarto proveedor mundial de servicios de TI con exportaciones de 4 mil 500 millones de dólares, lo ideal sería que pasara al tercer lugar en 2013 desplazando a Filipinas [El Economista, 2012].

La importancia de buscar una igualdad en una sociedad no es una tarea fácil. Una manera de combatirla es detectarla y reconocer que existe el problema para poner en marcha soluciones inmediatas a corto, mediano y largo plazo. Como son: programas sociales; iniciativas gubernamentales; mayor apertura de inversiones extranjeras y por supuesto, eliminación de monopolios [SCT, 2012].

¹⁶ La Constitución Política del Estado de Querétaro se puede consultar en el siguiente enlace: URL: <http://www.legislaturaqro.gob.mx/files/leyes/Constitucion%20Politica%20del%20Estado%20de%20Queretaro.pdf>.

¹⁷ Nota: Garantiza Querétaro acceso público a internet. Contrapapel. Periodismo digital. Fecha: 24 de febrero de 2013. [URL: <http://www.contrapapel.mx/articulo.php?id=81>].

¹⁸ El Economista. **Secretaría de TIC's: Canieti** por Marco A. Mares. [1 Marzo, 2012] [URL: <http://eleconomista.com.mx/columnas/columna-especial-empresas/2012/03/01/secretaria-tics-canieti>]

2.9.2 Agenda Digital

Hace unos meses¹⁹, la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de la Información (AMITI); la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) y la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI) presentaron una agenda digital denominada AgendaDigital.mx²⁰ *es una política pública que promueve el uso de las nuevas herramientas tecnológicas para el desarrollo social y económico, así como para mejorar los servicios de educación, salud y gobierno, con el propósito de incrementar la productividad y competitividad de nuestro país y mejorar la calidad de vida de las personas.*

Los propósitos del documento son: impulsar la competitividad y el desarrollo nacional y mejorar la calidad de vida para los mexicanos. A través de: fomentar el acceso de la población a las TIC; fortalecer el uso de tecnologías, los sistemas y servicios de educación, salud y gobierno.

Para precisar, los objetivos que señalaron son los siguientes:

- Llevar el acceso a internet de banda ancha a todos los mexicanos.
- Impulsar las TIC para mejorar la calidad y la cobertura de la educación. procurar la equidad y la calidad en la provisión de los servicios de salud.
- Promover la competitividad del país, de sus empresas e instituciones.
- Prestar más y mejores servicios de gobierno.
- Cuidar el medio ambiente sin afectar el crecimiento de la economía.

¹⁹ La Agenda digital se presentó el día 01 de Agosto de 2012. [URL: <http://www.agendadigital.mx/>]

²⁰ [URL: <http://www.agendadigital.mx/>]

Uno de los beneficios que se mencionan en esta *Agenda Digital* es: incentivar la alfabetización electrónica mediante programas sociales, mejores servicios, hablando de una mejor transmisión de datos, tarifas accesibles y amplia cobertura.²¹

Otros propósitos de la *Agenda Digital*:

Crear una nueva Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación que reuniría los programas como Prosoft de Economía; EMexico de la SCT; TeleSalud y expediente electrónico de la SSA; E Gobierno de Función Pública y Vasconcelos 2.0 de la SEP.

2.9.3 Programas enfocados a disminuir la brecha digital [SCT, 2012].

El gobierno de México -a través de diversas dependencias- ha implementado programas para reducir la brecha digital. Se trata de iniciativas que buscan homogeneizar la población. Logrando que se tengan los conocimientos y habilidades básicas para hacer uso de las TICs. Por mencionar algunos existentes:

2.9.3.1 Plazas Comunitarias.

Establecido en el año 2001 por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) cuyo objetivo es combatir el rezago educativo ofreciendo un proyecto educativo integral de educación básica con apoyo de tecnologías de comunicación e información.

2.9.3.2 Campaña Nacional de Inclusión Digital.

La Campaña Nacional de Inclusión Digital es una estrategia promovida por la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC) de la

²¹ Estudio realizado "Acciones para el fortalecimiento de la banda ancha y las tecnologías de la información y comunicación". op. cit.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). Promueve el acceso de jóvenes y adultos a las TIC's. El objetivo es orientar a jóvenes y adultos a comunicarse a través de un correo electrónico, a buscar y usar información en internet y realizar trámites gubernamentales en línea.

2.9.3.3 Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA).

La Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) cuenta con un programa para las comunidades marginadas en México para mejorar, mediante la utilización de las TIC, sus habilidades productivas. Existen 1,287 CCA habilitados con computadoras, internet y un promotor encargado de orientar y dar asistencia a la población en su interacción con las TIC's, apoyarla en su formación educativa virtual y promover los proyectos que ofrece el Gobierno Federal para impulsar proyectos productivos.

En la siguiente impresión de pantalla, se aprecia el total de los CCA. En México, tiene 2,838 centros registrados. Se revisó el listado de los 2838 centros y en Querétaro no figura ningún CCA.

Imagen 2.9.3.3.1. Presencia de los Centros Comunitarios de Aprendizaje. En México existen 2,838 centros.



Pantalla tomada del portal: Centros Comunitarios de Aprendizaje el 05 de septiembre de 2013.

2.9.3.4 Mujeres Migrantes en Pro de sus Derechos Humanos.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) creó un portal Mujer Migrante (www.muermigrante.mx). Promueve el acceso a las TIC de las mujeres que se encuentren en tránsito migratorio y aquellas que viven en los Estados Unidos de América y sus familias, con el objetivo de propiciar su adopción y contribuir a evitar su distanciamiento social por razones geográficas, educativas, económicas y culturales. Las beneficiarias tienen acceso a cursos de capacitación en línea, contenidos relevantes, comunicación mediante voz IP, asesoría y canalización en línea.

2.9.3.5 Plataforma de capacitación virtual “CapaciNET”

CapaciNET (www.capacinet.gob.mx) es un servicio de aprendizaje en línea que brinda a las instituciones del Gobierno Federal, del sector académico y de la sociedad civil, un espacio virtual para acercar el conocimiento sobre diversos temas a la población mexicana.

2.9.4 Plan Nacional de Desarrollo

En el recientemente presentado²² Plan Nacional de Desarrollo (PND) de la administración del Presidente Enrique Peña Nieto (2012-2018), se señalan un rubro destacado para el desarrollo de este trabajo:

"ii) Gobierno Cercano y Moderno. Las políticas y acciones de gobierno inciden directamente en la calidad de vida de las personas, por lo que es imperativo contar con un gobierno eficiente, con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; que simplifique la normatividad y trámites gubernamentales, y rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía. Por lo anterior, las políticas y los programas de la presente Administración deben estar enmarcadas en un Gobierno Cercano y Moderno orientado a resultados, que optimice el uso de los recursos públicos, utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación e impulse la transparencia y la rendición de cuentas con base en un principio básico plasmado en el artículo 134 de la Constitución: “Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”.

²² Para mayor consulta búsquese en el Diario Oficial de la Federación el día 20/05/2013.

2.9.5 Iniciativa de Reformas a la Constitución en materia de Telecomunicaciones y Competencia Económica²³.

Ya en páginas anteriores se señaló la importancia de que una población cuente con infraestructura tecnológica y acceso a Internet. El pasado 11 de marzo de 2013 se presentaron la Iniciativa de Reformas a la Constitución en Materia de Telecomunicaciones y Competencia Económica. Una reforma importante y necesaria para el país. Pues, efectivamente, como es del conocimiento de la ciudadanía: "Las telecomunicaciones, y en especial las redes de Banda Ancha, son en la actualidad infraestructuras básicas de las sociedades modernas"²⁴.

Uno de los objetivos principales de la iniciativa de reforma es:

El fortalecimiento de los derechos vinculados con la libertad de expresión e información y el establecimiento del derecho al acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, y a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluida la banda ancha.

Se mencionan elementos que conforman la Reforma (el resaltado del texto son de esta autora):

I. Derecho al acceso a las tecnologías de la información.

El eje rector de la reforma lo constituye el fortalecimiento de los derechos fundamentales (Art. 6 de la Constitución) que amplían a todas las personas las libertades de expresión, **acceso a la información y acceso a las tecnologías de la información.**

²³ El texto íntegro de la Reforma se encuentra en el siguiente link: URL: <http://pactopormexico.org/reforma-telecomunicaciones/>.

²⁴ Palabras del Secretario de Comunicaciones y Transportes, Gerardo Ruiz Esparza, durante la promulgación de la Reforma Constitucional en Materia de Telecomunicaciones, realizada en el museo Tecnológico de la Comisión Federal de Electricidad. Celebrada: 10 de junio de 2013.

En concreto se prevén reformas para establecer expresamente:

- a) El derecho al libre acceso a información veraz, plural y oportuna.
- b) El derecho a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.
- c) El derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha.**

De igual forma, se incorporan las obligaciones correlativas que se generan para la autoridad en virtud del establecimiento a nivel constitucional de estos derechos:

- a) Garantizar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha.**
- b) Garantizar a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, mediante una política de inclusión digital universal con metas anuales y sexenales.**
- c) Inviolabilidad de la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio.
- d) Prohibición de establecer la previa censura, ni coartar la libertad de difusión.

La utilización de las TIC's fomentan la equidad y la inclusión social; mejoran la calidad de los servicios de educación; facilitan mejores y más servicios gubernamentales; promueven la competitividad de un país así como de sus empresas e instituciones. Si se llegara a aprobar esta Reforma en materia de Telecomunicaciones sería un gran avance para el país.

2.9.6 TRANSPARENCIA

El derecho de acceso a la información significa que todo ciudadano tiene el derecho de estar informado sobre la actividad de su gobierno, el funcionamiento y aplicación de recursos públicos. Una democracia sin transparencia provoca desconfianza a la ciudadanía.

El artículo Sexto constitucional fue modificado en 1977. Se añadió el siguiente renglón: "el derecho a la información será garantizado por el Estado", tema que fue cuestionado y sometido a debate por no existir órganos de control, así lo señala el autor Velázquez Romero (Velázquez, 2009).

En el año 2002 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG). El artículo sexto fue reformado (se añadió un segundo párrafo con VII fracciones) y quedó de la siguiente manera:

2.9.6.1 Artículo 6to.

Para el ejercicio del derecho de acceso a la información, la Federación, los Estados y el Distrito Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, se regirán por los siguientes principios y bases:

I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público en los términos que fijen las leyes. En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.

II. La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes.

III. Toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública, a sus datos personales o a la rectificación de éstos.

IV. Se establecerán mecanismos de acceso a la información y procedimientos de revisión expeditos. Estos procedimientos se sustanciarán ante órganos u organismos especializados e imparciales, y con autonomía operativa, de gestión y de decisión.

V. Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.

VI. Las leyes determinarán la manera en que los sujetos obligados deberán hacer pública la información relativa a los recursos públicos que entreguen a personas físicas o morales.

VII. La inobservancia a las disposiciones en materia de acceso a la información pública será sancionada en los términos que dispongan las leyes.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- La Federación, los Estados y el Distrito Federal, en sus respectivos ámbitos de competencia, deberán expedir las leyes en materia de acceso a la información pública y transparencia, o en su caso, realizar las modificaciones necesarias, a más tardar un año después de la entrada en vigor de este decreto.

Tercero. **La Federación, los estados y el Distrito Federal deberán contar con sistemas electrónicos para que cualquier persona pueda hacer uso remoto de los mecanismos de acceso a la información y de los procedimientos de revisión a los que se refiere este decreto, a más tardar en dos años a partir de la entrada en vigor del mismo.** Las leyes locales establecerán lo necesario para que los municipios con población superior a 70,000 habitantes y las demarcaciones territoriales del Distrito Federal cuenten en el mismo plazo con los sistemas electrónicos respectivos.

El artículo señala claramente el uso de los sistemas electrónicos para que cualquier persona tenga acceso a la información y ésta sea sometida a su revisión.

La importancia de tocar el tema de transparencia es para evitar situaciones como el siguiente hecho histórico. Lo menciona el comisionado del IFAI, Ángel Trinidad Zaldívar (Trinidad, 2006.): *En 1803 los británicos crearon un destacamento para que se estableciera en los acantilados de Dover y vigilara a Napoleón. El depuesto emperador murió algunos años después, sin embargo, el destacamento siguió subsistiendo, con todos los costos que esto implica, hasta ¡¡1927!!, en que alguien se preguntó para qué servía ese montón de soldados en esa escarpada zona.*

El mero ejercicio del derecho de acceso a la información es la primera advertencia de que la ciudadanía exige justicia social y demanda certezas (González, 2012.).

2.9.6.2 Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI)

A nivel federal, el IFAI es el órgano de control, que vigila que se cumpla la ley LFTAIG y quien promueve una cultura de transparencia a través de publicaciones, eventos anuales, entre otras actividades.

Con la Reforma recién aprobada el IFAI tendrá una nueva figura jurídica pues será *un organismo autónomo, especializado, imparcial, colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, de gestión, capacidad para decidir sobre su presupuesto y determinar su organización interna*²⁵.

En el portal de la Presidencia de la República²⁶ se resalta sobre la Reforma de Transparencia las siguientes precisiones:

²⁵ Nota. El Universal. Reforma al IFAI. ¿Qué implica? <http://www.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2013/reforma-al-ifai-que-implica-968697.html>. Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2013.

²⁶ Presidencia de la República. URL: <http://www.presidencia.gob.mx/reforma-en-materia-de-transparencia/>

- Se crea el organismo encargado de la transparencia y el acceso a la información pública, como un ente autónomo, con facultades para emitir su normatividad interna.
- Este organismo se integra por 7 comisionados, quienes durarán en su encargo 7 años, sin posibilidad de reelección.
- El comisionado presidente será designado por los propios comisionados, por un periodo de 3 años.
- El organismo tendrá un Consejo Consultivo integrado por 10 consejeros.
- Se genera la necesidad de crear organismos garantes del derecho de acceso a la información pública y a la protección de datos personales en los Estados y Distrito Federal.
- Se amplía el catálogo de sujetos obligados directos:
 - i. Cualquier autoridad entidad, órgano, y organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial
 - ii. Partidos Políticos
 - iii. Órganos autónomos, fidecomisos y fondos públicos que reciban y ejerzan recursos públicos o realicen actos de autoridad
 - iv. Cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito federal, estatal y municipal.

En resumen, con los cambios realizados se busca incrementar la rendición de cuentas en todos los niveles de gobierno. Así como, prevalecer el principio de máxima publicidad.

2.9.6.3 Querétaro

En el año 2002, seis entidades federativas publicaron sus respectivas leyes de transparencia, entre ellas se encuentra Querétaro. La ley se denominó *Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro*²⁷. Consta de 48 artículos y la

²⁷ URL: <http://inicio.ifai.org.mx/LeyesEstados/qro.pdf>

ley regula aspectos como: el acceso a la información pública, promoción de la cultura de la transparencia, archivos públicos, sanciones, entre otros rubros.

Esta ley obliga a publicar datos como: el directorio de servidores públicos; marco normativo; remuneración mensual por puesto; sistema de compensación; los servicios ofrecidos; la estructura orgánica; informes de los partidos políticos; y lo más importante de señalar por el tipo de estudio de este trabajo de tesis, tienen la obligación de publicar la **información de oficio en internet**.

El párrafo anterior, fundamenta la importancia de la investigación de esta autora, pues las administraciones deben cumplir en tiempo y forma con lo estipulado y pensando básicamente en las necesidades de los ciudadanos. Debe ser explicado también con un lenguaje sencillo.

Un lenguaje ciudadano, enfocado al público. Utilizando vocabulario claro y conciso. Las recomendaciones que señalan los estudiosos del tema²⁸ son:

- Evitar el uso de abreviaciones y tecnicismos.
- Adecuar el lenguaje en relación al giro del sitio, enfocado en el público usuario.
- Emplear lenguaje sencillo y de fácil entendimiento para el ciudadano, evitando palabras complicadas que dificulten la comprensión.
- Incluso cuando el texto va dirigido a un sector en específico se recomienda incluir información para los ciudadanos.

²⁸ Comisión Intersecretarial para el Desarrollo de Gobierno Electrónico. Consejo Técnico de Internet y Sitios Gubernamentales en Línea. Lineamientos para la consolidación y operación de los sitios gubernamentales en Línea. Febrero, 2007.

2.9.6.4 Los otros Sujetos Obligados

El término de sujetos obligados se refiere a los siguientes grupos:

- a. Los Poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, sus órganos y dependencias.
- b. Los órganos descentralizados, empresas de participación estatal y fideicomisos públicos, estatales y municipales.
- c. Los ayuntamientos, sus órganos y dependencias.
- d. Los organismos dotados de autonomía por la Constitución Política del Estado de Querétaro: Instituto Electoral de Querétaro (IEQ), Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH); Entidad Superior de Fiscalización del Estado; Tribunal de lo Contencioso Administrativo y Tribunal de Conciliación y Arbitraje.
- e. Los partidos políticos y organizaciones políticas con registro oficial.
- f. Las personas de derecho público o privado, cuando en el ejercicio de sus actividades actúen en auxilio de los órganos y entidades antes citadas y cuando ejerzan gasto público, reciban subsidio o subvención.
- g. La Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) y las demás instituciones de educación pública del Estados y de los Municipios.
- h. La Comisión Estatal de Información Gubernamental (CEIG).

2.9.6.5 Comisión Estatal de Información Gubernamental (CEIG)

La Comisión Estatal de Información Gubernamental (CEIG), es un organismo público autónomo con personalidad jurídica, con autonomía operativa, de decisión y presupuestal y con capacidad técnica para garantizar a los ciudadanos la transparencia y el acceso a la información pública. Inició actividades el 01 de abril de 2003.

En esta Comisión se pueden realizar los siguientes trámites:

- Medios de impugnación.
- Solicitudes de información a sujetos obligados a entregar información.
- Establecer procedimientos de acceso a la información.
- Clasificar y desclasificar información.
- Formular recomendaciones sobre el cumplimiento de la ley.
- Sancionar a los sujetos obligados.

En resumen, son los sistemas electrónicos los que hacen la diferencia. Gracias a la utilización de las TIC's es posible organizar altos volúmenes de información. Mantener una comunicación más cercana entre las transacciones gobierno-gobierno. De igual forma ser un tablero donde la ciudadanía esté monitoreando el desempeño de los gobernantes.

Las páginas de los gobiernos son un medio para conocer con mayor profundidad los programas, sus costos, el número de personas que se verán beneficiadas, los recursos humanos, materiales utilizados. Esto ayuda a que el pueblo y el gobierno trabajen juntos para lograr resultados positivos [Bonina; Lepore, 2005].

2.9.7 CASO PRÁCTICO: EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En virtud de que toda teoría que no pase la prueba de la investigación empírica es de principio limitada, hubo la necesidad de observar en la realidad la forma de cómo se practica el derecho de acceso a la información en Querétaro y cuál es la respuesta de las autoridades.

Esta metodología quitaría tiempo pero avalaría la congruencia entre la reflexión conceptual de la investigación y la realidad.

El nicho de oportunidad se presentó en el **Tercer Informe de Gobierno (2012)** del Gobernador del Estado donde se mencionó una lista de 93 programas, cifra inusitada en cualquier informe de gobierno.

Un grupo de ciudadanos decidió, en el ejercicio de sus derechos, preguntar sobre los aspectos elementales que dan origen a cada programa de la administración actual del Gobernador. Es decir, los elementos que en la teoría administrativa son condiciones para afirmar que se trata de un programa:

- a) Diagnóstico e investigación que dio origen al programa.
- b) Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa.
- c) Circular que anuncia la creación del programa.
- d) Objetivos generales y específicos del programa.
- e) Alcance del programa (estatal, municipal, regional, etc.)
- f) Estrategias o líneas de acción del programa.
- g) Actividades realizadas y pendientes del programa.
- h) Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa.
- i) Presupuesto asignado, federal y/o estatal
- j) Presupuesto gastado en el programa.
- k) Número de personas que laboran en el programa
- l) Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa.
- m) Institución de la que depende el programa.
- n) Domicilio y teléfono de la oficina del programa.
- o) Nombre de los responsables del programa.
- p) Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.
- q) Resultados obtenidos al día de hoy del programa.
- r) Total de beneficiados del programa.
- s) Requisitos para ser beneficiado por el programa.
- t) Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa.
- u) Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
- v) Duración del programa (anual, multianual o permanente)

Por mencionar algunos de los 93 programas señalados en el Informe, se enlistan los siguientes:

- Fortalecimiento de la Política Interna;
- Fortalecimiento de los Servicios de Salud;
- Fortalecimiento institucional;
- Gestión Educativa;
- Gobierno Digital;
- Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres;
- Impulso a la Productividad Forestal;
- Infraestructura Hidroagrícola;
- Internet Cerca de Todos.

Por ser objeto del tema del presente trabajo, se transcribirá como ejemplos los párrafos del Tercer Informe de Gobierno en lo que respecta a los programas: **Gobierno Digital** e **Internet Cerca de Todos**.

En cuanto al **programa Gobierno Digital** se mencionó lo siguiente:

“Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicación. Desde el inicio de la administración estamos trabajando en la implementación del **programa Gobierno Digital**. En los últimos doce meses, se llevó a cabo el desarrollo de nuevos módulos del Sistema Enlace de Atención Ciudadana, logrando incrementar en 167 por ciento los trámites que ofrece el sistema. El número de ciudadanos atendidos fue de 144,170 y la cantidad de usuarios dentro del Poder Ejecutivo creció 108 por ciento. Para la mejora del portal se desarrollaron los módulos correspondientes a las Secretarías de Seguridad Ciudadana, Desarrollo Sustentable, Salud, Desarrollo Agropecuario, Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Dirección de Protección Civil, micrositio de SOFEQ y el del Maratón. En el periodo que se refiere, el número de visitas se incrementó en 28.3 por ciento. Se elaboraron los manuales para usuarios de diversos aplicativos, se definieron las políticas para el uso de redes sociales y diseñamos el manual para la administración del portal del Poder Ejecutivo y el esquema de actualización de la normatividad informática. En el ámbito de la conectividad, efectuamos actualizaciones en el ancho de banda de los enlaces de comunicación obteniendo una mejora para 4,292 usuarios de la red de gobierno. Respecto a la seguridad informática, se realizó una configuración robusta de la infraestructura de los sistemas de energía y enfriamiento, así como un programa de soporte. Esto permitió elevar la disponibilidad del centro de datos y sus aplicativos hasta en un 98.6 por ciento.”

El texto del Informe sólo se reduce a dar un supuesto resultado de este programa. Pero omite, señalar:

- ¿Cuál fue el presupuesto destinado al programa?
- ¿Cuál es el número de empleados que tiene el programa?

Con relación al desarrollo de *nuevos módulos del Sistema Enlace de Atención Ciudadana*. El programa debería responder a las siguientes preguntas elementales:

- ¿Cuántos trámites tenían el año anterior?
- ¿Cuántos y qué trámites incluyeron?

Y en referencia al renglón:

“...el número de visitas se incrementó en 28.3 por ciento”.

Los ciudadanos no tenemos las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Cuántos usuarios únicos tiene el sitio?
- ¿Cuántas visitas diarias promedio registraron?
- ¿Cuántas vistas registra la página?
- ¿Cuál es el lapso que abarcan las estadísticas?

En cuanto al **programa Internet Cerca de Todos** se dijo en el Informe lo siguiente:

"Seguimos fortaleciendo el **programa Internet Cerca de Todos**. Actualmente contamos con 400 espacios públicos que ofrecen este servicio en forma gratuita."

En la investigación que se realizó sólo se encontraron 100²⁹ espacios públicos donde se ofrece el servicio de internet gratuito, por lo que se puede deducir que el Informe podría tener cifras imprecisas.

I. Entrega de Solicitud de Información en la Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo

La autora de esta tesis acudió a la oficina de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo, con domicilio en el Palacio de la Corregidora, 5 de Mayo y Luis Pasteur, Centro Histórico, el día 04 de octubre de 2012 a entregar la Solicitud de Información.

²⁹ Para conocer el despliegado donde se señalan 100 lugares que ofrecen internet gratis. Boletín "Internet cerca de todos". Fecha de consulta: 1 de octubre de 2012.
http://www.queretaro.gob.mx/documentos_interna1.aspx?q=vUYGbsxLnlnj8ilhc5xcsQ==

La Solicitud de Información³⁰ fue firmada por ocho ciudadanos: Edmundo González Llaca (Escritor y periodista), Cecilia Pérez Zepeda (ex Consejera Presidente del IEQ), Gonzalo Ruiz Posada (Arquitecto), Mario Rodríguez Estrada (Periodista), Héctor Parra Rodríguez (Periodista, locutor), Guillermo Castellanos Guzmán (ex profesor de la UNAM), Roberto Carbajal (Caricaturista) y Olimpia García Monroy (autora de este trabajo). Al momento de su entrega, los empleados de la dependencia solicitaron llenar el formato "Solicitud de Información" como requisito burocrático.

II. La Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo notifica una ampliación del plazo de entrega

La Unidad de Enlace del Poder Ejecutivo el día 24 de octubre de 2012 notificó una ampliación de plazo firmada por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Enlace; estableciendo como máximo para dar respuesta a la Solicitud presentada el día 16 de Noviembre de 2012.

III. La Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo da respuesta a la Solicitud de Información

La Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo respondió a la Solicitud de Información sobre los 93 programas que se mencionan en el Tercer Informe de Gobierno, el 16 de noviembre de 2012 donde señala los motivos de la ampliación del plazo e indica lo siguiente:

"... la ampliación del plazo para entrega de la información requerida que fue notificada mediante correo electrónico en fecha 24 de octubre de 2012, se originó debido a la naturaleza de la información, es decir, por ser abundante y por tratarse de un informe especial que esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo tuvo que concentrar de todas las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo depositaria de

³⁰ La Solicitud de Información se puede analizar en el Anexo de este trabajo. Asimismo, todos los oficios entregados y recibidos.

la información; la que se encuentra ya recopilada y la cual se pone a su disposición únicamente para su consulta física...”

“Consulta que será individual y sólo por el solicitante, no pudiendo designar terceros para tal fin.” [Recuerde el lector de esta tesis que la solicitud, escrito que se adjuntó en el formato de solicitud de información, fue una petición realizada por un grupo de 8 personas.]

“El solicitante tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación de la información, desde el momento en que acceden a ella, así como de su maltrato o destrucción, teniendo prohibida toda reproducción por cualquier medio, lo anterior con fundamento en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.”

Cabe señalar que sólo una de ocho personas que elaboraron una solicitud de información fue autorizada para conocer el reporte de los 93 programas de gobierno. Todos los oficios fueron dirigidos a una persona: Olimpia García Monroy.

Olimpia García Monroy, la autora de este trabajo de tesis, concertó una cita con la Lic. Berenice López Aguayo para el día 14 de diciembre de 2012 a las 8:00 a.m. en las oficinas de esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo ubicada en Calle 5 de Mayo esquina Luis Pasteur, Colonia Centro, Querétaro, Querétaro, con el propósito de consultar de manera personal la información que se requirió en la solicitud de fecha 04 de octubre de 2012.

IV. Recurso de Revisión interpuesto ante la CEIG [11 de diciembre de 2012]

Por considerar innecesario acudir a la cita el día 14 de diciembre de 2012 establecida para la consulta de la información recaudada, la C. Olimpia García Monroy, decidió utilizar el derecho de todo ciudadano, al no estar conforme con la respuesta otorgada: el Recurso de Revisión.

En la página de la Comisión Estatal de Información Gubernamental informa que los ciudadanos tienen derecho a interponer un Recurso de Revisión en los siguientes casos:

Cuando una persona solicita información y la dependencia pública:

- 1) niega la información;
- 2) no contesta;
- 3) entrega información parcial;
- 4) entrega información distinta.

Se debe acudir a la Comisión Estatal de Información Gubernamental (CEIG) ubicada en Carlos Septién García No. 39, Col. Cimatario, Querétaro, Qro., C.P. 76030 a presentar un Recurso de Revisión. La Comisión será la encargada de notificar a la entidad gubernamental sobre el recurso de revisión.

La autora de este Ejercicio de Participación Ciudadana interpuso un Recurso de Revisión ante la CEIG el día 11 de diciembre de 2012. Los motivos de inconformidad fueron los siguientes:

1.- Es una solicitud de información que no requería de ninguna solicitud de ampliación como lo demandó la autoridad, son preguntas elementales que deben contener todos los programas de gobierno.

2.- Es una información que debería estar en los portales de gobierno y que no debería demandar la mediación de una solicitud por parte de la ciudadanía.

3.- No se trata de información reservada sino de información pública. No puede existir algo más público que el informe de un gobernador ante los representantes populares y los medios de comunicación masiva.

4.- El derecho de acceso a la información incluye el acceso a la información, el derecho a la libertad de expresión y el de difusión, resulta contradictorio permitir solamente a una persona el acceso a la información y cancelarle su derecho a la reproducción.

5.- En la jerarquía de las normas jurídicas no puede aducirse la superioridad de las leyes y reglamentos de una entidad federativa ante la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.

6.- En la respuesta de la autoridad se violan mis derechos fundamentales consagrados en el artículo primero constitucional, que estipulan que estos derechos no podrán restringirse ni suspenderse, salvo en los casos que la misma Constitución establece; excepciones que no se incluyen en el tema del ejercicio de mi derecho al acceso a la información.

7.- La respuesta viola el párrafo segundo del mismo artículo primero constitucional, relativo a que los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la Constitución y con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

8.- La respuesta viola el artículo sexto constitucional en su párrafo primero y en sus fracciones: primera, que estipula el principio de máxima publicidad; segunda, sobre la universalidad del derecho de acceso a la información; quinta, que señala que los sujetos obligados deberán de preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.

V. Contestación de hechos de la Unidad de Acceso a la Información del Poder Ejecutivo al Recurso de Revisión interpuesto [22 de enero de 2013]

La Unidad de Enlace responde a la CEIG los argumentos de cada motivo de inconformidad. Entre los que destacan algunas líneas que se transcriben a continuación:

Algunos puntos sobre la Contestación de Motivos de Inconformidad. Documento con fecha 15 de enero de 2013.

"Primero.- El motivo de inconformidad marcado como 1 en el que manifiesta la recurrente que la solicitud de información no requería de ampliación "por tratarse de preguntas elementales que deben contener los programas de gobierno", resulta improcedente; toda vez que si bien es cierto la información solicitada se refiere a los programas manifestados en el Tercer Informe de Gobierno, también lo es que la información de los programas fue requerida a manera de un informe especial y esta Unidad para dar cumplimiento de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado tuvo que concentrar de todas las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo la información correspondiente a cada una de ellas de la manera en cómo fue solicitada, razón por la cual el plazo de 15 días hábiles para entrega de la información resultó ser insuficiente, motivo por el cual se hizo uso de la ampliación del plazo de quince días hábiles adicionales, notificada a la recurrente en tiempo y forma como lo señala el artículo 23 fracción IV de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro mencionándose exactamente que información requerida se entregaría en el plazo de ampliación, que no excedería del 16 de noviembre de 2012. Se anexa como prueba copia del oficio de ampliación SPF/UIGPE/AJ/0049/2012 de fecha 24 de octubre de 2012 y copia de notificación de la misma fecha.

Segundo.- Los motivos de inconformidad marcados como 2 y 3 en los que manifiesta la recurrente: "Es una información que debería estar en los portales de gobierno y que no debería demandar la mediación de una solicitud por parte de la ciudadanía", "No se trata de información reservada sino de información pública. No puede existir algo más público que el informe de un gobernador ante los representantes populares y los medios de comunicación masiva"; resultan improcedentes debido a que los programas que obran en el Tercer Informe de Gobierno que consisten en los resultados obtenidos por el Poder Ejecutivo durante el periodo del 1 de julio de 2011 al 30 de junio de 2012,

se concentran en un libro que como la misma recurrente manifiesta son de carácter público, el cual obra en la página de Gobierno del Estado www.queretaro.gob.mx y que puede ser consultado por cualquier persona en la siguiente liga exacta: http://www.queretaro.gob.mx/documentos_interna1.aspx?q=vUYGbsxLnliU/Xw6geFk9pRSUs9S5z2V.

Ahora bien, el querer pretender que por el simple hecho de que se encuentre la información publicada no debe mediar a través de una solicitud de información, también resulta inoperante, ya que como se puede observar en el caso en concreto; la solicitud materia del presente recurso requiere de un informe especial acerca de los programas publicados por el Poder Ejecutivo en el Tercer Informe de Gobierno, razón por la cual, al pretender obtener mayor información de manera específica de lo publicado, si requiere de una solicitud a través del Procedimiento de Acceso a la Información. Información a la que en ningún momento se le ha negado el acceso a ella y mucho menos se le informó que se trate de información reservada, lo cual observarse en la respuesta a la solicitud presentada en fecha 04 de octubre de 2012, en la manifiesta esta Unidad de Información Gubernamental que la información se pone a disposición para su consulta física.

Tercero.- el motivo de inconformidad marcado como 4 en el que manifiesta la recurrente "El derecho de acceso a la información incluye el acceso a la información, el derecho a la libertad de expresión y el de difusión, resulta contradictorio permitir solamente a una persona el acceso a la información y cancelarle su derecho su derecho (sic) a la reproducción", de igual manera resulta infundado e inoperante toda vez que si bien es cierto el escrito anexo a la solicitud de información se encuentra rubricado por diversas personas, la solicitud fue presentada únicamente por la recurrente la C. Olimpia García Monroy, tal y como se puede observar en el formato de solicitud de información sellado de recibido por esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo en fecha 4 de octubre de 2012 a las 13:29 horas. Ahora bien, el pretender que la información pueda ser consultada por cualquiera de las personas de las cuales aparece su nombre y rúbrica al final del escrito anexo ni mucho menos en el formato de solicitud se especifica que se trate de una solicitud realizada por un conjunto de personas y, en el caso de que así hubiese sido, debe señalarse para tal efecto a una persona que represente dicho grupo colectivo y de acuerdo a los requisitos señalados en el artículo 23 fracción I de la Ley de la materia en el caso de presentar una solicitud como persona moral debe anexar poder notarial en el cual se acredite la facultad que tiene la persona que representa al grupo colectivo.

Por otra parte, en ningún momento se la ha prohibido a la recurrente un derecho que no ha solicitado, como lo es la reproducción tan es así que en ninguna parte de la solicitud de información ni en su anexo precisó que requería copias, simplemente se

limita a precisar lo siguiente: "... es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de repuesta por esta Comisión y/o área o unidad que corresponda, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica..." como puede observarse esta Unidad de Información Gubernamental notificó y entregó la respuesta a la solicitud de información sino que se pone a disposición para su consulta física y en la que se explica el procedimiento en que se llevará a cabo la consulta y no como la pretende ver la recurrente.

[...]

Cuarto.- Los motivos de inconformidad señalados como 5, 6, 7 y 8 en los que la recurrente manifiesta: "En la jerarquía de las normas jurídicas no puede aducirse la superioridad de las leyes y reglamentos de una entidad federativa ante la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos", "En la respuesta de la autoridad se violan mis derechos fundamentales consagrados en el artículo primero constitucional, que estipulan que estos derechos no podrán restringirse ni suspenderse, salvo en los casos que la misma Constitución establece; excepciones que no se incluyen en el tema del ejercicio de mi derecho al acceso a la información", La respuesta viola el párrafo segundo del mismo artículo primero constitucional, relativo a que los derechos se interpretarán de conformidad con la Constitución y con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia", "La respuesta viola el artículo sexto constitucional en su párrafo primero y en sus fracciones: primera, que estipula el principio de máxima publicidad; segunda, sobre la universalidad del derecho de acceso a la información; quinta, que señala que los sujetos obligados deberán de preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos"; resultan improcedentes toda vez que en ningún momento la respuesta emitida por esta Unidad de Información Gubernamental transgredió la jerarquía de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Precisamente la respuesta emitida por esta Unidad de Información se encuentra fundamentada primeramente en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, legislación de carácter federal y posteriormente en la legislación Estatal.

[...]

De lo anterior se desprende que las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo a través de la Unidad de Información Gubernamental han cumplido cabalmente, respecto del correlativo derecho de acceso a la información pública. Toda vez que en ningún momento se han restringido, ni suspendido los derechos de la recurrente para acceder

a la información que requiere, puesto que en la respuesta que recurre se especifica claramente que la información se pone a disposición para su consulta física, y en ninguna parte se hace mención de que la información sea reservada o se niegue el acceso a ella; más por el contrario la recurrente carece de interés jurídico al decidir no acceder a la información requerida, toda vez que no acudió a la cita establecida para que consultara debidamente y conforme a la Ley de la materia el informe especial que ella misma solicitó respecto de los 93 programas establecidos en el tercer Informe de gobierno.

Cabe aclarar que la reproducción de la información no fue solicitada por la recurrente como se podrá observar tanto en el formato de solicitud como en el anexo a la misma, sin embargo, no se ha negado en momento alguno ni se prohíbe la reproducción de la misma, sino que la Unidad de Información hace del conocimiento de la recurrente los parámetros que deben seguirse al momento de la consulta física, los cuales consisten en que deberá ser de manera unipersonal, es decir, no podrá designar a un tercero para que acuda a la consulta, asimismo, tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación e la información desde el momento en que accede a ella, así como de su maltrato o destrucción, no acudir con medios de reproducción como video, cámara fotográfica, grabadora, etc., y sin requerir copias al momento de la consulta por no ser materia de la solicitud, toda vez que el acceso a estas deben mediar nueva solicitud de información en la precise (sic) tal requerimiento.

En ese orden de ideas, se concluye que no existe ninguna restricción al derecho de la ahora recurrente y mucho menos se violentó legislación alguna para acceder a la información solicitada, por lo cual se actualiza la causa de improcedencia y en consecuencia se solicita se deseche el presente recurso de revisión.

Firma. Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro."

Nótese que el link que proporciona es una sección donde se puede descargar el archivo en formato PDF de los, hasta ahora, 4 Informes de Gobierno. No remite a un micrositio por programa ni nada por el estilo. Simple y sencillamente, sería descargar el archivo del Informe escrito.

Imagen 2.9.7.1. Enlace directo para la descarga de los Informes del Gobierno de Estado de Querétaro desde el portal de la administración actual. Pantalla del link: http://www.queretaro.gob.mx/documentos_interna1.aspx?q=vUYGbsxLnliU/Xw6geFk9pRSUs9S5z2V



En la imagen se nota claramente cómo la liga que menciona la Unidad de Enlace, sólo se puede descargar los documentos escritos de los Informes de Gobierno.

Otro argumento de defensa del por qué obligan al solicitante a acudir a sus oficinas y realizar la consulta física de la información es porque no se precisa que la información sea entregada en “copias”.

Las preguntas al respecto serían:

¿Por qué si se debe precisar ese tipo de detalles en una solicitud de información, el personal de la Unidad de Enlace no informó al ciudadano cuando entregó la solicitud de información? Tal parece que el deseo nunca fue precisamente orientar a ciudadano que desconoce aspectos burocráticos de la oficina de enlace.

¿Por qué pareciera que representa una molestia a los gobiernos que sus ciudadanos exijan una rendición de cuentas?

¿Cuál era el problema de reenviar 1 archivo o 93 archivos a una cuenta de correo electrónico? Si finalmente, todas las dependencias debieron haberlo hecho a la Unidad de Enlace. Sólo basta recordar el correo recibido por parte de la Secretaría de Turismo.

VI. Resolución de la CEIG a Recurso de Revisión interpuesto [14 de abril de 2013]

La Comisión decreta que la Unidad de Enlace debe entregar la información solicitada y le señala un tiempo límite.

La Unidad de Enlace notifica la fecha y hora y duración para acudir a sus oficinas para la consulta física de la información recopilada bajo los mismos términos apabullantes de hacer sentir culpable al solicitante hasta de la más mínima arruga de una hoja de papel.

VII. Resolución de la CEIG [9 de mayo de 2013]

Se recibió un oficio el día 10 de mayo de 2013 por parte de la CEIG para dar por concluido el asunto con relación a la solicitud de información, puesto que la solicitante no acudió a la cita señalada del día 06 de mayo de 2013 a las 10:00 horas fijada por la Unidad de Acceso a la Información del Poder Ejecutivo.

Todo lo anterior ha sido respuesta a la solicitud de información presentada el 04 de octubre de 2012.

VIII. Segunda Solicitud de Información presentada [11 de diciembre de 2012] y respuesta recibida [18 de enero de 2013]

Se decidió presentar una nueva solicitud de información de manera individual el día 11 de diciembre de 2012. Con una ligera modificación a la original: "... que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Unidad, **deberá ser**

enviada a la siguiente dirección electrónica en archivos de Word, PDF o Excel; o bien, almacenados en un CD." La respuesta fue que la información estaría únicamente para su consulta física. Fin del caso práctico de participación ciudadana. En el anexo se puede revisar con mayor detenimiento el contenido de cada uno de los documentos recibidos y entregados en la Unidad de Enlace y en la CEIG.

2.9.8 ESTUDIOS DE TRANSPARENCIA

Los estudios realizados de esta área son necesarios para conocer si son o no transparentes los gobiernos, además de evaluar la rendición de cuentas. Se muestra la ubicación que ocupa el Estado en este ámbito. La siguiente tabla muestra el resultado del Índice de portales de transparencia estatal 2010.

Tabla. 2.9.8.1 ÍNDICE DE PORTALES DE TRANSPARENCIA ESTATAL 2010.

Nombre del reporte: ÍNDICE DE PORTALES DE TRANSPARENCIA ESTATAL 2010 Realizó el reporte: Revista Política Digital ¿En qué consistió el ejercicio?: Se evaluaron los siguientes elementos: Confianza, Valor de la información, Mejora continua, Rendición de cuentas, Calificación de transparencia de dependencias internas, Sistema de búsqueda y clasificación de la información, y Normatividad.										
Ranking	Entidad	Confianza	Información	Mejora Continua	Rendición de Cuentas	Transparencia	Búsqueda Info	Normatividad	Formato	Total
1	Jalisco	100.00	75	50	50	100	50	66.67	78	71.2
2	Chiapas	100.00	87.5	50	50	25	83.33	93.33	78	70.9
3	Oaxaca	100.00	75	75	75	75	50	73.33	33	69.6
4	Quintana Roo	100.00	62.5	25	25	50	83.33	66.67	78	67.5
5	Hidalgo	100.00	87.5	25	25	75	50	86.67	56	66.2
...
30	Estado de México	0.00	25	25	0	25	33.33	20	11	17.4
31	Querétaro	0.00	25	25	0	0	0	6.67	67	15.4
32	Baja California Sur	40.00	25	0	0	0	0	33.33	11	13.7

Fuente: Revista Política Digital. [Núm. 55, 2010.]

La siguiente tabla muestra a detalle los lugares que ha ocupado el Estado en el Índice Estatal de Transparencia Presupuestaria 2011 realizado por Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (IMCO).

Tabla. 2.9.8.2 ÍNDICE ESTATAL DE TRANSPARENCIA PRESUPUESTARIA 2011.

Realiza el reporte: Instituto Mexicano para la Competitividad A.C.				
¿En qué consistió el ejercicio?: En la calidad presupuestaria en cuestión de transparencia y rendición de cuentas en el manejo de las finanzas públicas de los Estados.				
	2008	2009	2010	2011
Querétaro	28	24	27	29

Fuente: Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. [Índice Estatal de Transparencia Presupuestaria, 2011]

La siguiente tabla aparece la calificación de Querétaro en el estudio realizado por Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (IMCO) sobre la transparencia municipal 2012.

Tabla 2.9.8.3. Resultado del Reporte IMCO de Transparencia Municipal 2012.

Realiza el reporte: IMCO	
¿En qué consistió el ejercicio?: Analiza el proceso completo de transparencia y acceso a la información en el ámbito municipal, desde que el ciudadano ingresa una solicitud de información hasta que el gobierno le entrega la información solicitada. También se evalúa la publicación de información relevante sobre la gestión pública en los sitios web de los gobiernos.	
Resultado del Reporte IMCO de Transparencia Municipal 2012. Estadísticas del Municipio de Querétaro	
Posición en el ranking	14 de 18 municipios evaluados
Calificación "En la ley"	68.8
Calificación "En la práctica"	56.1
Brecha de implementación	12.6

Fuente: [IMCO, 2012.]

El IMCO³¹ señala las siguientes conclusiones generales a Querétaro:

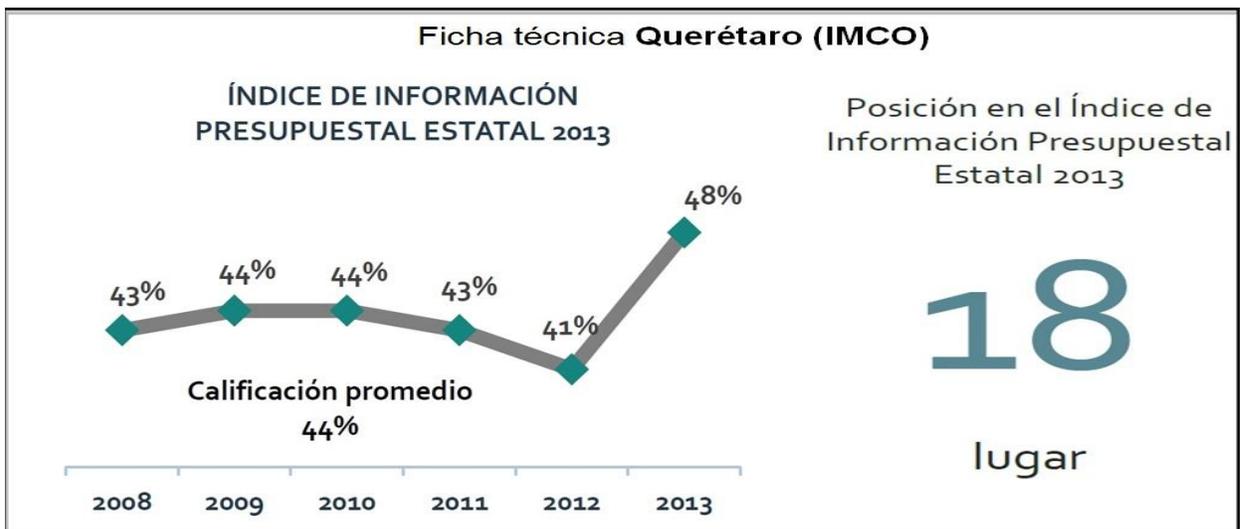
³¹ Para mayor precisión de esta información, léase el texto completo en formato PDF. [URL: <http://www.municipiosytransparencia.org.mx/descargables/queretaro.pdf>]

"Querétaro cuenta con un rezago en normatividad, además de una irregular implementación de medidas para una apropiada provisión de transparencia. Esto significa que los esfuerzos de los sujetos obligados distan de cumplir con los requisitos de una de por sí atrasada Ley Estatal de Acceso a la Información Gubernamental de Querétaro (LEAIGEQ). El problema es más grave en el caso de la debilitada Comisión Estatal de Información Gubernamental (CEIG) que en las responsabilidades de las autoridades municipales. [...] La sección con el desempeño más pobre (51.7 de 100) es la de Divulgación Proactiva de la Información que analiza los esfuerzos del municipio por publicar en su sitio de internet documentos públicos [...].

Índice de Información Presupuestal (IIP)³²

IMCO, desde el año 2009 ha evaluado la calidad de la información presupuestal de algunos municipios del país. El principal objetivo del Índice de Información Presupuestal (IIP) es *impulsar la lucha contra la opacidad en el manejo del dinero público* [IMCO, 2013.]

Gráfica 2.9.8.1 ÍNDICE DE INFORMACIÓN PRESUPUESTAL ESTATAL 2013



Fuente: <http://www.imco.org.mx/finanzaspublicas/wp-content/uploads/Fichas/Queretaro.pdf>

³² <http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2013/12/IIPM-2013-2.pdf>

Índice de Información Presupuestal Municipal (IIPM)

Los resultados de la edición 2013 del IIPM muestran que el 78% de los municipios evaluados incumplen condiciones mínimas vinculadas a la rendición de cuentas de su gasto público. Lo anterior, en detrimento de las grandes reformas vinculadas a la transparencia en el manejo del dinero público³³.

Tabla. 2.9.8.4 Lugar que ocupan los municipios queretanos en el Índice de Información Presupuestal Municipal que realizó el IMCO.

Municipio	Cumplimiento (%)
Corregidora	40
El Marqués	32
Huimilpan	30
Querétaro	37
San Juan del Río	37

Fuente: IMCO, 2013.

El conocer la cantidad a gastar, en qué se va a gastar el dinero público; una vez más reitera lo que a lo largo del texto se ha enfatizado: la confianza entre gobernante y sociedad civil es fundamental. La existencia de estos índices es necesaria para conocer, en algunas ocasiones, el origen del sobreendeudamiento en los Estados.

Se debe buscar ante todo la transparencia de la información financiera desde los tres órdenes de gobierno, la mejor manera sería informando de manera clara y accesible a la ciudadanía. Para reducir los niveles de opacidad en cuanto al manejo de los recursos públicos. [IMCO, 2013]

México en el mundo

A nivel internacional México no se ha ubicado en lugares decorosos. Este país ha estado posicionado en los últimos lugares de diversos Rankings de organizaciones

³³ Para mayor información, consúltese el siguiente documento donde se muestra a detalle las buenas y malas prácticas encontradas al realizar este índice. <http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2013/12/IIPM-2013-2.pdf>

gubernamentales reconocidas. Se muestran 5 estudios realizados en temas de transparencia y rendición de cuentas.

Tabla 2.9.8.5 Ubicación de México en los diferentes estudios que se han realizado.

Grupos / Organizaciones:	Lugar que ocupa México	Países evaluados
G-20	16	19
OCDE	34	34
América Latina	20	32
Índice de Percepción de la Corrupción (IPC), 2011 ³⁴	100	182
Índice de Percepción de la Corrupción (IPC), 2012	105	176

³⁴ [www.transparenciamexicana.org.mx/documentos/IPC2011/01_IP_2011_Comunicado_de_prensa.pdf]

Capítulo III

MEJORES PRÁCTICAS

Los sitios web son servicios no productos [Montero, 2006]. El usuario lo que busca es entretenimiento, informarse, comunicación. [INEGI, 2012] Si los portales no satisfacen las expectativas de los usuarios, éstos se pueden sentir frustrados situación que se traduce en el éxito o fracaso de cualquier página electrónica.

Las buenas prácticas que en este documento se presentan son el resultado de un trabajo de revisión y sistematización de la información que se ha generado sobre gobierno electrónico en organizaciones no gubernamentales y gubernamentales, tanto a nivel nacional como internacional.

3.1 Marco Teórico

Con base en el trabajo realizado, especialmente por Aceves [Aceves, Martínez S/A] y TBANC [TBANC, S/A], se muestra la guía utilizada para realizar este ejercicio de buenas prácticas en los portales queretanos. Lo ideal es tener servicios públicos gubernamentales de calidad. Administraciones que piensen siempre en los usuarios.

Los especialistas del tema, Aceves y Martínez Bejarano realizaron una investigación exhaustiva de bibliografía sobre e-Gobierno, donde obtuvieron reportes y estudios realizados con evaluaciones y rankings de gobierno electrónico en el mundo. [Aceves-Martínez, S/A.] Los estudiosos tomaron como referencia los diez primeros lugares de los rankings porque demostraban con claridad el correcto uso de prácticas sugeridas. En su libro: Mejores prácticas en el diseño de portales gubernamentales se consideran los siguientes factores:

- **Diseño visual:** Página de inicio, identidad gubernamental, manejo de sistema visual y retícula de las páginas; elementos multimedia; manejo de imágenes; estándares de diseño web; manejo de enlaces; texto y tipografía; color.
- **Arquitectura de información:** los sistemas de organización, navegación, de rotulado y de búsqueda.
- **Trámites y servicios:** la facilidad para encontrar y acceder al trámite o servicio; estado del proceso de la transacción; diseño de formularios; manejo de errores y ayuda a lo largo del proceso; esquemas de seguridad; flexibilidad y eficiencia de uso.
- **Accesibilidad:** certificaciones, hojas de estilo; presentación en navegadores; atributos de XHTML; la importancia de subtítulos en video y animaciones; accesos directos; manejo de textos y finalmente, accesibilidad para diversas audiencias.
- **Participación ciudadana:** la importancia de la promoción y fomento de la participación ciudadana; e-civismo en audiencias infantiles; divulgación de actividades de las autoridades y uso de recursos; consultas ciudadanas; interacción síncrona/asíncrona con funcionarios públicos; Web 2.0; blogs y wikis.
- **Transparencia de información:** ¿portales específicos o secciones integradas?; distribución y consulta de información; solicitudes de información y diseño de información web.
- **Prácticas offline:** organismos ciudadanos y grupos de trabajo intergubernamentales; guías, leyes y reglamentos; sistemas administradores de contenido; roles de trabajo y actividades de *back office* y herramientas de apoyo.

El otro estudio que se tomó como referencia fue TBANC: Proyecto Benchmarking Infomex (Ruta para la transformación de Infomex) realizado por la consultoría TBanc al Instituto Federal de Acceso a la Información y Datos (IFAI) en el año 2009.

Tbanc, se documentó de: artículos académicos, periodísticos y de opinión; estudios y encuestas; de igual modo, consultaron estudios, evaluación de organismos

gubernamentales como son: la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo; además de las especializadas en gobierno electrónico: la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc) y Usability.gov. Entre sus referencias no figuran documentos, estudios anteriores al año 2000. La consultoría identificó el uso de ochenta y dos mejores prácticas en procesos similares a los realiza el IFAI. Nótese que el IFAI es un portal gubernamental que promueve la divulgación de una cultura de transparencia y fomenta la transparencia en los gobiernos.

De la literatura revisada se clasificaron las siguientes secciones: la página principal, mecanismos de participación y publicación de información, los formularios de registro, las búsquedas, la organización de la información, la navegación, la usabilidad, la accesibilidad, y el diseño, implementación y evaluación web. Cada sección tiene un número de prácticas revisadas. Lo siguiente se puede apreciar más claro en el siguiente cuadro.

Tabla 3.1 Mejores prácticas en el diseño de portales gubernamentales.

Sección	# Prácticas revisadas	Ejemplo
1. Página principal	13	El sitio web: 1) provee acceso eficiente a los servicios y trámites más solicitados.
2. Mecanismo de participación	5	El sitio cuenta con mecanismos de participación (chat, foro, correo electrónico, web 2.0, entre otros).
3. El formulario de registro	9	Incluye instrucciones de llenado; proporciona ejemplos de cómo introducir los datos. Indica claramente qué datos son obligatorios.
4. Búsquedas	8	Cuentan con motores de búsqueda que buscan en todo el sitio, y en caso contrario, informa la sección o secciones en donde busca. Permite búsquedas simples y avanzadas.
5. Accesibilidad	8	Ofrece equivalentes de texto para los elementos no textuales (multimedia): video, audio, etc. Los textos pueden ser leídos por tecnología de asistencia (en su caso, también leen íconos e imágenes).
6. Navegación	7	Ofrece opciones de navegación (con todos los botones, como el de back, habilitados). Usa nombres o títulos descriptivos para las ligas (tag labels).
7. Usabilidad	26	Puede ser visto y usado en todos los navegadores. Diferencia entre ligas visitadas y no visitadas.
8. Organización de la información	6	Está organizado de manera clara, con una estructura lógica para el usuario típico. Centraliza el acceso a la información y servicios desde un solo punto (ventanilla única).
Total de prácticas	82	

3.2 Mejores Prácticas

Con base en los dos trabajos anteriores se tomara, principalmente, como referencia las 82 prácticas de TBANC para la evaluación a los portales gubernamentales. A continuación se enlistan las mejores prácticas sugeridas; lo ideal sería que se cubriera cada aspecto señalado al cien por ciento.

3.2.1 Página principal

- 1.- Provee acceso eficiente a los servicios y trámites más solicitados
- 2.- Provee acceso eficiente a otros recursos (características) del sitio
- 3.- Ofrece la mejor, más relevante, consultada, y actualizada información del sitio
- 4.- Comunica el valor y propósito del sitio; enfatiza sus tareas prioritarias
- 5.- Cuenta con un mapa del sitio
- 6.- Anuncia cambios significativos del o sobre el sitio
- 7.- Puede ser vista en su totalidad en una pantalla (no hay necesidad de usar el cursor para verla completa)
- 8.- Agrupa toda la información corporativa/institucional en un área distintiva
- 9.- Contiene imágenes y gráficos significativos
10. Usa títulos y encabezados, en lugar de textos largos
- 11.- Provee de una ventana de búsqueda por palabra clave
- 12.- Es lo suficientemente ligera para abrirse rápidamente y sin problemas
13. Puede accederse desde cualquier otra página del sitio

3.2.2 Mecanismos de participación

- 14.- Cuenta con mecanismos de participación. Indicar qué tipo de recurso se ofrece (chat, foro, correo electrónico, web 2.0, etc.)

En caso de contar con mecanismos de participación, el sitio permite:

- 15.- Agregar comentarios sobre asuntos varios, pero sin la seguridad de que éstos sean contestados por funcionarios/responsable

- 16.- Comunicación de ida y vuelta con funcionarios/responsables
- 17.- Consulta pública sobre asuntos de interés común (encuestas)
- 18.- Toma de decisiones con relación a políticas públicas y asuntos de interés común (votos)

3.2.3 Formulario de Registro

- 19.- Incluye instrucciones de llenado
- 20.- Proporciona ejemplos de cómo introducir los datos
- 21.- Informa si el formulario se abrirá en una nueva ventana
- 22.- Puede ser llenado sólo con el teclado (sin usar el ratón)
- 23.- Contempla espacios de captura con suficientes caracteres
- 24.- Indica claramente qué datos son obligatorios
- 25.- Indica cuando la información ha sido guardada o enviada exitosamente
- 26.- ¿El nombre de usuario y contraseña sirve para realizar múltiples actividades o es exclusivo para una sola?
- 27.- ¿Se trata de un sitio al cual una misma persona usa (entra) en repetidas ocasiones?

3.2.4 Búsquedas

- 28.- Cuenta con motores de búsqueda que buscan en todo el sitio, y en caso contrario, informa la sección o secciones en donde busca
- 29.- Ofrece una opción de búsqueda en cada página
- 30.- Permite búsquedas simples y avanzadas
- 31.- Informa al usuario cuando existen diversas opciones de búsqueda y la forma de usar mejor cada una de ellas
- 32.- Reconoce palabras clave
- 33.- Toma mayúsculas y minúsculas como equivalentes
- 34.- Identifica palabras mal escritas y ofrece corrección

- 35.- Ofrece plantillas de búsqueda (palabras clave predefinidas) para ayudar al usuario a seleccionar los términos de su búsqueda

3.2.5 Accesibilidad

- 36.- Ofrece equivalentes de texto para los elementos no textuales (multimedia): video, audio, etc.
- 37.- Ofrece equivalentes de texto alternativo para los elementos no textuales como imágenes, representaciones gráficas, mapas, etc.
- 38.- Los textos pueden ser leídos por tecnología de asistencia (en su caso, también leen íconos e imágenes)
- 39.- Permite la personalización de textos (para cambiarlos de tamaño, color, tipo de letra, negritas, etc.
- 40.- Usa color como el único indicador de actividades clave
- 41.- Todas las funcionalidades del sitio están accesibles desde el teclado (sin necesidad de usar el ratón)
- 42.- Opera de forma predecible
- 43.- Contempla el tiempo suficiente para leer y usar contenidos (en su caso)

3.2.6 Navegación

- 44.- Ofrece opciones de navegación (con todos los botones, como el de back, habilitados)
- 45.- Ofrece, cuando se trata de páginas largas, listas de contenidos (índices) con ligas a los diferentes contenidos
- 46.- Informa a los usuarios sobre su localización en el sitio; cuenta con información sobre el historial de la navegación
- 47.- Ubica sus principales menús de navegación de manera consistente (siempre igual) en los paneles superior y/o izquierdo
- 48.- Usa nombres o títulos descriptivos para las ligas (tag labels)

- 49.- Indica cuando un texto o imagen es una liga
- 50.- Ofrece gloses (información que aparece cuando se coloca el ratón sobre o cerca una liga) para asistir la navegación

3.2.7 Usabilidad del sitio

- 51.- Puede ser visto y usado en todos los navegadores
- 52.- Presenta uniformidad en la forma de mostrar, desplegar y buscar una información, así como en los formatos de ésta.
- 53.- Usa hojas de estilo que ofrece un diseño estandarizado
- 54.- Estandariza la secuencia de tareas (procesos)
- 55.- Diferencia entre ligas visitadas y no visitadas
- 56.- Ofrece información legible y entendible
- 57.- Usa un tipo de letra legible (Arial) y fuente de entre 10 y 12 puntos
- 58.- Ofrece versiones para impresión de información
- 59.- Muestra contenidos para lectura en PDF o en HTM
- 60.- Cuando hay elementos multimedia, ofrece información sobre el peso del archivo, tipo de archivo y tipo de aplicación relacionada con el contenido
- 61.- Ofrece información del peso y/o tamaño de archivos no multimedia (.doc, .ppt, .pdf, etc.
- 62.- Ofrece ayudas de acceso
- 63.- Ofrece asistencia tecnológica
- 64.- Ofrece útiles FAQ (*Frequently Asked Questions*)
- 65.- Señala fechas de actualización de información (páginas o documentos)
- 66.- Ofrece un menú de servicios en línea
- 67.- Tiene ligas sin páginas o información asociada (deshabilitadas)
- 68.- Despliega propaganda comercial o política
- 69.- Despliega ventanas o gráficos no solicitados
- 70.- Reduce cargas de trabajo al usuario (la computadora hace el mayor trabajo posible)

- 71.- Está diseñado tomando en cuenta las limitaciones de la memoria (es recordable)
- 72.- Minimiza el tiempo de descarga de archivos
- 73.- Informa a los usuarios sobre tiempos de espera
- 74.- Avisa en caso de que se termine una sesión
- 75.- Usa un lenguaje accesible para los usuarios
- 76.- Cuenta con RSS (online bookmarks)

3.2.8 Organización de la Información

- 77.- Está organizado de manera clara, con una estructura lógica para el usuario típico
- 78.- Agrupa toda la información y funciones relacionadas para ahorrar tiempo en búsquedas y escaneo
- 79.- Centraliza el acceso a la información y servicios desde un solo punto (ventanilla única)
- 80.- Ofrece acceso directo a las secciones más comunes o más utilizadas
- 81.- Está organizado en secciones personalizadas, como por ejemplo, por segmentos poblacionales o tipos de usuarios: niños, adultos mayores, empresarios, etc.
- 82.- Organiza y estructura contenidos para que puedan ser leídos de un vistazo (scan), usa bullets, listas, resalta en negro lo importante, usa párrafos cortos, etc.

Capítulo IV

CASO PRÁCTICO

4.1 Metodología

Caso de Estudio

El método de análisis es de tipo descriptivo basado en una observación estructurada de los portales gubernamentales.

Delimitación del caso de estudio

La elección de los cuatro portales electrónicos de administraciones gubernamentales se determinó porque son de los municipios más poblados del Estado de Querétaro y la página del gobierno estatal se considero que no debía omitirse en este ejercicio.

Los portales que fueron analizados son:

Gobierno Estatal de Querétaro. [*URL: <http://www.queretaro.gob.mx/>*]

Municipio de El Marqués. [*URL: <http://elmarques.gob.mx/>*]

Municipio de Querétaro. [*URL: <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/>*]

Municipio de San Juan del Río. [*URL: <http://www.sanjuandelrio.gob.mx/>*]

Técnicas

Evaluativas.

Período de recolección de datos

Se llevó a cabo durante el mes de abril y mayo del 2012.

4.2 Municipio de Querétaro



4.2.1 Página principal (HOME)

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No Aplica

Página Principal				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
1.- Provee acceso eficiente a los servicios y trámites más solicitados				
2.- Provee acceso eficiente a otros recursos (features) del sitio				
3.- Ofrece la mejor, más relevante, consultada, y actualizada información del sitio				
4.- Comunica el valor y propósito del sitio; enfatiza sus tareas prioritarias				
5.- Cuenta con un mapa del sitio				
6.- Anuncia cambios significativos del o sobre el sitio				
7.- Puede ser vista en su totalidad en una pantalla (no hay necesidad de usar el cursor para verla completa)				
8.- Agrupa toda la información corporativa/institucional en un área distintiva				
9.- Contiene imágenes y gráficos significativos				
10. Usa títulos y encabezados, en lugar de textos largos				
11.- Provee de una ventana de búsqueda por palabra clave				
12.- Es lo suficientemente ligera para abrirse rápidamente y sin problemas				
13. Puede accederse desde cualquier otra página del sitio				

4.2.2 Mecanismos de participación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Mecanismos de participación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
14.- Cuenta con mecanismos de participación. Indicar qué tipo de recurso se ofrece (chat, foro, correo electrónico, web 2.0, etc.)				
15.- Agregar comentarios sobre asuntos varios, pero sin la seguridad de que éstos sean contestados por funcionarios/responsable				
16.- Comunicación de ida y vuelta con funcionarios/responsables				
17.- Consulta pública sobre asuntos de interés común (encuestas)				
18.- Toma de decisiones con relación a políticas públicas y asuntos de interés común (votos)				

4.2.3 Formulario de Registro

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Formulario de Registro				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
19.- Incluye instrucciones de llenado				
20.- Proporciona ejemplos de cómo introducir los datos				
21.- Informa si el formulario se abrirá en una nueva ventana				
22.- Puede ser llenado sólo con el teclado (sin usar el ratón)				
23.- Contempla espacios de captura con suficientes caracteres				
24.- Indica claramente qué datos son obligatorios				
25.- Indica cuando la información ha sido guardada o enviada exitosamente				
26.- ¿El nombre de usuario y contraseña sirve para realizar múltiples actividades o es exclusivo para una sola?				
27.- ¿Se trata de un sitio al cual una misma persona usa (entra) en repetidas ocasiones?				

4.2.4 Búsquedas

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Búsquedas				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
28.- Cuenta con motores de búsqueda que buscan en todo el sitio, y en caso contrario, informa la sección o secciones en donde busca				
29.- Ofrece una opción de búsqueda en cada página				
30.- Permite búsquedas simples y avanzadas				
31.- Informa al usuario cuando existen diversas opciones de búsqueda y la forma de usar mejor cada una de ellas				
32.- Reconoce palabras clave				
33.- Toma mayúsculas y minúsculas como equivalentes				
34.- Identifica palabras mal escritas y ofrece corrección				
35.- Ofrece plantillas de búsqueda (palabras clave predefinidas) para ayudar al usuario a seleccionar los términos de su búsqueda				

4.2.5 Accesibilidad

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Accesibilidad				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
36.- Ofrece equivalentes de texto para los elementos no textuales (multimedia): video, audio, etc.				
37.- Ofrece equivalentes de texto alterno para los elementos no textuales como imágenes, representaciones gráficas, mapas, etc.				
38.- Los textos pueden ser leídos por tecnología de asistencia (en su caso, también leen íconos e imágenes)				
39.- Permite la personalización de textos (para cambiarlos de tamaño, color, tipo de letra, negritas, etc.				
40.- Usa color como el único indicador de actividades clave				
41.- Todas las funcionalidades del sitio están accesibles desde el teclado (sin necesidad de usar el ratón)				
42.- Opera de forma predecible				
43.- Contempla el tiempo suficiente para leer y usar contenidos (en su caso)				

4.2.6 Navegación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Navegación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
44.- Ofrece opciones de navegación (con todos los botones, como el de back, habilitados)				
45.- Ofrece, cuando se trata de páginas largas, listas de contenidos (índices) con ligas a los diferentes contenidos				
46.- Informa a los usuarios sobre su localización en el sitio; cuenta con información sobre el historial de la navegación				
47.- Ubica sus principales menús de navegación de manera consistente (siempre igual) en los paneles superior y/o izquierdo				
48.- Usa nombres o títulos descriptivos para las ligas (taglabels)				
49.- Indica cuando un texto o imagen es una liga				
50.- Ofrece gloses (información que aparece cuando se coloca el ratón sobre o cerca una liga) para asistir la navegación				

4.2.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Usabilidad del sitio				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
51.- Puede ser visto y usado en todos los navegadores				
52.- Presenta uniformidad en la forma de mostrar, desplegar y buscar una información, así como en los formatos de ésta.				
53.- Usa hojas de estilo que ofrece un diseño estandarizado				
54.- Estandariza la secuencia de tareas (procesos)				
55.- Diferencia entre ligas visitadas y no visitadas				
56.- Ofrece información legible y entendible				
57.- Usa un tipo de letra legible (Arial) y fuente de entre 10 y 12 puntos				
58.- Ofrece versiones para impresión de información				
59.- Muestra contenidos para lectura en PDF o en HTM				
60.- Cuando hay elementos multimedia, ofrece información sobre el peso del archivo, tipo de archivo y tipo de aplicación relacionada con el contenido				
61.- Ofrece información del peso y/o tamaño de archivos no multimedia (.doc, .ppt, .pdf, etc.				
(...)				

4.2.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Buena Práctica	M	R	P	N/A
(...)				
62.- Ofrece ayudas de acceso (guías de uso, manuales, instructivos, wizard, etc.				
63.- Ofrece asistencia tecnológica				
64.- Ofrece útiles FAQ				
65.- Señala fechas de actualización de información (páginas o documentos)				
66.- Ofrece un menú de servicios en línea				
67.- Tiene ligas sin páginas o información asociada (deshabilitadas)				
68.- Despliega propaganda comercial o política				
69.- Despliega ventanas o gráficos no solicitados				
70.- Reduce cargas de trabajo al usuario (la computadora hace el mayor trabajo posible)				
71.- Está diseñado tomando en cuenta las limitaciones de la memoria (es recordable)				
72.- Minimiza el tiempo de descarga de archivos				
73.- Informa a los usuarios sobre tiempos de espera				
74.- Avisa en caso de que se termine una sesión				
75.- Usa un lenguaje accesible para los usuarios				
76.- Cuenta con RSS (online bookmarks)				

4.2.8 Organización de la Información

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Organización de la Información				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
77.- Está organizado de manera clara, con una estructura lógica para el usuario típico				
78.- Agrupa toda la información y funciones relacionadas para ahorrar tiempo en búsquedas y escaneo				
79.- Centraliza el acceso a la información y servicios desde un solo punto (ventanilla única)				
80.- Ofrece acceso directo a las secciones más comunes o más utilizadas				
81.- Está organizado en secciones personalizadas, como por ejemplo, por segmentos poblacionales o tipos de usuarios: niños, adultos mayores, empresarios, etc.				
82.- Organiza y estructura contenidos para que puedan ser leídos de un vistazo (scan), usa bullets, listas, resalta en negro lo importante, usa párrafos cortos, etc.				

Se calificaron las ochenta y dos mejores prácticas recomendadas por los organismos internacionales para los portales gubernamentales de los países que se precien de ser democráticos, es decir, que estimulan la participación de los ciudadanos en la administración, en su control y en la rendición de cuentas a través de la difusión de la información pública.

4.3 Municipio de San Juan del Río, Querétaro



4.3.1 Página Principal (HOME)

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Página Principal				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
1.- Provee acceso eficiente a los servicios y trámites más solicitados				
2.- Provee acceso eficiente a otros recursos (features) del sitio				
3.- Ofrece la mejor, más relevante, consultada, y actualizada información del sitio				
4.- Comunica el valor y propósito del sitio; enfatiza sus tareas prioritarias				
5.- Cuenta con un mapa del sitio				
6.- Anuncia cambios significativos del o sobre el sitio				
7.- Puede ser vista en su totalidad en una pantalla (no hay necesidad de usar el cursor para verla completa)				
8.- Agrupa toda la información corporativa/institucional en un área distintiva				
9.- Contiene imágenes y gráficos significativos				
10.- Usa títulos y encabezados, en lugar de textos largos				
11.- Provee de una ventana de búsqueda por palabra clave				
12.- Es lo suficientemente ligera para abrirse rápidamente y sin problemas				
13.- Puede accederse desde cualquier otra página del sitio				

4.3.2 Mecanismos de participación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Mecanismos de participación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
14.- Cuenta con mecanismos de participación. Indicar qué tipo de recurso se ofrece (chat, foro, correo electrónico, web 2.0, etc.)				
15.- Agregar comentarios sobre asuntos varios, pero sin la seguridad de que éstos sean contestados por funcionarios/responsable				
16.- Comunicación de ida y vuelta con funcionarios/responsables				
17.- Consulta pública sobre asuntos de interés común (encuestas)				
18.- Toma de decisiones con relación a políticas públicas y asuntos de interés común (votos)				

4.3.3 Formulario de Registro

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Formulario de Registro				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
19.- Incluye instrucciones de llenado				
20.- Proporciona ejemplos de cómo introducir los datos				
21.- Informa si el formulario se abrirá en una nueva ventana				
22.- Puede ser llenado sólo con el teclado (sin usar el ratón)				
23.- Contempla espacios de captura con suficientes caracteres				
24.- Indica claramente qué datos son obligatorios				
25.- Indica cuando la información ha sido guardada o enviada exitosamente				
26.- ¿El nombre de usuario y contraseña sirve para realizar múltiples actividades o es exclusivo para una sola?				
27.- ¿Se trata de un sitio al cual una misma persona usa (entra) en repetidas ocasiones?				

4.3.4 Búsquedas

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Búsquedas				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
28.- Cuenta con motores de búsqueda que buscan en todo el sitio, y en caso contrario, informa la sección o secciones en donde busca				
29.- Ofrece una opción de búsqueda en cada página				
30.- Permite búsquedas simples y avanzadas				
31.- Informa al usuario cuando existen diversas opciones de búsqueda y la forma de usar mejor cada una de ellas				
32.- Reconoce palabras clave				
33.- Toma mayúsculas y minúsculas como equivalentes				
34.- Identifica palabras mal escritas y ofrece corrección				
35.- Ofrece plantillas de búsqueda (palabras clave predefinidas) para ayudar al usuario a seleccionar los términos de su búsqueda				

4.3.5 Accesibilidad

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Accesibilidad				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
36.- Ofrece equivalentes de texto para los elementos no textuales (multimedia): video, audio, etc.				
37.- Ofrece equivalentes de texto alternativo para los elementos no textuales como imágenes, representaciones gráficas, mapas, etc.				
38.- Los textos pueden ser leídos por tecnología de asistencia (en su caso, también leen íconos e imágenes)				
39.- Permite la personalización de textos (para cambiarlos de tamaño, color, tipo de letra, negritas, etc.				
40.- Usa color como el único indicador de actividades clave				
41.- Todas las funcionalidades del sitio están accesibles desde el teclado (sin necesidad de usar el ratón)				
42.- Opera de forma predecible				
43.- Contempla el tiempo suficiente para leer y usar contenidos (en su caso)				

4.3.6 Navegación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Navegación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
44.- Ofrece opciones de navegación (con todos los botones, como el de back, habilitados)				
45.- Ofrece, cuando se trata de páginas largas, listas de contenidos (índices) con ligas a los diferentes contenidos				
46.- Informa a los usuarios sobre su localización en el sitio; cuenta con información sobre el historial de la navegación				
47.- Ubica sus principales menús de navegación de manera consistente (siempre igual) en los paneles superior y/o izquierdo				
48.- Usa nombres o títulos descriptivos para las ligas (taglabels)				
49.- Indica cuando un texto o imagen es una liga				
50.- Ofrece gloses (información que aparece cuando se coloca el ratón sobre o cerca una liga) para asistir la navegación				

4.3.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Usabilidad del sitio				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
51.- Puede ser visto y usado en todos los navegadores				
52.- Presenta uniformidad en la forma de mostrar, desplegar y buscar una información, así como en los formatos de ésta.				
53.- Usa hojas de estilo que ofrece un diseño estandarizado				
54.- Estandariza la secuencia de tareas (procesos)				
55.- Diferencia entre ligas visitadas y no visitadas				
56.- Ofrece información legible y entendible				
57.- Usa un tipo de letra legible (Arial) y fuente de entre 10 y 12 puntos				
58.- Ofrece versiones para impresión de información				
59.- Muestra contenidos para lectura en PDF o en HTM				
60.- Cuando hay elementos multimedia, ofrece información sobre el peso del archivo, tipo de archivo y tipo de aplicación relacionada con el contenido				
61.- Ofrece información del peso y/o tamaño de archivos no multimedia (.doc, .ppt, .pdf, etc.				
62.- Ofrece ayudas de acceso (guías de uso, manuales, instructivos, wizard, etc.				
63.- Ofrece asistencia tecnológica				
(...)				

4.3.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Buena Práctica	M	R	P	N/A
(...)				
64.- Ofrece útiles FAQ				
65.- Señala fechas de actualización de información (páginas o documentos)				
66.- Ofrece un menú de servicios en línea				
67.- Tiene ligas sin páginas o información asociada (deshabilitadas)				
68.- Despliega propaganda comercial o política				
69.- Despliega ventanas o gráficos no solicitados				
70.- Reduce cargas de trabajo al usuario (la computadora hace el mayor trabajo posible)				
71.- Está diseñado tomando en cuenta las limitaciones de la memoria (es recordable)				
72.- Minimiza el tiempo de descarga de archivos				
73.- Informa a los usuarios sobre tiempos de espera				
74.- Avisa en caso de que se termine una sesión				
75.- Usa un lenguaje accesible para los usuarios				
76.- Cuenta con RSS (online bookmarks)				

4.3.8 Organización de la Información

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Organización de la Información				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
77.- Está organizado de manera clara, con una estructura lógica para el usuario típico				
78.- Agrupa toda la información y funciones relacionadas para ahorrar tiempo en búsquedas y escaneo				
79.- Centraliza el acceso a la información y servicios desde un solo punto (ventanilla única)				
80.- Ofrece acceso directo a las secciones más comunes o más utilizadas				
81.- Está organizado en secciones personalizadas, como por ejemplo, por segmentos poblacionales o tipos de usuarios: niños, adultos mayores, empresarios, etc.				
82.- Organiza y estructura contenidos para que puedan ser leídos de un vistazo (scan), usa bullets, listas, resalta en negro lo importante, usa párrafos cortos, etc.				

Se calificaron las ochenta y dos mejores prácticas recomendadas por los organismos internacionales para los portales gubernamentales de los países que se precien de ser democráticos, es decir, que estimulan la participación de los ciudadanos en la administración, en su control y en la rendición de cuentas a través de la difusión de la información pública.

4.4 Municipio El Marqués



4.4.1 Página Principal (HOME)

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Página Principal				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
1.- Provee acceso eficiente a los servicios y trámites más solicitados				
2.- Provee acceso eficiente a otros recursos (features) del sitio				
3.- Ofrece la mejor, más relevante, consultada, y actualizada información del sitio				
4.- Comunica el valor y propósito del sitio; enfatiza sus tareas prioritarias				
5.- Cuenta con un mapa del sitio				
6.- Anuncia cambios significativos del o sobre el sitio				
7.- Puede ser vista en su totalidad en una pantalla (no hay necesidad de usar el cursor para verla completa)				
8.- Agrupa toda la información corporativa/institucional en un área distintiva				
9.- Contiene imágenes y gráficos significativos				
10.- Usa títulos y encabezados, en lugar de textos largos				
11.- Provee de una ventana de búsqueda por palabra clave				
12.- Es lo suficientemente ligera para abrirse rápidamente y sin problemas				
13.- Puede accederse desde cualquier otra página del sitio				

4.4.2 Mecanismos de participación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Mecanismos de participación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
14.- Cuenta con mecanismos de participación. Indicar qué tipo de recurso se ofrece (chat, foro, correo electrónico, web 2.0, etc.)				
15.- Agregar comentarios sobre asuntos varios, pero sin la seguridad de que éstos sean contestados por funcionarios/responsable				
16.- Comunicación de ida y vuelta con funcionarios/responsables				
17.- Consulta pública sobre asuntos de interés común (encuestas)				
18.- Toma de decisiones con relación a políticas públicas y asuntos de interés común (votos)				

4.4.3 Formulario de Registro

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Formulario de Registro				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
19.- Incluye instrucciones de llenado				
20.- Proporciona ejemplos de cómo introducir los datos				
21.- Informa si el formulario se abrirá en una nueva ventana				
22.- Puede ser llenado sólo con el teclado (sin usar el ratón)				
23.- Contempla espacios de captura con suficientes caracteres				
24.- Indica claramente qué datos son obligatorios				
25.- Indica cuando la información ha sido guardada o enviada exitosamente				
26.- ¿El nombre de usuario y contraseña sirve para realizar múltiples actividades o es exclusivo para una sola?				
27.- ¿Se trata de un sitio al cual una misma persona usa (entra) en repetidas ocasiones?				

4.4.4 Búsquedas

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Búsquedas				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
28.- Cuenta con motores de búsqueda que buscan en todo el sitio, y en caso contrario, informa la sección o secciones en donde busca				
29.- Ofrece una opción de búsqueda en cada página				
30.- Permite búsquedas simples y avanzadas				
31.- Informa al usuario cuando existen diversas opciones de búsqueda y la forma de usar mejor cada una de ellas				
32.- Reconoce palabras clave				
33.- Toma mayúsculas y minúsculas como equivalentes				
34.- Identifica palabras mal escritas y ofrece corrección				
35.- Ofrece plantillas de búsqueda (palabras clave predefinidas) para ayudar al usuario a seleccionar los términos de su búsqueda				

4.4.5 Accesibilidad

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Accesibilidad				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
36.- Ofrece equivalentes de texto para los elementos no textuales (multimedia): video, audio, etc.				
37.- Ofrece equivalentes de texto alterno para los elementos no textuales como imágenes, representaciones gráficas, mapas, etc.				
38.- Los textos pueden ser leídos por tecnología de asistencia (en su caso, también leen íconos e imágenes)				
39.- Permite la personalización de textos (para cambiarlos de tamaño, color, tipo de letra, negritas, etc.				
40.- Usa color como el único indicador de actividades clave				
41.- Todas las funcionalidades del sitio están accesibles desde el teclado (sin necesidad de usar el ratón)				
42.- Opera de forma predecible				
43.- Contempla el tiempo suficiente para leer y usar contenidos (en su caso)				

4.4.6 Navegación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Navegación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
44.- Ofrece opciones de navegación (con todos los botones, como el de back, habilitados)				
45.- Ofrece, cuando se trata de páginas largas, listas de contenidos (índices) con ligas a los diferentes contenidos				
46.- Informa a los usuarios sobre su localización en el sitio; cuenta con información sobre el historial de la navegación				
47.- Ubica sus principales menús de navegación de manera consistente (siempre igual) en los paneles superior y/o izquierdo				
48.- Usa nombres o títulos descriptivos para las ligas (taglabels)				
49.- Indica cuando un texto o imagen es una liga				
50.- Ofrece gloses (información que aparece cuando se coloca el ratón sobre o cerca una liga) para asistir la navegación				

4.4.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Usabilidad del sitio				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
51.- Puede ser visto y usado en todos los navegadores				
52.- Presenta uniformidad en la forma de mostrar, desplegar y buscar una información, así como en los formatos de ésta.				
53.- Usa hojas de estilo que ofrece un diseño estandarizado				
54.- Estandariza la secuencia de tareas (procesos)				
55.- Diferencia entre ligas visitadas y no visitadas				
56.- Ofrece información legible y entendible				
57.- Usa un tipo de letra legible (Arial) y fuente de entre 10 y 12 puntos				
58.- Ofrece versiones para impresión de información				
59.- Muestra contenidos para lectura en PDF o en HTM				
60.- Cuando hay elementos multimedia, ofrece información sobre el peso del archivo, tipo de archivo y tipo de aplicación relacionada con el contenido				
61.- Ofrece información del peso y/o tamaño de archivos no multimedia (.doc, .ppt, .pdf, etc.				
62.- Ofrece ayudas de acceso (guías de uso, manuales, instructivos, wizard, etc.				
63.- Ofrece asistencia tecnológica				
(...)				

4.4.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Buena Práctica	M	R	P	N/A
(...)				
64.- Ofrece útiles FAQ				
65.- Señala fechas de actualización de información (páginas o documentos)				
66.- Ofrece un menú de servicios en línea				
67.- Tiene ligas sin páginas o información asociada (deshabilitadas)				
68.- Despliega propaganda comercial o política ³⁵				
69.- Despliega ventanas o gráficos no solicitados				
70.- Reduce cargas de trabajo al usuario (la computadora hace el mayor trabajo posible)				
71.- Está diseñado tomando en cuenta las limitaciones de la memoria (es recordable)				
72.- Minimiza el tiempo de descarga de archivos				
73.- Informa a los usuarios sobre tiempos de espera				
74.- Avisa en caso de que se termine una sesión				
75.- Usa un lenguaje accesible para los usuarios				
76.- Cuenta con RSS (online bookmarks)				

4.4.8 Organización de la Información

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Organización de la Información				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
77.- Está organizado de manera clara, con una estructura lógica para el usuario típico				
78.- Agrupa toda la información y funciones relacionadas para ahorrar tiempo en búsquedas y escaneo				
79.- Centraliza el acceso a la información y servicios desde un solo punto (ventanilla única)				
80.- Ofrece acceso directo a las secciones más comunes o más utilizadas				
81.- Está organizado en secciones personalizadas, como por ejemplo, por segmentos poblacionales o tipos de usuarios: niños, adultos mayores, empresarios, etc.				
82.- Organiza y estructura contenidos para que puedan ser leídos de un vistazo (scan), usa bullets, listas, resalta en negro lo importante, usa párrafos cortos, etc.				

³⁵ La revisión de esta sección del portal coincidió en periodo electoral cuando no se debe mostrar propaganda de ningún programa de gobierno.

Se calificaron las ochenta y dos mejores prácticas recomendadas por los organismos internacionales para los portales gubernamentales de los países que se precien de ser democráticos, es decir, que estimulan la participación de los ciudadanos en la administración, en su control y en la rendición de cuentas a través de la difusión de la información pública.

4.5 Gobierno del Estado de Querétaro -Página Estatal-



4.5.1 Página Principal

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Página Principal				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
1.- Provee acceso eficiente a los servicios y trámites más solicitados				
2.- Provee acceso eficiente a otros recursos (features) del sitio				
3.- Ofrece la mejor, más relevante, consultada, y actualizada información del sitio				
4.- Comunica el valor y propósito del sitio; enfatiza sus tareas prioritarias				
5.- Cuenta con un mapa del sitio				
6.- Anuncia cambios significativos del o sobre el sitio ³⁶				
7.- Puede ser vista en su totalidad en una pantalla (no hay necesidad de usar el cursor para verla completa)				
8.- Agrupa toda la información corporativa/institucional en un área distintiva				
9.- Contiene imágenes y gráficos significativos				
10.- Usa títulos y encabezados, en lugar de textos largos				
11.- Provee de una ventana de búsqueda por palabra clave				
12.- Es lo suficientemente ligera para abrirse rápidamente y sin problemas				
13.- Puede accederse desde cualquier otra página del sitio				

³⁶ Periodo electoral.

4.5.2 Mecanismos de participación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Mecanismos de participación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
14.- Cuenta con mecanismos de participación. Indicar qué tipo de recurso se ofrece (chat, foro, correo electrónico, web 2.0, etc.)				
15.- Agregar comentarios sobre asuntos varios, pero sin la seguridad de que éstos sean contestados por funcionarios/responsable				
16.- Comunicación de ida y vuelta con funcionarios/responsables				
17.- Consulta pública sobre asuntos de interés común (encuestas)				
18.- Toma de decisiones con relación a políticas públicas y asuntos de interés común (votos)				

4.5.3 Formulario de Registro

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Formulario de Registro				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
19.- Incluye instrucciones de llenado				
20.- Proporciona ejemplos de cómo introducir los datos				
21.- Informa si el formulario se abrirá en una nueva ventana				
22.- Puede ser llenado sólo con el teclado (sin usar el ratón)				
23.- Contempla espacios de captura con suficientes caracteres				
24.- Indica claramente qué datos son obligatorios				
25.- Indica cuando la información ha sido guardada o enviada exitosamente				
26.- ¿El nombre de usuario y contraseña sirve para realizar múltiples actividades o es exclusivo para una sola?				
27.- ¿Se trata de un sitio al cual una misma persona usa (entra) en repetidas ocasiones?				

4.5.4 Búsquedas

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Búsquedas				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
28.- Cuenta con motores de búsqueda que buscan en todo el sitio, y en caso contrario, informa la sección o secciones en donde busca				
29.- Ofrece una opción de búsqueda en cada página				
30.- Permite búsquedas simples y avanzadas				
31.- Informa al usuario cuando existen diversas opciones de búsqueda y la forma de usar mejor cada una de ellas				
32.- Reconoce palabras clave				
33.- Toma mayúsculas y minúsculas como equivalentes				
34.- Identifica palabras mal escritas y ofrece corrección				
35.- Ofrece plantillas de búsqueda (palabras clave predefinidas) para ayudar al usuario a seleccionar los términos de su búsqueda				

4.5.5 Accesibilidad

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Accesibilidad				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
36.- Ofrece equivalentes de texto para los elementos no textuales (multimedia): video, audio, etc.				
37.- Ofrece equivalentes de texto alterno para los elementos no textuales como imágenes, representaciones gráficas, mapas, etc.				
38.- Los textos pueden ser leídos por tecnología de asistencia (en su caso, también leen íconos e imágenes)				
39.- Permite la personalización de textos (para cambiarlos de tamaño, color, tipo de letra, negritas, etc.				
40.- Usa color como el único indicador de actividades clave				
41.- Todas las funcionalidades del sitio están accesibles desde el teclado (sin necesidad de usar el ratón)				
42.- Opera de forma predecible				
43.- Contempla el tiempo suficiente para leer y usar contenidos (en su caso)				

4.5.6 Navegación

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Navegación				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
44.- Ofrece opciones de navegación (con todos los botones, como el de back, habilitados)				
45.- Ofrece, cuando se trata de páginas largas, listas de contenidos (índices) con ligas a los diferentes contenidos				
46.- Informa a los usuarios sobre su localización en el sitio; cuenta con información sobre el historial de la navegación				
47.- Ubica sus principales menús de navegación de manera consistente (siempre igual) en los paneles superior y/o izquierdo				
48.- Usa nombres o títulos descriptivos para las ligas (taglabels)				
49.- Indica cuando un texto o imagen es una liga				
50.- Ofrece gloses (información que aparece cuando se coloca el ratón sobre o cerca una liga) para asistir la navegación				

4.5.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Usabilidad del sitio				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
51.- Puede ser visto y usado en todos los navegadores				
52.- Presenta uniformidad en la forma de mostrar, desplegar y buscar una información, así como en los formatos de ésta.				
53.- Usa hojas de estilo que ofrece un diseño estandarizado				
54.- Estandariza la secuencia de tareas (procesos)				
55.- Diferencia entre ligas visitadas y no visitadas				
56.- Ofrece información legible y entendible				
57.- Usa un tipo de letra legible (Arial) y fuente de entre 10 y 12 puntos				
58.- Ofrece versiones para impresión de información				
59.- Muestra contenidos para lectura en PDF o en HTM				
60.- Cuando hay elementos multimedia, ofrece información sobre el peso del archivo, tipo de archivo y tipo de aplicación relacionada con el contenido				
61.- Ofrece información del peso y/o tamaño de archivos no multimedia (.doc, .ppt, .pdf, etc.				
62.- Ofrece ayudas de acceso (guías de uso, manuales, instructivos, wizard, etc.				
63.- Ofrece asistencia tecnológica				
(...)				

4.5.7 Usabilidad del sitio

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Buena Práctica	M	R	P	N/A
(...)				
64.- Ofrece útiles FAQ				
65.- Señala fechas de actualización de información (páginas o documentos)				
66.- Ofrece un menú de servicios en línea				
67.- Tiene ligas sin páginas o información asociada (deshabilitadas)				
68.- Despliega propaganda comercial o política ³⁷				
69.- Despliega ventanas o gráficos no solicitados				
70.- Reduce cargas de trabajo al usuario (la computadora hace el mayor trabajo posible)				
71.- Está diseñado tomando en cuenta las limitaciones de la memoria (es recordable)				
72.- Minimiza el tiempo de descarga de archivos				
73.- Informa a los usuarios sobre tiempos de espera				
74.- Avisa en caso de que se termine una sesión				
75.- Usa un lenguaje accesible para los usuarios				
76.- Cuenta con RSS (online bookmarks)				

4.5.8 Organización de la Información

Donde: **M:** Mucho | **R:** Regular | **P:** Poco | **N/A:** No aplica

Organización de la Información				
Buena Práctica	M	R	P	N/A
77.- Está organizado de manera clara, con una estructura lógica para el usuario típico				
78.- Agrupa toda la información y funciones relacionadas para ahorrar tiempo en búsquedas y escaneo				
79.- Centraliza el acceso a la información y servicios desde un solo punto (ventanilla única)				
80.- Ofrece acceso directo a las secciones más comunes o más utilizadas				
81.- Está organizado en secciones personalizadas, como por ejemplo, por segmentos poblacionales o tipos de usuarios: niños, adultos mayores, empresarios, etc.				
82.- Organiza y estructura contenidos para que puedan ser leídos de un vistazo (scan), usa bullets, listas, resalta en negro lo importante, usa párrafos cortos, etc.				

³⁷ Elecciones.

Se calificaron las ochenta y dos mejores prácticas recomendadas por los organismos internacionales para los portales gubernamentales de los países que se precien de ser democráticos, es decir, que estimulan la participación de los ciudadanos en la administración, en su control y en la rendición de cuentas a través de la difusión de la información pública.

4.6 Resultados, conclusiones de las 82 prácticas evaluadas de los portales que fueron objeto de estudio

La mayoría de los portales gubernamentales evaluados cuentan con datos a nivel meramente informativos.

Los sitios web no funcionan como proveedores de trámites en línea, que es uno de los propósitos fundamentales del concepto del gobierno electrónico. Este vacío obliga a los ciudadanos a trasladarse personal y directamente a las oficinas públicas con la consiguiente pérdida de tiempo, dinero y las posibilidades de ser extorsionados.

Una sugerencia sería la creación de una ventanilla única que permita el acceso a todos los trámites que se puedan realizar a cualquier nivel gubernamental en el Estado de Querétaro. Lo cual simplificaría enormemente la interacción del ciudadano con el gobierno.

Debido a los opositores políticos que utilizan la información pública para criticar al gobierno y con la directiva de la legislación sobre elecciones de no hacer propaganda gubernamental en época electoral, las administraciones de los gobiernos, en sus espacios electrónicos, omiten información necesaria para realizar el control y exigir una mejor rendición de cuentas, en el mejor de los casos y en el peor, inhabilitan el sitio. Por lo tanto, se recomienda no suspender el acceso a la información en épocas de elección. El apartado de transparencia se debe cumplir.

Para perfeccionar los portales gubernamentales éstos deben ser espacios de diálogo entre los usuarios y la administración pública. Son los usuarios los que registran las deficiencias, las confusiones y las necesidades no satisfechas de información. Los portales evaluados no abren la posibilidad de este intercambio de ideas y propuestas para su depuración y enriquecimiento. Es recomendable la apertura de una sección que pudiera llamarse "Ayúdanos a mejorar este sitio" o "Buzón de sugerencias".

En virtud de los escasos conocimientos de la mayoría de la población y lo novedoso de la utilización de este instrumento que son las tecnologías de la información, los solicitantes cometen muchos errores que los desalientan y finalmente, abortan el trámite. Una sugerencia para eliminar este tipo de errores es el manejo de ejemplos claros cuando se realiza el llenado de los campos de un formulario de registro.

Lamentablemente en el país predomina un nivel de educación bajo e ineficiente en la población. La gente no tiene una correcta ortografía y no todos los buscadores de las páginas analizadas contemplan esos casos. Es necesario contar con un buscador que sí considere este aspecto fundamental para obtener la información adecuada.

Los países mejor calificados en los rankings de gobierno electrónico cuidan una correcta organización de la información enfocada al ciudadano, pues ellos saben que es necesaria para una clara y mejor comprensión de sus portales. Agrupar por sectores sociales y/o económicos / etapas de la vida / género / niveles de escolaridad / extranjeros, entre otros rubros, contribuye no sólo a una apariencia menos compleja sino que le resultará más fácil identificar el objetivo deseado dentro del sitio.

CAPÍTULO V.

COMENTARIO AL EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, CONCLUSIONES Y TRABAJO A FUTURO

5.1 Comentario final. Caso práctico de Participación Ciudadana

Los sitios web deben ser utilizados por las administraciones públicas para difundir sus programas de gobierno. Se trata de transparentar programas, resultados, de rendición de cuentas y transparencia de los recursos públicos.

El propósito de este ejercicio de participación ciudadana tiene una relación directa con los portales gubernamentales. Si el gobierno publicara en sus sitios web como se señala en la Ley sus acciones en todas sus etapas, la población tendría la oportunidad de evaluar si efectivamente se está dando el uso correcto a los recursos del erario en el tiempo adecuado.

No fue una experiencia satisfactoria el haber realizado una solicitud de información a la Unidad de Acceso a la Información Pública Gubernamental del Poder Ejecutivo sobre los 93 programas señalados en el Tercer Informe de Gobierno (2012), todo lo contrario, fue decepcionante. Parece que, más que invitar al ciudadano a mantenerse informado se trata de obstaculizar su derecho de acceso a la información.

La pregunta es: Con esta herramienta maravillosa que es la computadora con acceso a internet, ¿no pudieron enviar cada dependencia su respectiva respuesta al correo señalado en la solicitud: *dialogoqueretano@gmail.com* tal como lo hizo la Secretaría de Turismo³⁸, en lugar de citar al solicitante a un espacio físico bajo la amenaza de la mala utilización de los documentos?

³⁸ Al final de esta sección se encuentra redactado el correo electrónico que envió la Secretaría de Turismo en respuesta a la Solicitud de Información realizada.

Como se ha señalado, si los portales de las administraciones públicas, en cualquiera de sus niveles, ofrecieran en sus sitios web informes y logros de sus administraciones bien fundamentados no habría necesidad alguna de realizar una solicitud de información.

Se preguntará el lector: ¿Es necesario conocer al detalle los programas? La respuesta es afirmativa. Y, ¿cómo pueden ser de utilidad los portales de gobierno en este caso en específico?

Los portales gubernamentales además de permitir realizar algunos trámites y conocer servicios de las dependencias, están diseñados para informar.

Y cuando se dice informar, se espera que se puedan utilizar modelos de minería de datos con el propósito de indagar en cada acción emprendida por el gobierno. Como ejemplo existe el sitio: USA Spending.Gov *Government spending at your fingertips* [<http://usaspending.gov>] que rinde cuentas de sus acciones realizadas de los programas federales del gobierno. Cualquier ciudadano, en cualquier parte del mundo puede acceder a esos datos.

A continuación algunos ejemplos de buenas prácticas tanto del gobierno de Estados Unidos como de Instituciones en lo que a Gobierno 2.0³⁹ se refiere; la intención es establecer o mejorar la relación gobierno-ciudadano:

³⁹ Para mayor información sobre este tema, consúltese: URL: <http://www.socialbrite.org/2010/08/10/cool-gov-2-0-sites-you-dont-know-about/>.

Tabla 5.1 Listado de sitios web que son ejemplo de buenas prácticas aplicadas, principalmente en Estados Unidos.

Nombre del Programa	Descripción	URL
DATA.GOV	Estadísticas sobre diversos temas del gobierno de Estados Unidos.	www.data.gov/
GOVLOOP	Listados e información (sueldos, tiempo de trabajo) de los empleados del Estado.	www.govloop.com/
APPS.GOV	“Apps.gov es el lugar para conseguir su agencia del gobierno en la nube, ya sea por negocios o aplicaciones de productividad, las nubes de servicios tecnológicos y soluciones de medios sociales.”	apps.gov
CODE FOR AMERICA	Un blog donde encontrará experiencias y soluciones web de desarrolladores.	http://www.codeforamerica.org/
DO TANK	Reúne proyectos para resolver conflictos entre la sociedad y el gobierno.	http://dotank.nyls.edu/
GOBTRACK.US	Archiva las actividades del Congreso de EE.UU.	https://www.govtrack.us/
OPEN CONGRESS	Tiene información oficial del gobierno y noticias locales sobre el acontecer gubernamental. Acepta comentarios de visitantes.	http://www.opencongress.org/
OPEN SECRET	Cuenta con análisis independientes sobre la influencia del dinero en las políticas del Estado y cómo éstas afectan los estilos de vida de los ciudadanos.	https://www.opensecrets.org/
TRANSPARENCY DATA	Información sobre las contribuciones a las campañas electorales.	http://influenceexplorer.com/ http://transparencydata.com/
TWEET CONGRESS	Hace mención a los temas más importantes del día.	https://twitter.com/tweetcongress

Fuente: <http://www.socialbrite.org/2010/08/10/cool-gov-2-0-sites-you-dont-know-about/>.

La creación de microsítios de cada programa que se lleva a cabo durante la administración de cada gobierno permitiría que cualquier ciudadano pudiera acceder a la información para su análisis correspondiente.

Si es posible crear un microsítio dedicado al Maratón [<http://www.queretamaraton.com.mx>] con mayor razón debe existir uno para cada programa que se mencione en los Informes que entrega cada uno de los gobernantes.

Por otro lado, si no toda la población tiene acceso a un ejemplar impreso de los Informes de Gobierno y no cuenta con los recursos tecnológicos, significa que la mayoría de los ciudadanos desconocen los resultados de sus gobiernos. Una situación que debería preocupar a cualquier administración local, regional, municipal, estatal y/o federal.

La transparencia y la rendición de cuentas ayuda a que se fortalezca la confianza entre la ciudadanía y sus gobiernos como ya se ha mencionado en este texto en repetidas ocasiones. Los gobiernos deben promover la cultura de la participación ciudadana para que las necesidades reales de la gente sean el punto de partida para la creación de programas de gobierno. En otras palabras, el derecho de acceso a la información sirve a los ciudadanos, pero también al gobierno. Algo que es difícil de hacer entender a los funcionarios. Por todo lo anterior, se concluye que sin información no puede ejercitarse lo que resulta el núcleo del derecho de acceso a la información: el control y la rendición de cuentas del gobierno.

En el anexo se podrá leer cada documento entregado y recibido con la relación a la Solicitud de Información de los 93 programas de gobierno del Lic. José Calzada Rovirosa mencionados en el Tercer Informe de Gobierno (2012).

*** DATO CURIOSO ***

Como ejemplo de que, cuando se quiere se pueden hacer las cosas bien, es el siguiente dato curioso que se dio en el lapso de la contestación a la solicitud de información por parte de la Unidad de Enlace. El 23 de octubre de 2012 a las 16:54 hrs. fue recibido un correo electrónico proveniente de la Secretaría de Turismo:

"El remitente: Grisell Granados Cruz [ggranadosc@queretaro.gob.mx]. **El asunto:** Secretaría de Turismo - Solicitud Ley de Acceso a la Información. **El cuerpo del mensaje:** **Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro.** No obstante que en el Tercer Informe de Gobierno se menciona el "Programa Satisfacción del Turista", cabe aclarar que es *un estudio cuantitativo* que permite evaluar y conocer el nivel de satisfacción del turista que nos visita (sic) con respecto a los servicios turísticos ofrecidos en la entidad. Igualmente nos ayuda a conocer el mercado (turista nacional y extranjero) que llega a Querétaro, así como sus hábitos de consumo y necesidades. El estudio "Perfil y Satisfacción del Turista" es elaborado por al (sic) Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro desde el 2010".

Adjuntaron un archivo que contenía una tabla, se muestra a continuación:

A	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa	Necesidad de conocer el perfil del turista que nos visita y su nivel de satisfacción respecto a los servicios turísticos ofrecidos por el destino Querétaro. SECTUR Federal dejó de elaborar el Estudio e Grado y Satisfacción del Turista en Querétaro en 2009. En 2010, la Secretaría de Turismo del estado (sic) de Querétaro decidió elaborar nuevamente dicho estudio.
B	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa.	Se hace la aclaración de que es un estudio cuantitativo interno (No Programa) que permite conocer el perfil del turista nacional y extranjero que visita Querétaro, así como indicadores de satisfacción respecto a los servicios turísticos ofrecidos al turista.
C	Circular que anuncia la creación del programa.	No hay circular.
D	Objetivos generales y específicos del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la segmentación de mercado (turistas) que visitan Querétaro de acuerdo a su perfil socio demográfico y hábitos de consumo. • Tener indicadores de competitividad sobre el grado de satisfacción de los turistas que visitan Querétaro. • Conocer las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad para los diversos servicios ofrecidos en Querétaro para poder establecer más y mejores programas. • Monitorear la percepción acerca de la calidad de los servicios turísticos. • Determinar futuros mercados de turistas naciones y extranjeros.
E	Alcance del programa (Estatad, municipal, regional, etc.)	Regional - El estudio "Grado del Perfil y Satisfacción del Turista" se llevó a cabo en el municipio de Querétaro y Tequisquiapan (2011).
F	Estrategias o líneas de acción del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Se llevan a cabo encuestas a turistas nacionales y extranjeros en los puntos de afluencia más importantes del municipio de Querétaro. • Se captura y vacía la información para obtener los promedios e indicadores. • Se elabora un análisis de la información para obtener los promedios e indicadores. • Se recopila toda la información para la elaboración de gráficas y tablas con los indicadores. • Se elaboran las recomendaciones y necesidades que expresan los turistas durante su visita. Igualmente se sugieren mejoras, así como áreas de oportunidad (nuevos mercados o mercados emergentes. (sic)

G	Actividades realizadas y pendientes del programa.	Estudios realizados trimestralmente (último realizado Julio-Septiembre 2012).
H	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa.	Elaboración del programa trimestralmente. Se llevaron a cabo un total de 1,453 encuestas en 2011.
I	Presupuesto asignado, federal y/o estatal.	No maneja ningún presupuesto.
J	Presupuesto gastado en el programa.	No maneja ningún presupuesto.
K	Número de personas que laboran en el programa.	1 persona Apoyo de Servicio Social 3-4 personas aprox.
L	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa.	A través del estudio "Grado del Perfil y Satisfacción del Turista" se obtienen los indicadores que evalúan el desempeño de diferentes áreas de la Secretaría de Turismo. -Dirección de Desarrollo Turístico -Coordinación de Cultura Turística
M	Institución de la que depende el programa.	Secretaría de Turismo
N	Domicilio y teléfono de la oficina del programa.	Luis Pasteur No. 4 Norte, Centro Histórico, C.P. 76000 Teléfono: (442) 2385000 Ext. 5853.
O	Nombre de los responsables del programa.	Director: José Mansuelo Juárez Lara
P	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.	* Se anexa archivo
Q	Resultados obtenidos al día de hoy del programa.	El estudio se elabora permanentemente aún sin contar con el apoyo de SECTUR Federal como lo hace con otros estados (sic).
R	Total de beneficiados del programa.	No aplica
S	Requisitos para ser beneficiado por el programa.	No aplica
T	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa.	No aplica
U	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa	Estudiantes – Para llevar a cabo Servicio Social o Prácticas Profesionales.
V	Duración del programa (anual, multianual o permanente)	Anual

5.2 Conclusiones

Los portales gubernamentales han sido creados para establecer un puente de comunicación entre el gobernante y los ciudadanos, facilitar el diálogo entre los participantes. La función de los sitios web es fortalecer o generar confianza a los ciudadanos, además de rendir cuentas y transparentar sus acciones emprendidas en beneficio de la población. Los portales gubernamentales deben estar disponibles las 24 horas del día, todos los días del año.

Las administraciones gubernamentales deben hacer uso de los recursos tecnológicos necesarios para ofrecer de forma clara y precisa la información con respecto a los trámites que realiza cada dependencia. Los beneficios se verán reflejados en un ahorro de costos; se incrementará la capacidad institucional de los niveles de gobierno (regional, local, estatal y/o federal).

Es recomendable incrementar la promoción de los programas para combatir la brecha digital en el Estado.

Fomentar la participación de los gobernados generará una sinergia hacia un perfeccionamiento de la democracia.

Cuando las restricciones de tiempo y espacio entre las personas y el gobierno sean eliminadas, su comunicación será más efectiva. Se debe fomentar una cultura de participación ciudadana que involucre a todos los sectores de la población. Una vez más, trabajando para erradicar la brecha digital. Se debe de construir un nuevo perfil del ciudadano⁴⁰, uno más participativo, más preocupado por el desempeño que tienen las administraciones con los recursos públicos.

⁴⁰ Para mayor amplitud del tema, léase: La revolución del derecho a la información ¿Para qué sirve? y El perfil del ciudadano en una democracia de Edmundo González Llaca. [González Llaca, Edmundo., La revolución del derecho a la información ¿Para qué sirve?, 1a. ed., Instituto Nacional de Administración Pública, A.C., México, 2012.] [González Llaca, Edmundo., El perfil del ciudadano en una democracia, 1a. ed., Instituto Queretano de la Cultura y las Artes-IEQ-INAP, México, 2008.]

Las administraciones de gobierno a través de sus sitios web ofrecen a la ciudadanía en general la oportunidad de realizar trámites en línea. Lo ideal sería que con frecuencia se incrementaran el número de servicios electrónicos. La población demográfica lo demanda, ya no es el Querétaro de antes. El tiempo es un recurso valioso que hay que cuidar.

Brindar más opciones para evitar acudir a oficinas físicas a realizar pagos o procedimientos es de vital importancia. Los pagos del impuesto predial y de tenencia vehicular han beneficiado a muchas personas que tienen la ventaja de tener una computadora con conexión a internet, sólo imprimen el recibo a pagar en bancos y otros establecimientos; o mejor aún, se puede realizar la transferencia bancaria desde la comodidad del hogar a través de un dispositivo móvil o PC. Lamentablemente, para quienes no cuentan con estas herramientas tecnológicas y/o no tienen los conocimientos básicos para su aprovechamiento no pueden gozar de esas ventajas. La divulgación de programas actuales y creación de otros es fundamental para homogeneizar los conocimientos informáticos de la población permitirá que cada día existan más beneficiarios de los modernos procedimientos.

Quizás un módulo en las dependencias sea el comienzo para educar a la gente para realizar los trámites desde su hogar en caso de tener los recursos técnicos. Si el usuario pudiera imprimir su recibo, descargar un formato y recibir orientación, sería ideal que también pudiera recibir acompañamiento hasta finiquitar su trámite de una forma más rápida.

La difusión de los programas de gobierno que adjuntan en los recibos de luz y agua es importante mantenerla. También es importante difundir el programa **Internet Cerca de Todos** que proporciona el servicio de forma rápida, segura y gratuita en todos los municipios y comunidades. Ello puede contribuir en la disminución de la brecha digital, una necesidad urgente en el país.

La brecha digital es uno de los principales obstáculos para aprovechar los beneficios de las administraciones electrónicas de los gobiernos. Sí es importante tener los recursos tecnológicos pero sin duda, tiene que ir de la mano con la alfabetización digital de la población. Con la misma idea de combatir la brecha existente, se debe de considerar videos con subtítulos en español y dialectos. El propósito es no dejar a ningún grupo de la sociedad fuera de los beneficios que se otorgan.

Se sugiere la utilización de un lenguaje ciudadano en los portales gubernamentales. Podría resultar conveniente organizar los servicios por sector de la población ayudaría a identificar de inmediato dónde se debe centrar la atención. Se trata de que el usuario se sienta llevado de la mano, orientado y que en pocos segundos le resulte fácil navegar en el sitio.

No se debe de olvidar que los sistemas informáticos permiten que se realicen procedimientos sin intermediarios. Es decir, es un modo de evitar que exista una relación directa con servidores públicos; se reducen los riesgos de propiciar un acto de cohecho, soborno y/o corrupción al momento de cualquier operación administrativa.

Las páginas de las administraciones públicas deben considerar el uso de las redes sociales. Deben de asignar a personal que atiendan los comentarios de los usuarios y canalice a la dependencia correspondiente.

La interpretación de los estudios realizados en cuestión de hábitos de internet de la sociedad en México puede ser de gran ayuda para identificar las fortalezas y debilidades del Estado. Es sabido que *Twitter* y *Facebook* son los favoritos; así que por qué no aprovechar estos medios para tener un gobierno en línea eficiente y eficaz que responde con prontitud a las demandas de la sociedad⁴¹.

⁴¹ Lo más reciente ha sido el asunto de RED Q. El nuevo programa del transporte público en la ciudad de Querétaro. Las redes sociales presionaron a las autoridades a reaccionar y a atender las demandas de la sociedad. Aunque no se ha regularizado y existen muchos descontentos en la población. Twitter es un llamado de atención para que el gobierno conozca las demandas que realizan los ciudadanos, quienes han difundido el mal servicio de los conductores y del mal estado de algunas unidades. Todo esta problemática se puede buscar utilizando el hashtag #RedQ.

Los portales gubernamentales deben de considerar las mejores prácticas recomendadas que organismos nacionales e internacionales sugieren. Lo que va a permitir que la gestión pública se realice de manera transparente pues fortalecerá la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

Es imprescindible que la sociedad esté interactuando con quienes gobiernan. Los ejemplos de Government 2.0 que se han mencionado podrían contribuir a tener un gobierno más cercano.

La población debe recibir orientación de cómo realizar una solicitud de información. Así como sus derechos sobre la consulta y participación de las acciones que emprenden las autoridades. De igual forma, enseñar a precisar al interesado en el método de entrega de la información, es decir, si ésta será sólo para consulta, fotocopias, en un CD o en archivos electrónicos.

En resumen, los servicios y trámites de los portales gubernamentales deben de estar diseñado con un enfoque en el ciudadano. Así como buscar una retroalimentación de sus sitios web para identificar las prioridades o trámites más buscados a través de los diversos canales de comunicación.

Los gobiernos deben garantizar que sus ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por sus administraciones. Los sistemas de información de los gobiernos deben ser flexibles para ser actualizados.

Las administraciones deben asegurarse de informar a la población de los programas actuales con la finalidad que sean aprovechados y se cumpla el objetivo.

Los sitios web son un medio para se consolide la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas. Así como, es esencial la participación de los ciudadanos para que se conseguir una democracia saludable.

Ya es hora de que los funcionarios le den la importancia debida al uso de las TICs, no sólo porque es un medio de comunicación necesario, sino porque con éstas, mejorarían algunos procesos de gestión que se llevan a cabo en sus administraciones.

Las zonas rurales son lugares más endeble y donde mayor atención debe centrarse para combatir esa enorme brecha digital que existe en el país. No perder de vista a los grupos vulnerables de la sociedad.

Debe haber una promoción de los programas sociales enfocados a combatir el rezago educativo. Difundir en lo sumo posible que la infraestructura de redes digitales crezca así como el apoyo a la investigación, a la innovación y el desarrollo tecnológico de las empresas. Tampoco se debe de olvidar el aspecto político y social que envuelve al gobierno electrónico.

Convertir a los gobernados en testigos oculares del proceder de la clase política; ello se logra si y sólo si existe una cultura de participación ciudadana. El objetivo es aumentar la transparencia, eficacia y eficiencia de las gestiones públicas.

La clase gobernante tienen un papel fundamental; debe promover la importancia debida a las cuestiones tecnológicas de la ciudad en aras de una pronta alfabetización digital de la ciudadanía. En fin, debe existir interés de los gobernantes y voluntad política para lograr resultados favorables para todos.

5.3 Trabajo a futuro

Como futuras líneas de investigación, se debe considerar el uso de aplicaciones para dispositivos móviles que permitan, con lenguaje sencillo e información bien organizada, realizar trámites y servicios y pagos a los usuarios.

Se podría profundizar el tema de las fases del gobierno electrónico. El propósito es lograr "el buen gobierno".

El tema del voto electrónico no se debe olvidar por el papel importante que juegan los portales gubernamentales en esta acción. Ya se ha destacado que *la democracia digital enriquece los procesos democráticos y fortalece la confianza*.

Las mejores prácticas recomendadas que se consideraron para este trabajo de investigación pueden ser utilizadas y también objeto de estudio o comparación para cualquier otro portal electrónico.

La autora de este trabajo considera que otra aportación de esta investigación apertura a utilizar este material para mejorar cualquier sitio web, sin importar el ámbito público o privado. Es una guía de diseño y de evaluación de los *websites*.

La tendencia es a un gobierno más transparente, más participativo y colaborativo como lo ha señalado el presidente de los Estados Unidos, Barack Obama. México no puede quedarse atrás.

Bibliografía

- Aceves Gutiérrez, Luis Carlos., Martínez Bejarano, Adriana., Mejores prácticas en el diseño de portales gubernamentales. 1a. ed., Gobierno de Nuevo León-UAWeb. México, S/A.
- Bonina, Carla Marisa; Lepore, Walter., Desafíos y oportunidades del gobierno electrónico en el marco de la nueva gestión pública: el caso de Argentina". [X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile., 18-21 de octubre de 2005.]
- Cejudo, Guillermo M.; López Ayllón, Sergio y Ríos Cázares, Alejandra. (Editores) La política de transparencia en México: Instituciones, logros y desafíos. 1a. ed., Centro de Investigación y Docencia Económicas, 2012.
- CNN Expansión. (2002), México, "desconectado" de la banda ancha. URL: <http://www.cnnexpansion.com/tecnologia/2011/06/23/mexico-desconectado-de-la-banda-ancha>.
- Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico. Consejo Técnico de Internet y Sitios Gubernamentales en Línea. Febrero de 2007. [URL:<http://cidge.gob.mx/wp-content/uploads/2013/02/Con-SitiosGubern.pdf>]
- Diario Oficial de la Federación (DOF)., Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG). 11 de junio de 2002. [URL: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lftaipg/LFTAIPG_orig_11jun02.pdf]
- Dinsdale, Geoff., Chhabra, Samir., Rath-Wilson, John., (2002). Guía práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones. Para el Diálogo Regional de Política del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)., Centro Canadiense de Gestión., 11 de Noviembre del 2002.
- Fierro, Ana Elena y Gil-García, J. Ramón (2012)., Más allá del acceso a la información. El uso de tecnologías de información para fomentar la transparencia, la participación y la colaboración en el sector público, [Cejudo, Guillermo M., López Ayllón, Sergio y Ríos Cázares, Alejandra, Editores. La política de transparencia en México: Instituciones, logros y desafíos. Centro de Investigación y Docencia Económicas].
- González Llaca, Edmundo., La revolución del derecho a la información ¿Para qué sirve?, 1a. ed., INAP, México, 2012.
- Hassan Montero, Yusef., (2006)., Factores del diseño web orientado a la satisfacción y no-frustración de uso [Revista española de documentación científica 29, 2, abril-junio, 239-257, 2006.]
- INEGI, (2011). Boletín: Estadísticas a propósito del Día Mundial de Internet.
- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) / Alianza Cívica, Guía para el Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información y el uso de las

- herramientas electrónicas de acceso a la información en México, 1a. ed., México, 2009.
- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), Reforma al artículo 6° constitucional que establece el acceso a la información pública como un derecho fundamental de los mexicanos, IFAI, México, 2007.
- ., Estudio comparativo de leyes de transparencia y acceso a la información pública. IFAI. México, 2012.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Querétaro (ITESM), (2005), Universidad Virtual. GAP. Diplomado en transparencia y buen gobierno: hacia un gobierno abierto y participativo. México, 2005.
- Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P., Sistemas de información gerencial. Administración de la empresa digital. 10a. ed., Pearson, 2008.
- Obama, Barack (2009). "Transparencia y Gobierno Abierto", Presidente Barack Obama, Memorando para los Jefes de Departamentos y Agencias Ejecutivas, 21 de enero de 2009. URL: http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment/);
- OCDE (2012), Estudio de la OCDE sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en México, OCDE. URL: <http://www.oecd.org/centrodemexico/49528111.pdf>
- OCDE, Panorama de las Telecomunicaciones 2011. URL: <http://www.oecd.org/centrodemexico/medios/presentalaocdeelpanoramadelatelecomunicaciones2011.htm>
- ONU, E-Government Survey 2010., ONU.
- Osborne, David; Gaebler, Ted (1992), Reinventing Government, Addison-Wesley Publ. Co.
- Periódico El Economista (2012). Secretaría de TIC's: Canieti por Marco A. Mares. [1 Marzo, 2012] [URL: <http://eleconomista.com.mx/columnas/columna-especial-empresas/2012/03/01/secretaria-tics-canieti>]
- Porrúa Vigón, Miguel A., (2003) Elementos para la creación de una estrategia de gobierno electrónico, VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá. [28-31 de Octubre, 2003].
- Revista. Política Digital. Innovación gubernamental. Una publicación de NEXOS, Año 9, Número 53. Diciembre 2009 / Enero 2010, ISSN: 1665-1669. México.
- Revista. Política Digital. Innovación gubernamental. Una publicación de NEXOS, Año 8, Número 50. Junio / Julio 2009, ISSN: 1665-1669. México.
- , Año 8, Número 51, Agosto/ Septiembre 2009, ISSN: 1665-1669. México.
- , Año 8, Número 52, Octubre / Noviembre 2009, ISSN: 1665-1669. México.
- Rivera Urrutia, Eugenio, (2005) La experiencia mexicana en la construcción de la estrategia gobierno electrónico, Programa de Investigación en Telecomunicaciones del CIDE, Diciembre, 2005.

- Ruelas, Ana Luz, Pérez Arámburo, Patricia (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. UNIrevista –Vol. 1, n°3: (julio 2006)
- Secretaría de Comunicación y Transportes (SCT), (2012). Acciones para el fortalecimiento de la banda ancha y las tecnologías de la información y comunicación. [Presentado en la 5ta Reunión Ordinaria de la Comisión Especial de Acceso Digital de la LXI Legislatura de la Cámara de Diputados]. URL: <http://www.sct.gob.mx/uploads/media/AFBAyTICs.pdf>
- Taller Nacional: Seguridad de la Información en el Sector Público de México. 15 de Julio de 2009. Hotel Royal Pedregal, Ciudad de México. Organizado por la Revista: Política Digital.
- TBANC, s/a. Documentos internos de trabajo.
- Trinidad Zaldívar, Ángel, La transparencia y el acceso a la información como política pública y su impacto en la sociedad y el gobierno, 1a. ed., Miguel Ángel Porrúa y Cámara de Diputados, México, 2006.
- Velázquez Romero, Diego Ricardo. El Sistema INFOMEX como elementos impulsores de la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, en poder de los gobiernos federal, estatales y municipales. UNAM-FCPyS. VI Congreso IGLOM, Mazatlán 25 de agosto de 2009.
- World Bank Group (2009). Information and Communications for Development: Extending Reach and Increasing Impact. ["Economic Impacts of Broadband", Christine Zhen-Wei Qiang and Carlo M. Rossotto with Kaoru Kimura]. World Bank.
- X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005. [Desafíos y oportunidades del gobierno electrónico en el marco de la nueva gestión pública: el caso de Argentina” de Carla Marisa Bonina y Walter Lepore.]

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AMIPCI	Asociación Mexicana de Internet
AMITI	Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de la Información
ASTEC	Australian Science, Technology and Engineering Council
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
CANIETI	Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
CCA	Centros Comunitarios de Aprendizaje
CEDH	Comisión Estatal de Derechos Humanos
CEIG	Comisión Estatal de Información Gubernamental
DOF	Diario Oficial de la Federación
FAQ	Frequently Asked Questions
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2G	Government to Government
GII	Global Information Infrastructure
HTML	HyperText Markup Language
IEQ	Instituto Electoral de Querétaro
IFAI	Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos
IG	Intragobierno
IIPM	Índice de Información Presupuestal Municipal
IMCO	Instituto Mexicano para la Competitividad A.C.
INEA	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
IPC	Índice de Percepción de la Corrupción
LEAIGEQ	Ley Estatal de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro
LFTAIPG	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
NII	The National Information Infrastructure
NPR	National Performance Review, ahora llamado National Partnership for Reinventing Government
NTIC's	Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PDA's	Asistentes Personales Digitales por sus siglas en inglés, <i>Personal Digital Assistant</i>

PDF	Portable Document Format
PIB	Producto Interno Bruto
PND	Plan Nacional de Desarrollo
Red Gealc	Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe
RSS	Really Simple Syndication / Rich Site Summary
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
TMCA	Tasa Media de Crecimiento Anual
UAQ	Universidad Autónoma de Querétaro
WAN	Red de área amplia, por sus siglas en inglés, Wide Area Network
XHTML	Extensible HyperText Markup Language

A N E X O S

**CARTA ENTREGADA PERSONALMENTE
AL LIC. ROBERTO LOYOLA VERA
DURANTE DESAYUNO REALIZADO
CON LOS MIEMBROS
DEL BLOG DIÁLOGO QUERETANO.**

Querétaro, Qro., a 13 de Octubre de 2012.

Lic. Roberto Loyola Vera

Presidente Municipal de Querétaro

P r e s e n t e

La que suscribe, Licenciada en Informática, Olimpia García Monroy, estudiante de la Facultad de Informática de la Universidad Autónoma de Querétaro de la Maestría: *Sistemas de Información: Gestión y Tecnología* de la Universidad Autónoma de Querétaro somete a su consideración la siguiente información que forma parte de un capítulo de mi tema de tesis titulado: "Gobierno Electrónico: Las mejores prácticas aplicadas en los portales gubernamentales de Gobierno del Estado de Querétaro y los municipios de Querétaro, El Marqués y San Juan del Río".

El gobierno electrónico en México, ha demostrado una ausencia de calidad en sus trámites y servicios comparado con otros países. No ha cumplido con características elementales en sus portales gubernamentales, así lo indican las posiciones tan bajas que han obtenido en estudios, encuestas y revisiones en temas de transparencia y rendición de cuentas elaborados por organismos nacionales e internacionales. [OECD, 2003; ONU, 2003; Chacón, 2010; Luna Reyes, Sandoval y Gil-García, 2009-2011; IMCO, 2011; Aceves-Martínez, s/a.] Desafortunadamente, todos los niveles federal, estatal y municipal reflejan carencias en este rubro.

En mi investigación analicé las variables de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización de los Estados Americanos (OEA), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo, la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc); de la misma forma revisé los estudios realizados: *Mejores prácticas en los diseños de portales gubernamentales* de Luis Carlos Aceves Gutiérrez y Adriana Martínez; por último, el practicado por la consultora TBANC para el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI). Todas estas instituciones coinciden que dentro de los portales electrónicos gubernamentales se debe poner atención en las siguientes secciones: la página principal, los mecanismos de participación, los formularios de registro, las búsquedas, la accesibilidad, navegación, usabilidad y la organización de la información de cada sitio web.

Basada en estos estudios cotejé las 82 mejores prácticas con el portal del municipio de Querétaro de la anterior administración, como resultado de este análisis me permito mostrar como ejemplo algunas sugerencias que deberán tomarse en cuenta en la elaboración del nuevo portal del municipio.

MEJORES PRÁCTICAS EN EL DISEÑO DE PORTALES GUBERNAMENTALES		
Sección	# Prácticas revisadas	Ejemplo
1. Página principal	13	El sitio web: 1) provee acceso eficiente a los servicios y trámites más solicitados.
2. Mecanismo de participación	5	El sitio cuenta con mecanismos de participación (chat, foro, correo electrónico, web 2.0, entre otros).
3. El formulario de registro	9	Incluye instrucciones de llenado; proporciona ejemplos de cómo introducir los datos. Indica claramente qué datos son obligatorios.
4. Búsquedas	8	Cuentan con motores de búsqueda que buscan en todo el sitio, y en caso contrario, informa la sección o secciones en donde busca. Permite búsquedas simples y avanzadas.
5. Accesibilidad	8	Ofrece equivalentes de texto para los elementos no textuales (multimedia): video, audio, etc. Los textos pueden ser leídos por tecnología de asistencia (en su caso, también leen íconos e imágenes).
6. Navegación	7	Ofrece opciones de navegación (con todos los botones, como el de back, habilitados). Usa nombres o títulos descriptivos para las ligas (tag labels).
7. Usabilidad	26	Puede ser visto y usado en todos los navegadores. Diferencia entre ligas visitadas y no visitadas.
8. Organización de la información	6	Está organizado de manera clara, con una estructura lógica para el usuario típico. Centraliza el acceso a la información y servicios desde un solo punto (ventanilla única).

Como se puede observar, es una necesidad en el Estado que redundará tanto en beneficios para la ciudadanía como para el gobierno. La tendencia es a un gobierno más transparente, más participativo y colaborativo como lo ha señalado el presidente de los Estados Unidos, Barack Obama [Obama, 2011] y como ha prometido el Presidente electo Peña Nieto.

Al terminar mi tesis, que incluirá la evaluación del nuevo portal, estaré en la posibilidad de exhaustivamente entregarle todas las sugerencias que considere pertinente de acuerdo con las mejores prácticas nacional e internacionalmente recomendadas.

Olimpia García Monroy

**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
04 DE OCTUBRE DE 2012
(8 PÁGINAS)**



QUERÉTARO

(original)

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL PODER EJECUTIVO

FECHA	04	10	2012	EXPEDIENTE Para uso interno	FOLIO Para uso interno
	día	mes	año		

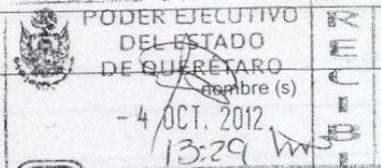
SOLICITANTE

Persona Física: García apellido paterno Monroy apellido materno Olimpia nombre (s)

Persona Moral: _____ razón social o denominación

*Representante legal: _____ apellido paterno _____ apellido materno

*Solamente con poder notarial (presentar original o copia certificada para cotejarlo)



NOTIFICACIONES

Autorizo expresamente para que las notificaciones se realicen por el siguiente medio:

Correo electrónico: correo electrónico válido: dialogoqueeretaro@gmail.com
confirmar correo electrónico: _____

Correo certificado Domicilio

Dirección: calle y número exterior / interior: Juárez Sr 48
colonia o fraccionamiento: Centro
delegación o municipio: Querétaro
entidad federativa/código postal/país: Querétaro, 76000, México
entre calle y calle: Allende y Conejeras
mayores referencias de ubicación: _____

*NOTA: Todas las notificaciones fuera del Municipio de Querétaro y zona conurbada se efectuarán por correo certificado

ENTREGA DE LA INFORMACIÓN / DOCUMENTOS PÚBLICOS

Copias simples - con costo Copias certificadas - con costo correo electrónico

* Otros medios CD DVD USB del solicitante

La información / documentos públicos se entregarán por medios digitales solamente cuando ya se encuentre procesada por este medio en la dependencia depositaria de la misma.

ANEXOS

Poder notarial (En copia simple) Copia identificación oficial en caso de ser representante legal

Documentos anexos a la solicitud de informaciones

DATOS ESTADÍSTICOS

Estado civil: Soltero (a) Casado (a) Viudo (a)

Edad: 12-25 años 26-35 años 36-45 años 46-55 años 56-75 años
 76-100 años

Sexo: Masculino Femenino

Desempleado Hogar Estudiante Maestro/investigador

Ocupación: Ejecutivo Empleado Administrativo

Sector: Empresarial Gobierno Académico Medios de comunicación otro



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL PODER EJECUTIVO

DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Anexo Solicitudes de Información

NOMBRE COMPLETO DEL SOLICITANTE

Olimpia Garcia Monroy

FIRMA DEL SOLICITANTE

[Handwritten signature]

DEPENDENCIA O ENTIDAD A LA QUE SOLICITA LA INFORMACIÓN

Poder Ejecutivo

INFORMACIÓN GENERAL

- Su solicitud será atendida de acuerdo a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.
- No se requiere presentar identificación para solicitar información.
- La consulta de la información es gratuita, sin embargo, la reproducción de copias o elementos técnicos deben tener un costo directamente relacionado con los materiales empleados, el cual deberá ser cubierto por el solicitante de manera previa a la entrega de la información. El costo por la expedición de copias certificadas o cualquier otro medio de entrega, se fijará en las leyes de la materia, sin que ello implique lucro a favor de la autoridad generadora de la información. El solicitante de la información podrá proporcionar el medio o elemento técnico en el que quiera que le sea provista la información, siempre y cuando sea posible hacer la entrega bajo ese formato requerido. El solicitante podrá, en forma previa al pago del costo de la información requerida, realizar la consulta física de la información, seleccionando sólo la que le sea de utilidad para hacer reproducción de la misma.
- En caso de que la descripción proporcionada en la presente solicitud no sea suficiente para localizar la información requerida o no sea clara y precisa, la Unidad podrá requerir al solicitante, por una vez y dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para que aclare, corrija o amplíe la misma. Este requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta (15 días hábiles), el cual continuará en cuanto el particular de respuesta al requerimiento, para lo cual cuenta con 5 días hábiles a partir de que se le notifique la prevención.
- La respuesta a su solicitud deberá emitirse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud.
- El plazo de 15 días hábiles podrá ampliarse hasta por otros 15 días hábiles por medio de oficio que se le notificará si se da el caso.
- Las notificaciones que realice la Unidad ya sea en el domicilio, correo electrónico o por correo certificado serán para dar respuesta a la solicitud presentada y en su caso indicar la disponibilidad de la información solicitada para que acuda a recogerla en las oficinas de la Unidad.
- Se realizarán notificaciones por correo certificado cuando el domicilio del solicitante se encuentre fuera del municipio de Querétaro, surtiendo los efectos legales conducentes.
- Una vez notificada la disponibilidad de la información solicitada, el solicitante tendrá un plazo de 15 días hábiles para acudir a las oficinas de la Unidad a recogerla (previo pago de derechos, si aplica). Transcurrido el plazo referido, el particular pierde su derecho y deberá realizar una nueva solicitud de acceso a la información, sin responsabilidad alguna para la Unidad.
- En caso de negarse el acceso a la información por ser confidencial o reservada se deberá motivar y fundamentar en oficio que se notificará al solicitante.
- En caso de inconformidad con la respuesta a su solicitud de información podrá interponer recurso de revisión ante la Comisión Estatal de Información Gubernamental dentro de 20 días hábiles siguientes a que se le haya notificado la respuesta a su solicitud.
- La Unidad no estará obligada a dar trámite a solicitudes que no se formulen en forma pacífica y respetuosa o cuando la misma persona ya haya recibido exactamente la misma información como respuesta a una solicitud anterior.

Santiago de Querétaro, Qro., a 04 de Octubre de 2012.

**COMISIÓN ESTATAL DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL**
Presente



En el libro que el Gobierno del Estado de Querétaro distribuyó del Tercer Informe de Gobierno, el Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa escribió en la "Presentación" que, para mejorar la calidad de la gestión pública, es importante la cercanía con la sociedad, la transparencia y la rendición de cuentas.

Basados en este compromiso del Señor Gobernador, no sólo de respetar sino de fomentar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública así como las políticas de transparencia, los abajo firmantes por nuestro propio derecho y de conformidad a lo establecido en los artículos 6° y 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el tercer y quinto párrafo del artículo 2° de la Constitución local; el diverso 2°, 21, 22, 23, 24 y demás relativos aplicables de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro presentamos la siguiente:

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Relativa a los siguientes **PROGRAMAS DE GOBIERNO** mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito.
5	Acciones para la Procuración de Justicia.
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores Rurales
9	Apoyo a Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familias Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación

13	Arbitraje Médico
14	Archivo Documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a la Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinanciarario
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Musical
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el Sistema Educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna

46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud
47	Fortalecimiento institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y Equipamiento para Escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía.
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria.
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica
64	Prevención de Riesgos Hidroclimatológicos
65	Prevención para la Seguridad Pública.
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública
67	Producción, Potabilización, Almacenamiento y Distribución de Agua
68	Programa interculturalidad y Medicina Tradicional
69	Protección Civil y Auxilio Vial
70	Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares
71	Querétaro Cerca de tu Economía Familiar
72	Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua
73	Salud de las Mujeres de 20 a 59 años
74	Salud de las Niñas y los Niños de 0 a 9 años
75	Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años
76	Salud de los Adultos Mayores de 60 y más
77	Salud de los Hombres de 20 a 59 años
78	Satisfacción del Turista
79	Servicio del Registro Civil
80	Servicio Educativos para la Población infantil indígena

81	Servicios de Calidad
82	Servicios de Educación Física y Promoción de Salud
83	Sistema de Evaluación de Resultados
84	Social Alimentario
85	Soluciones
86	Soluciones Financieras del estado de Querétaro
87	Soluciones Laborales
88	Suministro de Bienes y Servicios
89	Sustentabilidad Ambiental
90	Transversalidad de la Perspectiva de Género
91	Vialidades
92	Visión Ciudadana
93	Vivienda Contigo

La información que requerimos es **DE CADA UNO DE LOS NOVENTA Y TRES PROGRAMAS DE GOBIERNO** señalados en la tabla anterior. Atenta y respetuosamente solicitamos lo siguiente:

a	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa.
b	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa.
c	Circular que anuncia la creación del programa.
d	Objetivos generales y específicos del programa.
e	Alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)
f	Estrategias o líneas de acción del programa.
g	Actividades realizadas y pendientes del programa.
h	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa.
i	Presupuesto asignado, federal y/o estatal
j	Presupuesto gastado en el programa.
k	Número de personas que laboran en el programa
l	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa.

5

m	Institución de la que depende el programa.
n	Domicilio y teléfono de la oficina del programa.
o	Nombre de los responsables del programa.
p	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.
q	Resultados obtenidos al día de hoy del programa.
r	Total de beneficiados del programa.
s	Requisitos para ser beneficiado por el programa.
t	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa.
u	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
v	Duración del programa (anual, multianual o permanente)

Por lo anterior y de conformidad con la ley de la materia, es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Comisión y/o área o unidad que corresponda, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica:

dialogoqueretano@gmail.com

y/o al siguiente domicilio:

**Juárez Sur 48,
Col. Centro
Querétaro, Qro.
C.P. 76000**

Cabe aclarar, que la solicitud de información que se presenta, no es más que la que demanda todo programa de gobierno que se considere como tal y por lo tanto de interés público.

Agradeciendo de antemano su atención y sin otro particular, los abajo firmantes le enviamos un cordial saludo.

Suscriben la anterior Solicitud de Información sobre los programas de gobierno.

Atentamente

Edmundo González Lloca
Nombre y Firma

Cecilia Pérez Zepeda
Nombre y Firma

Gonzalo Ruiz Posada
Nombre y Firma

Guillermo Castellanos Guzmán
Nombre y Firma

Roberto Carbal
Nombre y Firma

Mario Rodríguez E
Nombre y Firma

Héctor B. Parra Padg.
Nombre y Firma

Olimpia García Monroy
Nombre y Firma

**RESPUESTA DE LA SECRETARÍA DE TURISMO
A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN REALIZADA
23 DE OCTUBRE DE 2012
(5 PÁGINAS)**



Diálogo Queretano <dialogoqueretano@gmail.com>

Secretaría de Turismo - Solicitud Ley de Acceso a la Información

Grisell Granados Cruz <ggranadosc@queretaro.gob.mx>
Para: dialogoqueretano@gmail.com

23 de octubre de 2012 16:54

A Quién Corresponda:

Amablemente le envío la información solicitada como respuesta a su solicitud con fundamento en la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro presentada el 4 de octubre de 2012.

Se anexan dos archivos:

- 1.- Tabla de información del "Programa" solicitado.
- 2.- Curriculum Vitae de la persona responsable del programa.

Esperando que se encuentre bien, quedo a sus órdenes.

Saludos cordiales,

Lic. Grisell Granados Cruz

--

2 archivos adjuntos

 **Solicitud de Información - Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.pdf**
85K

 **CV José Mansueto Juárez Lara**
26K

Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro

No obstante que en el Tercer Informe de Gobierno se menciona el "Programa Satisfacción del Turista", cabe aclarar que es un *estudio cuantitativo* que permite evaluar y conocer el nivel de satisfacción del turista que nos visita con respecto a los servicios turísticos ofrecidos en la entidad.

Igualmente nos ayuda a conocer el mercado (turista nacional y extranjero) que llega a Querétaro, así como sus hábitos de consumo y necesidades.

El estudio "Perfil y Satisfacción del Turista" es elaborado por la Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro desde el 2010.

a	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa.	Necesidad de conocer el perfil del turista que nos visita y su nivel de satisfacción respecto a los servicios turísticos ofrecidos por el destino Querétaro. SECTUR Federal dejó de elaborar el Estudio de Grado y Satisfacción del Turista en Querétaro en 2009. En 2010, la Secretaría de Turismo del estado de Querétaro decidió elaborar nuevamente dicho estudio.
b	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa.	Se hace la aclaración de que es un estudio cuantitativo interno (No Programa) que permite conocer el perfil del turista nacional y extranjero que visita Querétaro, así como indicadores de satisfacción respecto a los servicios turísticos ofrecidos al turista.
c	Circular que anuncia la creación del programa.	No hay circular
d	Objetivos generales y específicos del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la segmentación de mercado (turistas) que visitan Querétaro de acuerdo a su perfil socio demográfico y hábitos de consumo. • Tener indicadores de competitividad sobre el grado de satisfacción de los turistas que visitan Querétaro. • Conocer las fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad para los diversos servicios ofrecidos en Querétaro para poder establecer más y mejores programas. • Monitorear la percepción acerca de la calidad de los servicios turísticos. Determinar futuros mercados de turistas nacionales y extranjeros.
e	Alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)	Regional - El estudio "Grado del Perfil y Satisfacción del Turista" se llevó a cabo en el municipio de Querétaro y Tequisquiapan (2011).
f	Estrategias o líneas de acción del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Se llevan a cabo encuestas a turistas nacionales y extranjeros en los puntos de afluencia más importantes del municipio de Querétaro. • Se captura y vacía la información de las encuestas. • Se elabora un análisis de la información para obtener los promedios e indicadores. • Se recopila toda la información para la elaboración de gráficas y tablas con los indicadores. • Se elaboran las recomendaciones y necesidades que expresan los turistas durante su visita. Igualmente se sugieren mejoras, así como áreas de oportunidad (nuevos mercados o mercados emergentes).

g	Actividades realizadas y pendientes del programa.	Estudios realizados trimestralmente (último realizado Julio-Septiembre 2012).
h	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa.	Elaboración del programa trimestralmente. Se llevaron a cabo un total de 1,453 encuestas en 2011.
i	Presupuesto asignado, federal y/o estatal.	No maneja ningún presupuesto.
j	Presupuesto gastado en el programa.	No maneja ningún presupuesto.
k	Número de personas que laboran en el programa.	1 persona Apoyo de Servicio Social 3-4 personas aprox.
l	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa.	A través del estudio "Grado del Perfil y Satisfacción del Turista" se obtienen los indicadores que evalúan el desempeño de diferentes áreas de la Secretaría de Turismo. - Dirección de Desarrollo Turístico - Coordinación de Cultura Turística
m	Institución de la que depende el programa.	Secretaría de Turismo
n	Domicilio y teléfono de la oficina del programa.	Luis Pasteur No. 4 Norte, Centro Histórico, C.P. 76000 Teléfono: (442) 2385000 Ext. 5853
o	Nombre de los responsables del programa.	Director: José Mansuelo Juárez Lara
p	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Currículo Vitae.	* Se anexa archivo
q	Resultados obtenidos al día de hoy del programa.	El estudio se elabora permanentemente aún sin contar con el apoyo de SECTUR Federal como lo hace con otros estados.
r	Total de beneficiados del programa.	No aplica
s	Requisitos para ser beneficiado por el programa.	No Aplica
t	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa.	No Aplica
u	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa.	Estudiantes – Para llevar a cabo Servicio Social o Prácticas Profesionales.
v	Duración del programa (anual, multianual o permanente).	Anual

José Mansueto Juárez Lara

Objetivo	Desempeñar con pro actividad las funciones asignadas buscando el mejoramiento de las mismas en beneficio global y a través de la integridad.		
Experiencia	2012	Secretaría de Turismo	Querétaro, Qro.
	Director de Desarrollo y Cultura Turística		
	<ul style="list-style-type: none"> · Evaluación, Planeación y Ejecución de Proyectos de Infraestructura turística en el Estado de Querétaro. · Coordinación de Capacitación y certificaciones a prestadores de servicios turísticos. · Gestión de Recursos. 		
	2012–2006		
	Jefe del Departamento de Atención e Información Turística		
	<ul style="list-style-type: none"> · Creación del Departamento con base en análisis FODA de Sector. · Soporte y apoyo a las Direcciones y Coordinaciones. · Cumplimiento puntual de las solicitudes realizadas a Sector. 		
	2005–2005	Secretaría de Turismo	Querétaro, Qro.
	Secretario Técnico y Particular		
	<ul style="list-style-type: none"> · Resolución de solicitudes y proyectos de Sector. · Supervisión y seguimiento de las funciones y solicitudes canalizadas a cada Dirección. · Cumplimiento puntual de las solicitudes realizadas a Sector. 		
	2005–2004	Secretaría de Turismo	Querétaro, Qro.
	Líder de Proyectos Especiales		
	<ul style="list-style-type: none"> · Logística y operación de eventos especiales de Sector. · Responsable de Expos, Ferias y eventos del sector externos e internos. · Creación de estrategias para atracción y prospección de turismo de negocios. 		

2003–2001 Secretaría de Turismo Querétaro, Qro.

Auxiliar Administrativo

- Elaboración e impartición de curso de turismo alternativo en el estado.
- Creación de programa para capacitación de PST indirectos.
- Organización del área libre de la Feria Internacional Ganadera (3 años)

2001–1997 Municipio de Querétaro Querétaro, Qro.

Analista Político

- Atención y concertación con grupos y líderes sociales.
- Operación de proyectos de reordenamiento del comercio.
- Seguimiento a solicitudes a Secretaría de Gobierno.

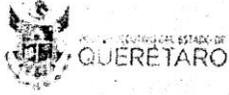
Educación

Licenciatura en Administración

Intereses

Aportar en la creación de estrategias para incrementar el turismo en pro del Estado.

**AMPLIACIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A SOLICITUD
24 DE OCTUBRE DE 2012
(5 PÁGINAS)**



Deleasir Mendoza Galvan <dmendozag@queretaro.gob.mx>

Ampliación de Entrega de Información a Solicitud

1 mensaje

Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
<uaippe@queretaro.gob.mx>24 de octubre de 2012
15:59

Para: dialogoqueretano@gmail.com

Cc: Berenice López Aguayo <blopeza@queretaro.gob.mx>

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 24 de octubre de 2012.

C. Olimpia García Monroy
P r e s e n t e.

Por medio del presente me permito notificar la ampliación del plazo para entrega de la información respecto de la solicitud de información presentada en esta Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo en fecha 4 de octubre de 2012, mediante oficio número SPF/UIGPE/AJ/0049/2012 de fecha 24 de octubre de 2012, el cual se anexa al presente.

Sin más que agregar por el momento me reitero a sus órdenes en caso de aclaración y/o duda al respecto.

A t e n t a m e n t e,**Lic. Berenice López Aguayo**
Vocal Ejecutivo **Exp.282-2012.pdf**
612K



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



SCA/JIGPE/AJ/0049/2012
SPF/JIGPE/AJ/0049/2012
Expediente 282/2012
Asunto: Notificación

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 24 de octubre de 2012.

C. Olimpia García Monroy
dialogoqueretano@gmail.com
Calle Juárez Sur número 48
Colonia Centro
Querétaro, Qro.

En atención a la solicitud de información presentada en esta Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo, en fecha 4 de octubre de 2012, la cual consiste en:

"Relativa a los siguientes PROGRAMAS DE GOBIERNO mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del Programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a al Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito
5	Acciones para la Procuración de Justicia
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores Rurales
9	Apoyo a al Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familias Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación
13	Arbitraje Médico
14	Archivo Documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a al Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinanciero
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Escolar
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario

Palacio de la Corregidora, 5 de Mayo y Luis Pasteur, Centro Histórico, CP 76000
tel. (442) 238 5000 ext. 5547, www.queretaro.gob.mx, Santiago de Querétaro, Qro.



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de órganos y tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el sistema educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la Inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna
46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud
47	Fortalecimiento a Institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y Equipamiento para Escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo de los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica
64	Prevención de Riesgos Hidroclimatológicos
65	Prevención para la Seguridad Pública
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública
67	Producción, Potabilización, almacenamiento y Distribución del Agua
68	Programa Interculturalidad y Medicina Tradicional
69	Protección Civil y Auxilio Vial
70	Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares
71	Querétaro cercad e tu economía familiar
72	Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua
73	Salud de las Mujeres de 20 a 59 años
74	Salud de las Niñas y los Niños de 0 a 9 años
75	Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años
76	Salud de los Adultos Mayores de 60 y más
77	Salud de los Hombres de 20 a 59 años
78	Satisfacción del Turista
79	Servicio del Registro Civil



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



80	Servicio Educativos para la Población infantil indígena
81	Servicios de Calidad
82	Servicios de Educación Física y promoción de Salud
83	Sistema de Evaluación de Resultados
84	Social Alimentario
85	Soluciones
86	Soluciones Financieras del Estado de Querétaro
87	Soluciones Laborales
88	Suministro de Bienes y Servicios
89	Sustentabilidad Ambiental
90	Transversalidad de la Perspectiva de Género
91	Vialidades
92	Visión Ciudadana
93	Vivienda contigo

La información que requerimos es DE CADA UNO DE LOS NOVENTA Y TRES PROGRAMAS DE GOBIERNO señalaos en la tabla anterior. Atenta y respetuosamente solicitamos lo siguiente:

a.	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa
b.	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa
c.	Circular que anuncia la creación del programa
d.	Objetivos generales y específicos del programa
e.	Alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)
f.	Estrategias o líneas de acción del programa
g.	Actividades realizadas y pendientes del programa
h.	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa
i.	Presupuesto asignado, federal y/o estatal
j.	Presupuesto gastado en el programa
k.	Número de personas que laboran en el programa
l.	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa
m.	Institución de la que depende el programa
n.	Domicilio y teléfono de la oficina del programa
o.	Nombre de los responsables del programa
p.	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.
q.	Resultados obtenidos al día de hoy del programa
r.	Total de beneficiados del programa
s.	Requisitos para ser beneficiado por el programa
t.	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa
u.	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
v.	Duración del programa (anual, multianual o permanente)

Por lo anterior y de conformidad con la ley de la materia, es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Comisión y/o área o unidad que corresponda, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica: dialogoqueretano@gmail.com".



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES

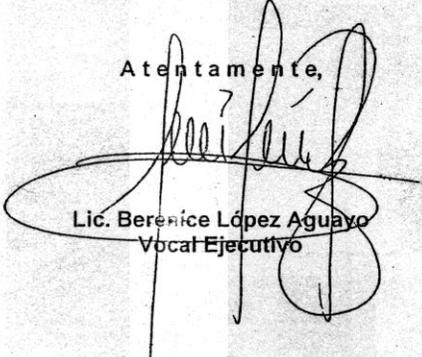


Me permito hacer de su conocimiento que se hará uso de la ampliación del plazo para entrega de la información, plazo que no deberá exceder del día 16 de noviembre de 2012.

Lo anterior con fundamento en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2 de la Constitución del Estado de Querétaro y artículo 23 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

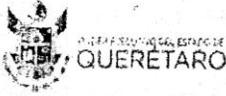
Sin más que agregar por el momento me reitero a sus órdenes en caso de aclaración y/o duda al respecto.

Atentamente,


Lic. Berenice López Aguayo
Vocal Ejecutivo

C.c.p. Archivo
BLA/dmg

**RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN REALIZADA
16 DE NOVIEMBRE DE 2012
(6 PÁGINAS)**



Deleasir Mendoza Galvan <dmendozag@queretaro.gob.mx>

Respuesta Solicitud de Información.

1 mensaje

Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo

16 de noviembre de 2012

<uaippe@queretaro.gob.mx>

15:55

Para: dialogoqueretano@gmail.com

Cc: Berenice López Aguayo <blopeza@queretaro.gob.mx>

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 16 de noviembre de 2012.

C. Olimpia García Monroy
P-r-e-s-e-n-t-e.

Por medio del presente me permito notificar y hacer entrega de la respuesta emitida a la solicitud de información presentada en esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo en fecha 4 de octubre de 2012, a través del oficio SPF/UIGPE/AJ/221/2012 de fecha 16 de noviembre de 2012, el cual se anexa al presente.

Sin más que agregar me reitero a sus órdenes para cualquier aclaración y/o duda al respecto.

A t e n t a m e n t e,

Lic. Berenice López Aguayo
Vocal Ejecutivo

 Exp. 282-2012.pdf
1885K



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



SPF/UIGPE/AJ/0221/2012
Expediente 282/2012
Asunto: Notificación

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 16 de noviembre de 2012.

C. Olimpia García Monroy
dialogoqueretano@gmail.com
Calle Juárez Sur número 48
Colonia Centro
Querétaro, Qro.

En atención a la solicitud de información presentada en esta Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo, en fecha 4 de octubre de 2012, la cual consiste en:

"Relativa a los siguientes PROGRAMAS DE GOBIERNO mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del Programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a al Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito
5	Acciones para la Procuración de Justicia
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores Rurales
9	Apoyo a al Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familias Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación
13	Arbitraje Médico
14	Archivo Documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a al Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinalitario
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Escolar
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de órganos y tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el sistema educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la Inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna
46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud
47	Fortalecimiento a Institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y Equipamiento para Escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo de los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica
64	Prevención de Riesgos Hidroclimatológicos
65	Prevención para la Seguridad Pública
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



67	Producción, Potabilización, almacenamiento y Distribución del Agua
68	Programa Interculturalidad y Medicina Tradicional
69	Protección Civil y Auxilio Vial
70	Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares
71	Querétaro cerca de tu economía familiar
72	Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua
73	Salud de las Mujeres de 20 a 59 años
74	Salud de las Niñas y los Niños de 0 a 9 años
75	Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años
76	Salud de los Adultos Mayores de 60 y más
77	Salud de los Hombres de 20 a 59 años
78	Satisfacción del Turista
79	Servicio del Registro Civil
80	Servicio Educativos para la Población infantil indígena
81	Servicios de Calidad
82	Servicios de Educación Física y promoción de Salud
83	Sistema de Evaluación de Resultados
84	Social Alimentario
85	Soluciones
86	Soluciones Financieras del Estado de Querétaro
87	Soluciones Laborales
88	Suministro de Bienes y Servicios
89	Sustentabilidad Ambiental
90	Transversalidad de la Perspectiva de Género
91	Vialidades
92	Visión Ciudadana
93	Vivienda contigo

La información que requerimos es DE CADA UNO DE LOS NOVENTA Y TRES PROGRAMAS DE GOBIERNO señalados en la tabla anterior. Atenta y respetuosamente solicitamos lo siguiente:

a.	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa
b.	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa
c.	Circular que anuncia la creación del programa
d.	Objetivos generales y específicos del programa
e.	Alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)
f.	Estrategias o líneas de acción del programa
g.	Actividades realizadas y pendientes del programa
h.	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa
i.	Presupuesto asignado, federal y/o estatal
j.	Presupuesto gastado en el programa
k.	Número de personas que laboran en el programa
l.	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa
m.	Institución de la que depende el programa



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



n.	Domicilio y teléfono de la oficina del programa
c.	Nombre de los responsables del programa
p.	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.
q.	Resultados obtenidos al día de hoy del programa
r.	Total de beneficiados del programa
s.	Requisitos para ser beneficiado por el programa
t.	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa
u.	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
v.	Duración del programa (anual, multianual o permanente)

Por lo anterior y de conformidad con la ley de la materia, es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Comisión y/o área o unidad que corresponda, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica: dialogoqueretano@gmail.com".

Me permito hacer de su conocimiento que la ampliación del plazo para entrega de la información requerida que fue notificada mediante correo electrónico en fecha 24 de octubre de 2012, se originó debido a la naturaleza de la información, es decir, por ser abundante y por tratarse de un informe especial que esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo tuvo que concentrar de todas las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo depositaria de la información; la que se encuentra ya recopilada y la cual se pone a su disposición únicamente para su consulta física, por lo que se solicita se comunique a esta Unidad para concertar una cita en la que se lleve a cabo la misma, al teléfono (442) 238.5000 extensión 5547 con la Lic. Berenice López Aguayo Vocal Ejecutivo, en un horario de las 8:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes. Consulta que será individual y sólo por el solicitante, no pudiendo designar terceros para tal fin. El solicitante tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación de la información, desde el momento en que acceden a ella, así como de su maltrato o destrucción, teniendo prohibida toda reproducción por cualquier medio, lo anterior con fundamento en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



Lo anterior con fundamento en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2 de la Constitución del Estado de Querétaro, artículos 4, 6, 23, 25, 44 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro y artículo 126-C de la Ley de Hacienda del Estado de Querétaro.

Sin más que agregar por el momento me reitero a sus órdenes en caso de aclaración y/o duda al respecto.

Atentamente,

Lic. Berenice López Aguayo
Vocal Ejecutivo

C.c.p. Archivo
BLA/dmg

**RECURSO DE REVISIÓN INTERPUESTO
11 DE DICIEMBRE DE 2012
(8 PÁGINAS)**

RECURSO DE REVISIÓN

Santiago de Querétaro, Qro., a 11 de diciembre de 2012.

**COMISIÓN ESTATAL DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**
Presente

El suscrito, C. **OLIMPIA GARCÍA MONROY** promoviendo por mi propio derecho y presentando en este momento copia simple de mi **credencial de elector**, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones, aún las de carácter personal, el inmueble ubicado en el número **122** de la calle **Cerro del Tesoro** de la colonia **Colinas del Cimatario** en la localidad y municipio de **Querétaro, Qro.**, ante Usted con el respeto que es debido comparezco para exponer: Que por medio del presente escrito, de conformidad con los artículos 35, 36, 37 y 38 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro, vengo a interponer **RECURSO DE REVISIÓN**, en contra de (RESOLUCIÓN O ACTO POR EL QUE LA ENTIDAD GUBERNAMENTAL O DE INTERÉS PÚBLICO NIEGA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN, ENTREGA INFORMACIÓN PÚBLICA INCOMPLETA O DISTINTA A LA SOLICITADA U OMITE RESPONDER A LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN. ESPECIFIQUE "EL ACTO" O "LA RESOLUCIÓN") la **Unidad de Enlace de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo** que en su momento señalaré en observancia del artículo 36 de la Ley en comento.

I. NOMBRE Y DOMICILIO DEL INTERESADO: Ya han quedado señalados en el proemio del presente Recurso de Revisión.

II. AUTORIDAD QUE EMITIÓ EL ACTO O RESOLUCIÓN QUE SE IMPUGNA: La Unidad de Acceso a la Información Pública del (ENTIDAD GUBERNAMENTAL O DE INTERÉS PÚBLICO) **Poder Ejecutivo**.

III. ACTO O RESOLUCIÓN QUE SE IMPUGNA: (DESCRIBA NUEVAMENTE LA RESOLUCIÓN O ACTO POR EL QUE LA ENTIDAD GUBERNAMENTAL O DE INTERÉS PÚBLICO NIEGA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN, ENTREGA INFORMACIÓN PÚBLICA INCOMPLETA O DISTINTA A LA SOLICITADA U OMITE RESPONDER A LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN) "Me permito hacer de su conocimiento que la ampliación del plazo para entrega de la información requerida que fue notificada mediante correo electrónico en fecha 24 de octubre de 2012, se originó debido a la naturaleza de la información; la que se encuentra ya recopilada y la cual se pone a su disposición únicamente para su consulta física, por lo que se solicita se comunique a esta Unidad para concertar una cita en la que se lleve a cabo la misma, al teléfono (442) 238.5000 extensión 5547 con la Lic. Berenice López Aguayo vocal Ejecutivo, en un horario de las 8:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes para tal fin. El solicitante tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación de la información, desde el momento en que acceden a ella, así como de su maltrato o destrucción, teniendo prohibida toda reproducción por cualquier medio, lo anterior con fundamento en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

Lo anterior con fundamento en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2 de la Constitución del Estado de Querétaro, artículos 4, 6, 23, 25, 44 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro y artículo 126-C de la Ley de Hacienda del Estado de Querétaro.

Sin más que agregar por el momento me reitero a sus órdenes en caso de aclaración y/o duda al respecto.

Atentamente. Lic. Berenice López Aguayo. Vocal Ejecutivo".

IV. HECHOS

1. En fecha **04 de octubre de 2012**, el suscrito presentó a la Unidad de Acceso a la Información de Pública del Poder Ejecutivo escrito por el que solicité:

"En el libro que el Gobierno del Estado de Querétaro distribuyó del Tercer Informe de Gobierno, el Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa escribió en la "Presentación" que, para mejorar la calidad de la gestión pública, es importante la cercanía con la sociedad, la transparencia y la rendición de cuentas. Basados en este compromiso del Señor Gobernador, no sólo de respetar sino de fomentar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública así como las políticas de transparencia, los abajo firmantes por nuestro propio derecho y de conformidad a lo establecido en los artículos 6° y 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el tercer y quinto párrafo del artículo 2° de la Constitución local; el diverso 2°, 21, 22, 23, 24 y demás relativos aplicables de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro presentamos la siguiente:

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Relativa a los siguientes **PROGRAMAS DE GOBIERNO** mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito.
5	Acciones para la Procuración de Justicia.
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores Rurales
9	Apoyo a Población Escolar en Desventaja

10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familias Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación
13	Arbitraje Médico
14	Archivo Documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a la Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinanciero
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Musical
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el Sistema Educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna

46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud
47	Fortalecimiento institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y Equipamiento para Escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía.
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria.
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica
64	Prevención de Riesgos Hidroclimatólogicos
65	Prevención para la Seguridad Pública.
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública
67	Producción, Potabilización, Almacenamiento y Distribución de Agua
68	Programa interculturalidad y Medicina Tradicional
69	Protección Civil y Auxilio Vial
70	Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares
71	Querétaro Cerca de tu Economía Familiar
72	Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua
73	Salud de las Mujeres de 20 a 59 años
74	Salud de las Niñas y los Niños de 0 a 9 años
75	Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años
76	Salud de los Adultos Mayores de 60 y más
77	Salud de los Hombres de 20 a 59 años
78	Satisfacción del Turista
79	Servicio del Registro Civil
80	Servicio Educativos para la Población infantil indígena

81	Servicios de Calidad
82	Servicios de Educación Física y Promoción de Salud
83	Sistema de Evaluación de Resultados
84	Social Alimentario
85	Soluciones
86	Soluciones Financieras del estado de Querétaro
87	Soluciones Laborales
88	Suministro de Bienes y Servicios
89	Sustentabilidad Ambiental
90	Transversalidad de la Perspectiva de Género
91	Vialidades
92	Visión Ciudadana
93	Vivienda Contigo

La información que requerimos es **DE CADA UNO DE LOS NOVENTA Y TRES PROGRAMAS DE GOBIERNO** señalados en la tabla anterior. Atenta y respetuosamente solicitamos lo siguiente:

a	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa.
b	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa.
c	Circular que anuncia la creación del programa.
d	Objetivos generales y específicos del programa.
e	Alcance del programa (Estatad, municipal, regional, etc.)
f	Estrategias o líneas de acción del programa.
g	Actividades realizadas y pendientes del programa.
h	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa.
i	Presupuesto asignado, federal y/o estatal
j	Presupuesto gastado en el programa.
k	Número de personas que laboran en el programa
l	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa.
m	Institución de la que depende el programa.
n	Domicilio y teléfono de la oficina del programa.
o	Nombre de los responsables del programa.
p	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.

6

q	Resultados obtenidos al día de hoy del programa.
r	Total de beneficiados del programa.
s	Requisitos para ser beneficiado por el programa.
t	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa.
u	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
v	Duración del programa (anual, multianual o permanente)

Por lo anterior y de conformidad con la ley de la materia, es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Unidad, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica:

dialogoqueretano@gmail.com

y/o al siguiente domicilio:

**Juárez Sur 48,
Col. Centro
Querétaro, Qro.
C.P. 76000**

Cabe aclarar, que la solicitud de información que se presenta, no es más que la que demanda todo programa de gobierno que se considere como tal y por lo tanto de interés público. Agradeciendo de antemano su atención y sin otro particular, los abajo firmantes le enviamos un cordial saludo. Suscriben la anterior solicitud de información sobre los noventa y tres programas de gobierno.

A t e n t a m e n t e

Cecilia Pérez Zepeda
Edmundo González Llaca
Gonzalo Ruiz Posada
Guillermo Castellanos Guzmán
Héctor Parra

Mario Rodríguez Estrada
Olimpia García Monroy
Roberto Carbajal
Víctor López Jaramillo
Julio Figueroa "

2. En fecha 16 de noviembre de 2012, fui notificado de (EN SU CASO, RESPUESTA DE LA ENTIDAD GUBERNAMENTAL O DE INTERÉS PÚBLICO, DE NO HABER RECIBIDO RESPUESTA FAVOR DE MANIFESTARLO)

"Me permito hacer de su conocimiento que la ampliación del plazo para entrega de la información requerida que fue notificada mediante correo electrónico en fecha 24 de octubre de 2012, se originó debido a la naturaleza de la información; la que se encuentra ya recopilada y la cual se pone a su disposición únicamente para su consulta física, por lo que se solicita se comunique a esta Unidad para concertar una cita en la que se lleve a cabo la misma, al teléfono (442) 238.5000 extensión 5547 con la Lic. Berenice López Aguayo vocal Ejecutivo, en un horario de las 8:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes para tal fin. El solicitante tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación de la información, desde el momento en que acceden a ella, así como de su maltrato o destrucción, teniendo prohibida toda reproducción por cualquier medio, lo anterior con fundamento en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

Lo anterior con fundamento en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2 de la Constitución del Estado de Querétaro, artículos 4, 6, 23, 25, 44 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro y artículo 126-C de la Ley de Hacienda del Estado de Querétaro.

Sin más que agregar por el momento me reitero a sus órdenes en caso de aclaración y/o duda al respecto.
Atentamente. Lic. Berenice López Aguayo. Vocal Ejecutivo."

V. MOTIVOS DE INCONFORMIDAD

(REDACTE LOS MOTIVOS DE INCONFORMIDAD O AGRAVIOS PROVOCADOS POR LA RESPUESTA – O FALTA DE LA MISMA- DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE)

- 1.- Es una solicitud de información que no requería de ninguna solicitud de ampliación como lo demandó la autoridad, son preguntas elementales que deben contener todos los programas de gobierno.
- 2.- Es una información que debería estar en los portales de gobierno y que no debería demandar la mediación de una solicitud por parte de la ciudadanía.
- 3.- No se trata de información reservada sino de información pública. No puede existir algo más público que el informe de un gobernador ante los representantes populares y los medios de comunicación masiva.
- 4.- El derecho de acceso a la información incluye el acceso a la información, el derecho a la libertad de expresión y el de difusión, resulta contradictorio permitir solamente a una persona el acceso a la información y cancelarle su derecho a la reproducción.
- 5.- En la jerarquía de las normas jurídicas no puede aducirse la superioridad de las leyes y reglamentos de una entidad federativa ante la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.

6.- En la respuesta de la autoridad se violan mis derechos fundamentales consagrados en el artículo primero constitucional, que estipulan que estos derechos no podrán restringirse ni suspenderse, salvo en los casos que la misma Constitución establece; excepciones que no se incluyen en el tema del ejercicio de mi derecho al acceso a la información.

7.- La respuesta viola el párrafo segundo del mismo artículo primero constitucional, relativo a que los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la Constitución y con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

8.- La respuesta viola el artículo sexto constitucional en su párrafo primero y en sus fracciones: primera, que estipula el principio de máxima publicidad; segunda, sobre la universalidad del derecho de acceso a la información; quinta, que señala que los sujetos obligados deberán de preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.

VI. PRUEBAS

1. DOCUMENTAL PÚBLICA consistente en el acuse de recibo del escrito de fecha 04 de octubre de 2012, recibido por la Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo en fecha **04 de octubre de 2012** con folio, **282/2012**, la cual relaciono con el hecho primero de este Recurso.

2. DOCUMENTAL PÚBLICA consistente en la notificación de la Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo, con fecha de **16 de noviembre de 2012**, la cual relaciono con el hecho segundo de este Recurso.

3. (EN CASO DE QUE CUENTE CON MAS PRUEBAS, DESCRIBIRLAS Y RELACIONARLAS CON LOS HECHOS DE SU RECURSO)

Por lo anteriormente expuesto y fundado, atentamente solicito:

Único: Tenerme por presente promoviendo Recurso de Revisión en contra de la Unidad de Acceso a la Información Pública referida y ofreciendo las pruebas que a mi parte corresponden.

Atentamente

Olimpia García Monroy

**RESPUESTA DE LA UNIDAD DE ENLACE
A RECURSO DE REVISIÓN
(22 DE ENERO DE 2013)
(10 PÁGINAS)**

RECURSO DE REVISIÓN 99/2012
 IVÁN PEDRO ALDAMA GARNICA
 VS
 PODER EJECUTIVO

Santiago de Querétaro, Oro., 22 (veintidós) de enero 2013 (dos mil trece).-----

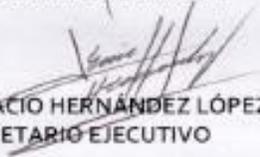
Por recibido el día 17 (diecisiete) de enero de 2013 (dos mil trece), el oficio SPF/UIGGPE/AJ/133/13, suscrito por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, mediante el cual remite el informe justificado que a su parte corresponde y un anexo.- **POR LO QUE LA COMISIÓN ESTATAL DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL, ACUERDA:** Con fundamento legal en lo dispuesto por el artículo 37 Bis de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado, téngase a la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, remitiendo en tiempo y forma el informe justificado requerido por esta Comisión, así como las pruebas que a su parte corresponde:

- 1.- Documental en copia simple del oficio SPF/UIGPE/AJ/004/2012, de fecha 24 de octubre de 2012, signado por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Poder Ejecutivo.-----
- 2.- Copia de la impresión de correo electrónico enviado el día 24 de octubre de 2012, de la cuenta uaippe@queretaro.gob.mx, a la dirección dialogoqueretano@gmail.com.-----
- 3.- Documental en copia simple del oficio SPF/UIGPE/AJ/0221/2012, de fecha 16 de noviembre de 2012, signado por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Poder Ejecutivo.-----
- 4.- Copia de la impresión de correo electrónico enviado el día 16 de noviembre de 2012, de la cuenta uaippe@queretaro.gob.mx, a la dirección dialogoqueretano@gmail.com.-----
- 5.- Documental en copia simple de la impresión del acta de fecha 14 de diciembre de 2012, suscrito por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, firmando como testigos los CC. Diana Nora Bravo Vergara y Fernando Sánchez Morales.-----

Probanzas que se tienen por ofrecidas, admitidas y desahogadas dada su naturaleza jurídica, las cuales serán valoradas al momento de dictarse la resolución definitiva en el presente recurso. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 37 bis y 37 Ter de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro, asimismo con fundamento en el artículo 350 del Código de Procedimientos Civiles vigente en el Estado, de aplicación supletoria de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado, de conformidad con su artículo 38 Sexies, se ordena notificar personalmente al recurrente para que en el término de **tres días hábiles** contados a partir de la publicación del presente acuerdo, manifieste lo que a su derecho convenga

respecto al contenido del informe justificado rendido por la Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, **apercibiéndole** que en caso de no realizar manifestaciones en el término señalado, se le tendrá por perdido su derecho de hacer manifestación alguna al respecto y se procederá a dictar la resolución de la presente causa en términos del artículo 37 Quáter de la Ley de la materia.- NOTIFIQUESE AL C. IVÁN PEDRO ALDAMA GARNICA Y PUBLIQUESE EL PRESENTE ACUERDO EN LA LISTA DE LOS ESTRADOS DE ESTA COMISIÓN.- El presente Acuerdo se firma el día de su fecha por el C. JAVIER RASCADO PÉREZ, COMISIONADO PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL, quien actúa ante el C. ERIC HORACIO HERNÁNDEZ LÓPEZ, SECRETARIO EJECUTIVO quien da fe. DOY FE.....


JAVIER RASCADO PÉREZ
COMISIONADO PRESIDENTE


ERIC HORACIO HERNÁNDEZ LÓPEZ
SECRETARIO EJECUTIVO

SE PUBLICA EN LISTAS EL DÍA 23 (VEINTITRÉS) DE ENERO DE 2013 (DOS MIL TRECE).
 CONSTE.....



GOBIERNO DE
SOLUCIONES



QUERÉTARO

Comisión Estatal de Información Gubernamental
Secretaría Ejecutiva



SPF/UIGPE/AJ/133/2013
Expediente 282/2012
Exp. Recurso Revisión 99/2012
Asunto: Se rinde Informe Justificado

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 15 de enero de 2013.

Lic. Javier Rascado Perez
Comisionado Presidente de la Comisión
Estatal de Información Gubernamental
Presente

En atención a su oficio **CEIG/SE/SAP/417/2012**, de fecha 13 de diciembre de 2012, mediante el cual solicita por conducto de esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, rinda el informe justificado respecto del recurso de revisión 99/2012 referente a la solicitud de información presentada por la **C. OLIMPIA GARCIA MONROY**, lo cual hago en los siguientes términos:

CONTESTACIÓN DE HECHOS

1.- El hecho número 1, es parcialmente cierto, toda vez que el escrito que menciona corresponde a un anexo del formato de solicitud de información presentado en fecha 04 de octubre de 2012 en las oficinas de esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo; sin embargo, el escrito adjunto no se encuentra suscrito por los CC. Víctor López Jaramillo y Julio Figueroa.

2.- El hecho número 2, es parcialmente cierto.
Es cierto que en fecha 16 de noviembre de 2012 se notificó a la C. Olimpia García Monroy la respuesta a la solicitud de información presentada en fecha 14 de octubre de 2012.

CONTESTACIÓN DE MOTIVOS DE INCONFORMIDAD

Primero.- El motivo de inconformidad marcado como 1 en el que manifiesta la recurrente que la solicitud de información no requería de ampliación "*por tratarse de preguntas elementales que deben contener los programas de gobierno*", resulta improcedente; toda vez que si bien es cierto la información solicitada se refiere a los programas manifestados en el Tercer Informe de Gobierno, también lo es que la información de los programas fue requerida a manera de un informe especial y esta Unidad para dar cumplimiento de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado tuvo que concentrar de todas las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo la información correspondiente a cada una de ellas de la manera en cómo fue solicitada, razón por la cual el plazo de 15 días hábiles para entrega de la



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
QUERÉTARO

SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



información resultó ser insuficiente, motivo por el cual se hizo uso de la ampliación del plazo de quince días hábiles adicionales, notificada a la recurrente en tiempo y forma como lo señala el artículo 23 fracción IV de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro mencionándose exactamente que la información requerida se entregaría en el plazo de ampliación, que no excedería del 16 de noviembre de 2012. Se anexa como prueba copia del oficio de ampliación SPF/UIGPE/AJ/0049/2012 de fecha 24 de octubre de 2012 y copia de notificación de la misma fecha.

Segundo.- Los motivos de inconformidad marcados como 2 y 3 en los que manifiesta la recurrente: *"Es una información que debería estar en los portales de gobierno y que no debería demandar la mediación de una solicitud por parte de la ciudadanía", "No se trata de información reservada sino de información pública. No puede existir algo más público que el informe de un gobernador ante los representantes populares y los medios de comunicación masiva"*; resultan improcedentes debido a que los programas que obran en el Tercer Informe de Gobierno que consisten en los resultados obtenidos por el Poder Ejecutivo durante el periodo del 1 de julio de 2011 al 30 de junio de 2012, se concentran en un libro que como la misma recurrente manifiesta son de carácter público, el cual obra en la página de Gobierno del Estado www.queretaro.gob.mx y que puede ser consultado por cualquier persona en la siguiente liga exacta: http://www.queretaro.gob.mx/documentos_interna1.aspx?q=vUYGbsxLnliU/Xw6qeFk9pRSUs9S5z2V

Ahora bien, el querer pretender que por el simple hecho de que se encuentre la información publicada no debe mediar a través de una solicitud de información, también resulta inoperante, ya que como se puede observar en el caso en concreto; la solicitud materia del presente recurso requiere de un informe especial acerca de los programas publicados por el Poder Ejecutivo en el Tercer Informe de Gobierno, razón por la cual, al pretender obtener mayor información de manera específica de lo publicado, si requiere de una solicitud a través del Procedimiento de Acceso a la Información. Información a la que en ningún momento se le ha negado el acceso a ella y mucho menos se le informó que se trate de información reservada, lo cual puede observarse en la respuesta a la solicitud presentada en fecha 04 de octubre de 2012, en la que manifiesta esta Unidad de Información Gubernamental que la información se pone a disposición para su consulta física.

Tercero.- El motivo de inconformidad marcado como 4 en el que manifiesta la recurrente *"El derecho de acceso a la información incluye el acceso a la información, el derecho a la libertad de expresión y el de difusión, resulta contradictorio permitir solamente a una persona el acceso a la información y cancelarle su derecho su derecho a la reproducción"*, de igual manera resulta infundado e inoperante toda vez que si bien es cierto el escrito anexo a la solicitud de información se encuentra rubricado por diversas personas, la solicitud fue presentada únicamente por la recurrente la C. Olimpia García Monroy, tal y como se puede observar en el formato de solicitud de información sellado de recibido por esta Unidad de Información



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



Gubernamental del Poder Ejecutivo en fecha 4 de octubre de 2012 a las 13:29 horas. Ahora bien, el pretender que la información pueda ser consultada por cualquiera de las personas de las cuales aparece su nombre y rúbrica al final del escrito anexo a la solicitud conforme a la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro, no es posible ni legal, esto porque en ninguna parte del escrito anexo ni mucho menos en el formato de solicitud se especifica que se trate de una solicitud realizada por un conjunto de personas y, en el caso de que así hubiese sido, debe señalarse para tal efecto a una persona que represente dicho grupo colectivo y de acuerdo a los requisitos señalados en el artículo 23 fracción I de la Ley de la materia en el caso de presentar una solicitud como persona moral debe anexar poder notarial en el cual se acredite la facultad que tiene la persona que representa al grupo colectivo.

Por otra parte, en ningún momento se le ha prohibido a la recurrente un derecho que no ha solicitado, como lo es la reproducción tan es así que en ninguna parte de la solicitud de información ni en su anexo precisó que requería copias, simplemente se limita a precisar lo siguiente: "...es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Comisión y/o área o unidad que corresponda, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica..." como puede observarse esta Unidad de Información Gubernamental notificó y entregó la respuesta a la solicitud de información a la dirección electrónica señalada por la recurrente, en la que no se niega la información sino que se pone a disposición para su consulta física y en la que se explica el procedimiento en que se llevará a cabo la consulta y no como lo pretende ver la recurrente.

[TA]; 9a. Época; T.C.C.; S.J.F. y su Gaceta; Tomo XXIX, Marzo de 2009; Pág. 2887

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL. LOS ARTÍCULOS 1, 2 Y 6 DE LA LEY FEDERAL RELATIVA, NO DEBEN INTERPRETARSE EN EL SENTIDO DE PERMITIR AL GOBERNADO QUE A SU ARBITRIO SOLICITE COPIA DE DOCUMENTOS QUE NO OBREN EN LOS EXPEDIENTES DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, O SEAN DISTINTOS A LOS DE SU PETICIÓN INICIAL.

Si bien es cierto que los artículos 1 y 2 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental establecen, respectivamente, que dicho ordenamiento tiene como finalidad proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información en posesión de los Poderes de la Unión; los órganos constitucionales autónomos o con autonomía legal y cualquier otra entidad federal, así como que toda la información gubernamental a que se refiere dicha ley es pública y los particulares tendrán acceso a ella en los términos que en ésta se señalen y que, por otra parte, el precepto 6 de la propia legislación prevé el principio de máxima publicidad y disponibilidad de la información en posesión de los sujetos obligados; también lo es que ello no implica que tales numerales deban interpretarse en el sentido de permitir al





SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



gobernado que a su arbitrio solicite copia de documentos que no obren en los expedientes de los sujetos obligados, o sean distintos a los de su petición inicial, pues ello contravendría el artículo 42 de la citada ley, que señala que las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar los documentos que se encuentren en sus archivos -los solicitados- y que la obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del solicitante para consulta en el sitio donde se encuentren.

OCTAVO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO

Amparo en revisión 333/2007. Manuel Trejo Sánchez. 26 de octubre de 2007. Mayoría de votos. Disidente: Adriana Leticia Campuzano Gallegos. Ponente: Ma. Gabriela Rolón Montaña. Secretaria: Norma Paola Cerón Fernández.

Cuarto.- Los motivos de inconformidad señalados como 5, 6, 7 y 8 en los que la recurrente manifiesta: *"En la jerarquía de las normas jurídicas no puede aducirse la superioridad de las leyes y reglamentos de una entidad federativa ante la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos", "En la respuesta de la autoridad se violan mis derechos fundamentales consagrados en el artículo primero constitucional, que estipulan que estos derechos no podrán restringirse ni suspenderse, salvo en los casos que la misma Constitución establece; excepciones que no se incluyen en el tema del ejercicio de mi derecho al acceso a la información", "La respuesta viola el párrafo segundo del mismo artículo primero constitucional, relativo a que los derechos se interpretarán de conformidad con la Constitución y con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia", "La respuesta viola el artículo sexto constitucional en su párrafo primero y en sus fracciones: primera, que estipula el principio de máxima publicidad; segunda, sobre la universalidad del derecho de acceso a la información; quinta, que señala que los sujetos obligados deberán de preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos";* resultan improcedentes toda vez que en ningún momento la respuesta emitida por esta Unidad de Información Gubernamental transgredió la jerarquía de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Precisamente la respuesta emitida por esta Unidad de Información se encuentra fundamentada primeramente en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, legislación de carácter federal y posteriormente en la legislación Estatal.

Ahora bien, el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su parte conducente prescribe lo siguiente:



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GOBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



"...Para el ejercicio del derecho de acceso a la información, la Federación, los Estados y el Distrito Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, se regirán por los siguientes principios y bases:

I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad,...es pública...En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad...

... IV. Se establecerán mecanismos de acceso a la información...

...V. Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos..."

Asimismo, el artículo 1 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro, en su parte conducente prescribe: "La presente Ley...Tiene por objeto garantizar el acceso de toda persona a la información pública en posesión de los sujetos obligados al cumplimiento de la presente Ley.

Por su parte el artículo 2 del mismo ordenamiento legal estatal citado prescribe: "Toda la información gubernamental es pública...; los particulares tienen el derecho de conocerla..."

De los ordenamientos citados, se desprende que el objetivo del derecho de acceso a la información pública es el ser enterado de la información creada, administrada o en poder de las sujetos obligados, para transparentar el debido cumplimiento de las funciones que tengan encomendadas, sin constreñir a las mismas, a hacerlo de determinada forma, tan es así que el numeral 23 fracción IV de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro, establece una de las formas de exponer la información para conocimiento de los particulares, como lo es la consulta física de la información; de igual manera el artículo 25 de la Ley anteriormente citada permite la elaboración de un informe especial cuando la información no obra de la manera solicitada, prerrogativa que la autoridad puede elegir cuando la información solicitada implique su clasificación o procesamiento de manera diversa a como obra y para con ello dar cumplimiento al procedimiento de acceso a la información, lo cual sucedió en el caso en concreto para hacer entrega de la información tal como fue solicitada.

Bajo el contexto anterior, a través del oficio SPF/UIGPE/AJ/0221/2012 el cual constituye ahora la resolución recurrida, se hace del conocimiento de la recurrente primero que la información solicitada debido a su naturaleza por ser abundante y por tratarse de un informe especial se requirió de quince días hábiles adicionales a los establecidos para la entrega de la respuesta a la solicitud y, que la información se ponía a disposición de la recurrente C. Olimpia García Monroy únicamente para su consulta, solicitando se comunicara a esta Unidad de Información Gubernamental para concertar cita con la Lic. Berenice López Aguayo Vocal Ejecutivo para llevar a cabo la consulta física de la información.

Debido a lo anterior, la C. Olimpia García Monroy se puso en contacto con la Lic. Berenice López Aguayo para concertar cita y presentarse en las oficinas de esta



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo ubicada en Calle 5 de Mayo esquina Luis Pasteur, Colonia Centro, Querétaro, Querétaro, quedando en agenda para tal efecto el día 14 de diciembre de 2012 a las 8:00 a.m. para consultar de manera personal la información que requirió en la solicitud de fecha 04 de octubre de 2012.

Es el caso que el día 14 de diciembre de 2012 siendo las 8:00 horas del día, en las oficinas de la Unidad de Información Gubernamental se encontraba la Lic. Berenice López Aguayo Vocal Ejecutivo con la información materia de la solicitud presentada por la C. Olimpia García Monroy, sin que se presentara a la cita para llevar a cabo la consulta de información, motivo por el cual al transcurrir dos horas de espera se levanto el acta correspondiente de no comparecencia, la cual es firmada por la Vocal Ejecutivo y dos testigos.

De lo anterior se desprende que las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo a través de la Unidad de Información Gubernamental han cumplido cabalmente, respecto del correlativo derecho de acceso a la información pública. Toda vez que en ningún momento se han restringido, ni suspendido los derechos de la recurrente para acceder a la información que requiere, puesto que en la respuesta que recurre se especifica claramente que la información se pone a disposición para su consulta física, y en ninguna parte se hace mención de que la información sea reservada o se niegue el acceso a ella; más por el contrario la recurrente carece de interés jurídico al decidir no acceder a la información requerida, toda vez que no acudió a la cita establecida para que consultara debidamente y conforme a la Ley de la materia el informe especial que ella misma solicitó respecto de los 93 programas establecidos en el tercer Informe de Gobierno.

Cabe aclarar que la reproducción de la información no fue solicitada por la recurrente como se podrá observar tanto en el formato de solicitud como en el anexo a la misma, sin embargo, no se ha negado en momento alguno ni se prohíbe la reproducción de la misma, sino que la Unidad de Información hace del conocimiento de la recurrente los parámetros que deben seguirse al momento de la consulta física, los cuales consisten en que deberá ser de manera unipersonal, es decir, no podrá designar a un tercero para que acuda a la consulta, asimismo, tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación de la información desde el momento en que accede a ella, así como de su maltrato o destrucción, no acudir con medios de reproducción como video, cámara fotográfica, grabadora, etc., y sin requerir copias al momento de la consulta por no ser materia de la solicitud, toda vez que el acceso a estas deben mediar nueva solicitud de información en la precise tal requerimiento.

En ese orden de ideas, se concluye que no existe ninguna restricción al derecho de la ahora recurrente y mucho menos se violentó legislación alguna para acceder a la información solicitada, por lo cual se actualiza la causal de improcedencia y en consecuencia se solicita se deseche el presente recurso de revisión.



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN
GOBIERNAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



PRUEBAS

- 1.- Documental Pública consistente en copia del oficio SC/UIGPE/AJ/0049/2012 de fecha 24 de octubre de 2012, así como copia de la notificación del mismo de fecha 24 de octubre de 2012, a través del cual se hace saber a la recurrente de la ampliación del plazo para entrega de la información.
- 2.- Documental Pública consistente en copia del oficio SPF/UIGPE/AJ/0221/2012 de fecha 16 de noviembre de 2012, así como copia de la notificación del mismo de fecha 16 de noviembre de 2012, a través del cual se hace saber a la recurrente la consulta de la información solicitada.
- 3.- Documental Pública consistente en Constancia de hechos levantada el día 14 de diciembre de 2012 fecha en que se llevaría a cabo la consulta de la información.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, atentamente solicito:

ÚNICO.- Se me tenga por presentado rindiendo en tiempo el presente informe justificado en los términos planteados, se desvirtúen las manifestaciones de la recurrente y se deseche el presente recurso de revisión antes de dictar sentencia, ya que no existió violación alguna al derecho de acceso a la información.

Atentamente,

Lic. Berenice López Aguayo
Vocal Ejecutivo

C.c.p. Archivo
BLA/dmg



SECRETARÍA
DE PLANEACIÓN
Y FINANZAS

UNIDAD DE INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



En Santiago de Querétaro, Querétaro, el 14 de diciembre del año 2012, siendo las 08:00, en las oficinas de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo ubicadas en Calle 5 de Mayo esquina Luis Pasteur, Colonia Centro Histórico, Querétaro, Querétaro, se levanta la presente Acta en seguimiento a la solicitud de información con número de expediente 282/2012 presentada en fecha 4 de octubre de 2012 por la C. Olimpia García Monroy; se hace constar que se comunicó oportunamente a la peticionaria la disposición de la información requerida para su consulta dejando cita abierta, acordándose con la solicitante la consulta para el día 14 de diciembre de 2012 a las 8:00 horas; habiéndose designado a la Lic. Berenice López Aguayo Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental para la atención de la peticionaria de la información; en este momento se hace constar que al haber transcurrido 2 horas la C. Olimpia García Monroy, no compareció al lugar que para el efecto de consultar la información en referencia, se estableció y al cual se ha hecho mención.

Siendo las 10:00 del día 14 de diciembre del año 2012, se cierra la presente acta, firmando la Lic. Berenice López Aguayo, designando para la atención del presente, en presencia y fungiendo como testigos los CC. Diana Nora Bravo Vergara y Fernando Sánchez Morales.

Lic. Berenice López Aguayo
Vocal Ejecutivo

TESTIGOS

Diana Nora Bravo Vergara

Fernando Sánchez Morales

**RESPUESTA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE
INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL (CEIG)
AL RECURSO DE REVISIÓN INTERPUESTO
14 DE ABRIL DE 2013
(14 PÁGINAS)**



**Comisión
Estatal de
Información
Gubernamental**

**RECURSO DE REVISIÓN 99/2012
OLIMPIA GARCÍA MONROY
VS
PODER EJECUTIVO**

Santiago de Querétaro, Qro., 17 (diecisiete) de abril de 2013 (dos mil trece).-----

Vistos para resolver en definitiva los autos del **RECURSO DE REVISIÓN 99/2012**, interpuesto por la C. **OLIMPIA GARCÍA MONROY**, en contra de la respuesta a su solicitud de información por parte del **PODER EJECUTIVO**, la cual fue presentada el día 4 (cuatro) de octubre de 2012 (dos mil doce).-----

ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 4 (cuatro) de octubre de 2012 (dos mil doce), la C. **OLIMPIA GARCÍA MONROY**, presentó solicitud de información ante la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, mediante la cual requirió lo siguiente: -----

"Relativa a los siguientes PROGRAMAS DE GOBIERNO mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del Programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito
5	Acciones para la Procuración de Justicia
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores rurales
9	Apoyo a Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familia Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación
13	Arbitraje Médico
14	Archivo documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a la Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinalitario
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas

ACTUACIONES

	Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Musical
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el Sistema Educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna
46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud
47	Fortalecimiento institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y equipamiento para escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica
64	Prevención de riesgos Hidroclimatológicos
65	Prevención para la Seguridad Pública
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la



**Comisión
Estatal de
Información
Gubernamental**

	<i>Gestión Pública</i>
67	<i>Producción, Potabilización, Almacenamiento y Distribución de Agua</i>
68	<i>Programa interculturalidad y Medicina Tradicional</i>
69	<i>Protección civil y Auxilio Vial</i>
70	<i>Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares</i>
71	<i>Querétaro Cerca de tu Economía Familiar</i>
72	<i>Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua</i>
73	<i>Salud de las Mujeres de 20 a 59 años</i>
74	<i>Salud de las niñas y los niños de 0 a 9 años</i>
75	<i>Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años</i>
76	<i>Salud de los Adultos Mayores de 60 y más</i>
77	<i>Salud de los Hombres de 20 a 29 años</i>
78	<i>Satisfacción del Turista</i>
79	<i>Servicio del Registro Civil</i>
80	<i>Servicio Educativos para la Población infantil indígena</i>
81	<i>Servicios de Calidad</i>
82	<i>Servicios de Educación Física y Promoción de Salud</i>
83	<i>Sistema de Evaluación de Resultados</i>
84	<i>Social Alimentario</i>
85	<i>Soluciones</i>
86	<i>Soluciones Financieras del estado de Querétaro</i>
87	<i>Soluciones Laborales</i>
88	<i>Suministro de Bienes y Servicios</i>
89	<i>Sustentabilidad Ambiental</i>
90	<i>Transversalidad de la Perspectiva de Género</i>
91	<i>Vialidades</i>
92	<i>Visión Ciudadana</i>
93	<i>Vivienda contigo</i>

La información que requerimos es DE CADA UNO DE LOS NOVENTA Y TRES PROGRAMAS DE GOBIERNO señalados en la tabla anterior. Atenta y respetuosamente solicitamos lo siguiente:

a	<i>Diagnóstico e investigación que dio origen al programa</i>
b	<i>Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa</i>
c	<i>Circular que anuncia la creación del programa</i>
d	<i>Objetivos generales y específicos del programa</i>
e	<i>Alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)</i>
f	<i>Estrategias o líneas de acción del programa</i>
g	<i>Actividades realizadas y pendientes del programa</i>
h	<i>Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa</i>
i	<i>Presupuesto asignado, federal y/o estatal</i>
j	<i>Presupuesto gastado en el programa</i>
k	<i>Número de personas que laboran en el programa</i>
l	<i>Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa</i>
m	<i>Institución de la que depende el programa</i>
n	<i>Domicilio y teléfono de la oficina del programa</i>
o	<i>Nombre de los responsables del programa</i>

<i>p</i>	<i>Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae</i>
<i>q</i>	<i>Resultados obtenidos el día de hoy del programa</i>
<i>r</i>	<i>Total de beneficiarios del programa.</i>
<i>s</i>	<i>Requisitos para ser beneficiado del programa</i>
<i>t</i>	<i>Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa</i>
<i>u</i>	<i>Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa</i>
<i>v</i>	<i>Duración del programa (anual, multianual o permanente)</i>

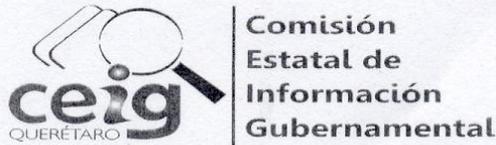
"(sic)

SEGUNDO.- El día 11 (once) de diciembre de 2012 (dos mil doce), la recurrente presentó ante esta Comisión Estatal de Información Gubernamental, recurso de revisión en contra de la respuesta a su solicitud de información, por parte del Poder Ejecutivo, recurso que fue radicado mediante acuerdo de fecha 12 (doce) de diciembre de 2012 (dos mil doce), en donde se tuvieron por ofrecidas, admitidas y desahogadas dada su naturaleza jurídica, las pruebas documentales que anexó a su escrito y que a continuación se describen: -----

1. Documental en copia simple de la solicitud de información con sello de recibido por la Unidad de Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro en fecha 04 (cuatro) de octubre de 2012 (dos mil doce), signada por ocho personas, entre ellas, la ahora recurrente.-----
2. Documental en copia simple del oficio SPF/UIGPE/AJ/0221/2012, de fecha 16 de noviembre de dos mil doce, signado por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.-----

Determinando esta Comisión concederles valor probatorio pleno a dichas probanzas, al no haber sido objetadas por la entidad recurrida, de conformidad con lo señalado en los artículos 335, 410 y 412 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro, de aplicación supletoria a la Ley de Acceso a la Información Gubernamental de conformidad con su artículo 38 Sexies. Por otra parte en dicho acuerdo se ordenó correr traslado mediante oficio a la Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, para que por su conducto dentro del término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recepción, la entidad gubernamental depositaria de la información rindiera el informe justificado en relación al recurso interpuesto, manifestara lo que a su interés conviniese respecto de las pruebas ofrecidas por la recurrente, y ofreciera las probanzas que a su parte correspondieran, notificación que se llevó a cabo el día 3 (tres) de enero del año en curso, mediante oficio número CEIG/SE/SAP/417/2012.-----

TERCERO.- Por acuerdo de fecha 22 (veintidós) de enero de 2013 (dos mil trece), se dio cuenta que la Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, remitió



el informe justificado requerido por esta Comisión, en donde se tuvo por ofrecidas, admitidas y desahogadas dadas su naturaleza jurídica, las pruebas documentales que anexó a su escrito y que a continuación se describen: -----

- 1.- Documental en copia simple del oficio SPF/UIGPE/AJ/0049/2012, de fecha 24 de octubre de 2012, signado por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Poder Ejecutivo.-----
- 2.- Copia de la impresión de correo electrónico enviado el día 24 de octubre de 2012, de la cuenta uaippe@queretaro.gob.mx, a la dirección dialogoqueretano@gmail.com.-----
- 3.- Documental en copia simple del oficio SPF/UIGPE/AJ/0221/2012, de fecha 16 de noviembre de 2012, signado por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Poder Ejecutivo.-----
- 4.- Copia de la impresión de correo electrónico enviado el día 16 de noviembre de 2012, de la cuenta uaippe@queretaro.gob.mx, a la dirección dialogoqueretano@gmail.com -----
- 5.- Documental en copia simple de la impresión del acta de fecha 14 de diciembre de 2012, suscrito por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Acceso a la Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, firmando como testigos los CC. Diana Nora Bravo Vergara y Fernando Sánchez Morales.-----

Determinando esta Comisión concederles valor probatorio pleno a dichas probanzas, al no haber sido objetadas por la recurrente, de conformidad con lo señalado en los artículos 335, 410 y 412 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro, de aplicación supletoria a la Ley de Acceso a la Información Gubernamental de conformidad con su artículo 38 Sexies. En ese mismo acuerdo, se dio **vista** a la recurrente para que en el término de **tres días hábiles** contados **a partir de su publicación**, manifestara lo que a su derecho conviniera respecto al contenido del informe antes citado, notificación que se llevó a cabo el 6 (seis) de febrero de 2013 (dos mil trece).-----

CUARTO.- Se dictó acuerdo en fecha 12 (doce) de marzo de 2013 (dos mil trece), en el cual se tenía a la C. **OLIMPIA GARCÍA MONROY**, por perdido su derecho para formular las manifestaciones que a su parte corresponde y en el cual se ordenó dictar la resolución correspondiente, de conformidad con el artículo 38 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro, lo cual se hace en base a los siguientes: -----

ACTUACIONES

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- La Comisión Estatal de Información Gubernamental, es competente para conocer y resolver del recurso de revisión interpuesto por la **C. OLIMPIA GARCÍA MONROY**, respecto de la solicitud de información de la cual tuvo conocimiento el Poder Ejecutivo, el día 4 (cuatro) de octubre de 2012 (dos mil doce), de conformidad a lo dispuesto por los artículos 35 y 38 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro.-----

SEGUNDO.- Los artículos 1 y 3 fracciones III, IX inciso a) y XI de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental, contempla como sujetos obligados al Poder Ejecutivo, para que por conducto de las Unidades de Información reciban peticiones, gestionen y proporcionen la información pública a los particulares; como en este caso lo es, la UNIDAD DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL DEL PODER EJECUTIVO, y en virtud de ello, la ahora recurrente **OLIMPIA GARCÍA MONROY**, solicitó la información que se detalla en el antecedente primero de esta resolución.-----

Se satisfacen los requisitos del artículo 23 fracción I de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro, por lo tanto, se declara procedente la misma.-----

TERCERO: Entrando al estudio de los motivos de inconformidad formulados por la recurrente y en los que establece: -----

- 1.- *Es una solicitud de información que no requería de ninguna solicitud de ampliación como lo demandó la autoridad, son preguntas elementales que deben contener todos los programas de gobierno.*
- 2.- *Es una información que debería estar en los portales de gobierno y que no debería demandar la mediación de una solicitud por parte de la ciudadanía.*
- 3.- *No se trata de información reservada sino de información pública. No puede existir algo más público que el informe de un gobernador ante los representantes populares y los medios de comunicación masiva.*
- 4.- *El derecho de acceso a la información incluye el acceso a la información, el derecho a la libertad de expresión y el de difusión, resulta contradictorio permitir solamente a una persona el acceso a la información y cancelarle su derecho a la reproducción.*
- 5.- *En la jerarquía de las normas jurídicas no puede aducirse la superioridad de las leyes y reglamentos de una entidad federativa ante la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.*
- 6.- *...se violan mis derechos fundamentales consagrados en el artículo primero constitucional...*
- 7.- *... los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la Constitución y con los tratados internacionales de la materia...*
- 8.- *La respuesta viola el artículo sexto constitucional en su párrafo primero..." (sic)*

Al dar contestación a la solicitud de información el sujeto obligado, notificó vía correo electrónico a la recurrente, el oficio SC/UIGPE/AJ/0049/2012 en fecha 24 (veinticuatro) de octubre de 2012 (dos mil doce), relativo a la ampliación del plazo para la entrega de la información solicitada, fundamentando la citada ampliación en el artículo 23 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro. Posteriormente en fecha 16 (dieciséis) de noviembre de 2012 (dos mil doce), el Poder Ejecutivo, notificó a la recurrente, vía correo electrónico la respuesta a la solicitud de información, mediante el oficio SPF/UIGPE/AJ/0221/2012, manifestándole que la ampliación del plazo para entrega de la información se originó debido a que la información es abundante y por tratarse de un informe especial, la cual ya tenían recopilada y estaba puesta a su disposición únicamente para su consulta física y solicitándole se comunicara con la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo, para concertar una cita para tal efecto, **la cual según dicho de la Vocal Ejecutivo**, se acordó para el día 14 (catorce) de diciembre de 2012 (dos mil doce) y la recurrente no acudió, sin que la Vocal Ejecutivo haya acreditado con documento idóneo y de manera legal que se haya señalado el día 14 de diciembre de 2012 para la consulta de información, incluso la recurrente no hizo manifestación al respecto, por lo tanto no se puede dar por cierta la fecha para consulta de información, ya que no le fue notificada con las formalidades legales a la C. Olimpia García Monroy, por ende se entiende que no se llevó a cabo. Suponiendo sin conceder que se haya pactado el día 14 (catorce) de diciembre de 2012 (dos mil doce), para la consulta, también lo es, que ésta se señaló fuera del plazo de los 30 días hábiles (al realizar el cómputo con la ampliación del plazo legal), y que concluyó el día 20 (veinte) de noviembre de 2012 (dos mil doce). -----

Por cuanto ve a los motivos de inconformidad formulados por la recurrente, antes transcritos, la Vocal Ejecutivo, manifestó respecto al primero de ellos *"...que si bien es cierto la información solicitada se refiere a los programas manifestados en el Tercer Informe de Gobierno, también lo es que la información de los programas fue requerida a manera de un informe especial y esta Unidad para dar cumplimiento de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado tuvo que concentrar de todas las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo la información correspondiente a cada una de ellas de la manera en cómo fue solicitada..."* al respecto el artículo 23 fracción IV de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado, establece, la ampliación del término de 15 (quince) días hábiles, para la entrega de la información solicitada, cuando ésta no pueda proporcionarse dentro del término, por lo que, si el Sujeto Obligado, requería ampliar el plazo para reunir la información solicitada por la recurrente, y se lo notificó a la recurrente, como ella misma lo menciona, esta Comisión considera que el Poder Ejecutivo dio cumplimiento con el artículo antes citado.-----

En relación al segundo y tercer motivo de inconformidad, la Vocal Ejecutivo, manifiesta que *"...los programas que obran en el Tercer Informe de Gobierno que consisten en los resultados obtenidos por*

el Poder Ejecutivo durante el período del 1 de julio de 2011 al 30 de junio de 2012, se concentran en un libro que como la misma recurrente manifiesta son de carácter público, el cual obra en la página de Gobierno del Estado...la solicitud materia del presente recurso requiere de un informe especial acerca de los programas publicados por el Poder Ejecutivo en el Tercer Informe de Gobierno, razón por la cual, al pretender obtener mayor información de manera específica de lo publicado, si requiere de una solicitud a través del Procedimiento de Acceso a la Información..." Después de una consulta a la página web de Gobierno del Estado, encontramos el documento que contiene el Tercer Informe de Gobierno, el cual puede ser descargado por cualquier persona, por lo que si la recurrente requería información adicional relativa al contenido del documento, es preciso solicitar dicha información mediante el procedimiento establecido en el artículo 23 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro.....

Relativo al motivo de inconformidad número cuatro, expresado por la recurrente, la Vocal Ejecutivo manifestó que *"...si bien es cierto el escrito anexo a la solicitud de información se encuentra rubricado por diversas personas, la solicitud fue presentada únicamente por la recurrente la C. Olimpia García Monroy, tal y como se puede observar en el formato de solicitud de información sellado de recibido por esta Unidad de Información...el pretender que la información pueda ser consultada por cualquiera de las personas de las cuales aparece su nombre y rúbrica al final del escrito anexo a la solicitud conforme a la ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro, no es posible ni legal, esto porque en ninguna parte del escrito anexo ni mucho menos en el formato de solicitud se especifica que se trate de una solicitud realizada por un conjunto de personas y, en el caso de que así hubiese sido, debe señalarse para tal efecto a una persona que represente dicho grupo colectivo y de acuerdo a los requisitos señalados en el artículo 23 fracción I de la Ley de la materia en el caso de presentar una solicitud como persona moral debe anexar poder notarial en el cual se acredite la facultad que tiene la persona que representa al grupo colectivo..."* Al respecto, primeramente es necesario precisar que el "formato de solicitud de información" al que hace referencia la Vocal Ejecutivo, no puede considerarse como el único documento válido al momento en que un ciudadano solicita información, ya que este, solamente es un documento elaborado por decisión propia de la Unidad de Información del Poder Ejecutivo, sin que su existencia o uso este establecido como obligatorio en la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado, por lo que la solicitud de información elaborada por la recurrente realmente tiene validez legal, ya que así está establecido en el artículo 23 fracción I de la Ley de "Acceso a la Información Gubernamental es el escrito o el correo electrónico que presente el o los interesados. Por lo que, en todo caso, el "formato de solicitud de información", se puede considerar como un auxiliar o una guía, para el caso de que algún ciudadano no pueda elaborar por sí solo su solicitud de información o desconozca los requisitos que ésta debe contener. Y de una sencilla revisión a los documentos ofrecidos como prueba por parte de la recurrente y en específico la solicitud de información entregada en la Unidad de Acceso a la Información del



Comisión
Estatal de
Información
Gubernamental

Poder Ejecutivo, se aprecia, que la solicitud de información fue suscrita por 8 (ocho) personas, quienes escribieron su nombre y firmaron, lo cual contrario a lo manifestado por la Vocal Ejecutivo, deja muy en claro el hecho de que la solicitud de información fue realizada por un "conjunto" de ocho personas, situación que no es contraria a la Ley de Acceso a la Información Gubernamental, como lo manifiesta la Vocal Ejecutivo. También se equivoca la Vocal Ejecutivo al afirmar que el artículo 23 fracción I de la Ley de la materia, señala como requisito que cuando se trate de una persona moral debe anexar poder notarial, ya que, el citado artículo, solamente precisa que cuando un solicitante actúe en representación de un tercero, deberá acreditar la representación que ostenta, lo cual no se adecua al presente caso, ya que cada uno de los ocho solicitantes, realizaron su solicitud por derecho propio y no en representación del derecho de otro y tampoco se ostentaron como una persona moral. -----

Así también, en la solicitud de información se aprecia que los solicitantes de información pidieron que la información fuera enviada a la dirección electrónica: dialogoqueretano@gmail.com o al domicilio Juárez Sur 48, col. Centro, Querétaro, Qro. C.P. 76000, sin embargo, la Vocal Ejecutivo, le solicitó a la C. Olimpia García Monroy, mediante oficio SPF/UIGPE/AJ/0221/2012, que le llamara para agendar una cita y realizar la consulta física de la información, sin que otro de los solicitantes pudiera acudir a esa consulta, además la Vocal Ejecutivo le prohibió toda reproducción por cualquier medio. Al respecto, la Vocal Ejecutivo, manifiesta en su informe justificado que "...en ningún momento se le ha prohibido a la recurrente un derecho que no ha solicitado, como lo es la reproducción tan es así que en ninguna parte de la solicitud de información ni en su anexo precisó que requería copias..." Efectivamente la recurrente no solicitó copias de la información requerida y sí un informe especial, no obstante que se declara la afirmativa ficta, no puede perderse de vista que esta Comisión carece de facultades para obligar a la autoridad a generar informe especiales, como lo es la **ELABORACIÓN** de un documento que contenga todas y cada una de las características, con las que de manera específica solicita el recurrente. Lo anterior en cumplimiento al principio de máxima publicidad ordenado por el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sin que obre constancia o documento suscrito por el recurrente de que se haya llevado a cabo la consulta de la información, por lo que es de ordenarse y se ordena poner a disposición del recurrente todos y cada uno de los documentos en los que se encuentre la información solicitada en el sitio o archivo donde obren, dándose así por cumplida la obligación de respetar el derecho de acceso a la información pública. Sirve como fundamento de lo anterior la siguiente tesis:-----

Novena Época
Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XXIX, Marzo de 2009
Página: 2887
Tesis: 1.8o.A.136 A

Tesis Aislada
Materia(s): Administrativa

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL. LOS ARTÍCULOS 1, 2 Y 6 DE LA LEY FEDERAL RELATIVA, NO DEBEN INTERPRETARSE EN EL SENTIDO DE PERMITIR AL GOBERNADO QUE A SU ARBITRIO SOLICITE COPIA DE DOCUMENTOS QUE NO OBRAN EN LOS EXPEDIENTES DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, O SEAN DISTINTOS A LOS DE SU PETICIÓN INICIAL.

Si bien es cierto que los artículos 1 y 2 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental establecen, respectivamente, que dicho ordenamiento tiene como finalidad proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información en posesión de los Poderes de la Unión, los órganos constitucionales autónomos o con autonomía legal y cualquier otra entidad federal, así como que toda la información gubernamental a que se refiere dicha ley es pública y los particulares tendrán acceso a ella en los términos que en ésta se señalen y que, por otra parte, el precepto 6 de la propia legislación prevé el principio de máxima publicidad y disponibilidad de la información en posesión de los sujetos obligados; también lo es que ello no implica que tales numerales deban interpretarse en el sentido de permitir al gobernado que a su arbitrio solicite copia de documentos que no obren en los expedientes de los sujetos obligados, o sean distintos a los de su petición inicial, pues ello contravendría el artículo 42 de la citada ley, que señala que las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar los documentos que se encuentren en sus archivos -los solicitados- y que la obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del solicitante para consulta en el sitio donde se encuentren.

OCTAVO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo en revisión 333/2007. Manuel Trejo Sánchez. 26 de octubre de 2007. Mayoría de votos. Disidente: Adriana Leticia Campuzano Gallegos. Ponente: Ma. Gabriela Rolón Montaña. Secretaria: Norma Paola Cerón Fernández.

Por lo anterior, se ordena al Poder Ejecutivo, poner a disposición de la recurrente la información solicitada para consulta, de conformidad con los artículos 23 y 38 fracción III de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro.-----

RESOLUTIVOS

PRIMERO.- Esta Comisión es competente para conocer y resolver el presente recurso de revisión promovido por la C. **OLIMPIA GARCÍA MONROY**, en contra del **PODER EJECUTIVO**.-----

SEGUNDO.- De conformidad con lo dispuesto por los artículos 1, 2, 3, 6, 23, 25 y 38 fracción III de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado, y de los argumentos vertidos en la presente resolución, se configura la Afirmativa Ficta y se ordena al Poder Ejecutivo, para que a través de su Unidad, **ponga a disposición de la C. OLIMPIA GARCÍA MONROY** para su consulta, cualquier documento, archivo, etc., que contenga la siguiente información.-----



**Comisión
Estatal de
Información
Gubernamental**

Relativa a los siguientes PROGRAMAS DE GOBIERNO mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del Programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito
5	Acciones para la Procuración de Justicia
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores rurales
9	Apoyo a Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familia Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación
13	Arbitraje Médico
14	Archivo documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a la Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinanciero
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Musical
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el Sistema Educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional

ACTUACIONES

40	<i>Estabilización de Acuíferos</i>
41	<i>Fomento a la inversión y Generación de Empleos</i>
42	<i>Fomento y Apoyo a los Artesanos</i>
43	<i>Formación Superior Tecnológica</i>
44	<i>Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada</i>
45	<i>Fortalecimiento de la Política Interna</i>
46	<i>Fortalecimiento de los Servicios de Salud</i>
47	<i>Fortalecimiento institucional</i>
48	<i>Gestión Educativa</i>
49	<i>Gobierno Digital</i>
50	<i>Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres</i>
51	<i>Impulso a la Productividad Forestal</i>
52	<i>Infraestructura Hidroagrícola</i>
53	<i>Infraestructura y equipamiento para escuelas y Oficinas de Educación Básica</i>
54	<i>Internet Cerca de Todos</i>
55	<i>Justicia Laboral</i>
56	<i>Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía</i>
57	<i>Manejo y Conservación de Áreas Naturales</i>
58	<i>Mejora Regulatoria</i>
59	<i>Movilidad Aérea</i>
60	<i>Movilidad de Transporte y Control Vehicular</i>
61	<i>Obtención de Recursos para el Desarrollo Social</i>
62	<i>Planeación para el Desarrollo los Consejos de Concertación Ciudadana</i>
63	<i>Prestación de Servicios de Educación Básica</i>
64	<i>Prevención de riesgos Hidroclimatológicos</i>
65	<i>Prevención para la Seguridad Pública</i>
66	<i>Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública</i>
67	<i>Producción, Potabilización, Almacenamiento y Distribución de Agua</i>
68	<i>Programa interculturalidad y Medicina Tradicional</i>
69	<i>Protección civil y Auxilio Vial</i>
70	<i>Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares</i>
71	<i>Querétaro Cerca de tu Economía Familiar</i>
72	<i>Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua</i>
73	<i>Salud de las Mujeres de 20 a 59 años</i>
74	<i>Salud de las niñas y los niños de 0 a 9 años</i>
75	<i>Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años</i>
76	<i>Salud de los Adultos Mayores de 60 y más</i>
77	<i>Salud de los Hombres de 20 a 29 años</i>
78	<i>Satisfacción del Turista</i>
79	<i>Servicio del Registro Civil</i>
80	<i>Servicio Educativos para la Población infantil indígena</i>
81	<i>Servicios de Calidad</i>
82	<i>Servicios de Educación Física y Promoción de Salud</i>
83	<i>Sistema de Evaluación de Resultados</i>
84	<i>Social Alimentario</i>
85	<i>Soluciones</i>



Comisión
Estatal de
Información
Gubernamental

86	<i>Soluciones Financieras del estado de Querétaro</i>
87	<i>Soluciones Laborales</i>
88	<i>Suministro de Bienes y Servicios</i>
89	<i>Sustentabilidad Ambiental</i>
90	<i>Transversalidad de la Perspectiva de Género</i>
91	<i>Vialidades</i>
92	<i>Visión Ciudadana</i>
93	<i>Vivienda contigo</i>

De cada uno de los noventa y tres programas, antes listados, se requiere la siguiente información:

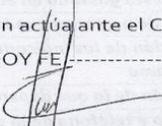
a	<i>Diagnóstico e investigación que dio origen al programa</i>
b	<i>Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa</i>
c	<i>Circular que anuncia la creación del programa</i>
d	<i>Objetivos generales y específicos del programa</i>
e	<i>Alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)</i>
f	<i>Estrategias o líneas de acción del programa</i>
g	<i>Actividades realizadas y pendientes del programa</i>
h	<i>Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa</i>
i	<i>Presupuesto asignado, federal y/o estatal</i>
j	<i>Presupuesto gastado en el programa</i>
k	<i>Número de personas que laboran en el programa</i>
l	<i>Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa</i>
m	<i>Institución de la que depende el programa</i>
n	<i>Domicilio y teléfono de la oficina del programa</i>
o	<i>Nombre de los responsables del programa</i>
p	<i>Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae</i>
q	<i>Resultados obtenidos el día de hoy del programa</i>
r	<i>Total de beneficiarios del programa.</i>
s	<i>Requisitos para ser beneficiado del programa</i>
t	<i>Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa</i>
u	<i>Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa</i>
v	<i>Duración del programa (anual, multianual o permanente)</i>

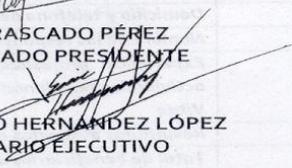
La puesta a disposición de la información tendrá que hacerse sin alteraciones o mutilaciones y deberá mostrarse de manera clara y comprensible, tal y como obra en los archivos existentes, lo anterior de conformidad con el artículo 25 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro, salvaguardando los datos confidenciales que en ella pudiera obrar. La fecha para la consulta de la información deberá de realizarse dentro de los días hábiles, contados al día siguiente de la notificación y que es el plazo establecido para el cumplimiento de la

resolución, debiendo de notificar al recurrente respecto al día, hora y lugar en que se llevará a la misma, así como el nombre y cargo de la persona que entenderá la diligencia.-----

TERCERO.- Para el cumplimiento de los resolutivos que anteceden, **se otorga** a la entidad depositaria de la información, **un plazo de 10 diez días hábiles** contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, **apercibiéndole que en caso de no hacerlo, se procederá de conformidad con lo dispuesto por los artículos 38, 39 fracción IX, 40, 41 y 42 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental en el Estado de Querétaro**, así como con fundamento en el artículo 218 del Código de Procedimientos Penales en vigor para el Estado de Querétaro; de igual forma, deberá informar a esta Comisión a través de la Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, su cumplimiento, anexando constancia que acredite lo ordenado en esta resolución por la Comisión y a favor del promovente del recurso.-----

NOTIFIQUESE PERSONALMENTE Y PUBLIQUESE EN LA LISTA QUE OBRA EN LOS ESTRADOS DE ESTA COMISIÓN.- La presente resolución se firma el día de su fecha por el C. JAVIER RASCADO PÉREZ, COMISIONADO PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL, quien actúa ante el C. ERIC HORACIO HERNÁNDEZ LÓPEZ, SECRETARIO EJECUTIVO, quién da fe.- DOY FE.-----


JAVIER RASCADO PÉREZ
COMISIONADO PRESIDENTE


ERIC HORACIO HERNÁNDEZ LÓPEZ
SECRETARIO EJECUTIVO

SE PUBLICA EN LISTAS EL DÍA 18 (DIECIOCHO) DE ABRIL DE 2013 (DOS MIL TRECE).- CONSTE.-----
ash

**NOTIFICACIÓN DE
LA UNIDAD DE ENLACE PARA
ACUDIR A LA CONSULTA FÍSICA
DE LA INFORMACIÓN**

**26 DE ABRIL DE 2013
(4 PÁGINAS)**



UNIDAD DE
INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

SPF/UIGPE/AJ/942/2013
Expediente 282/2012
Exp. Recurso de Revisión 99/2012
Asunto: Notificación

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 26 de abril de 2013.

C. Olimpia García Monroy
dialogoqueretano@gmail.com
Presente.

En relación a la resolución dictada por la Comisión Estatal de Información Gubernamental, en el recurso de revisión 99/2012 notificada a esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo en fecha 19 de abril de 2013 y en atención a lo ordenado en el RESOLUTIVO SEGUNDO, en el cual se ordenó poner a disposición del recurrente:

*Relativa a los siguientes PROGRAMAS DE GOBIERNO mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del Programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito.
5	Acciones para la Procuración de Justicia.
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores Rurales
9	Apoyo a la Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familias Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación
13	Arbitraje Médico
14	Archivo Documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a la Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinanciado
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Musical



QUERÉTARO

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



Querétaro
Tercer de Mayo

Palacio de la Corregidora, Sde. Marcos Luis Pastén, Centro Histórico, C. P. 76000
Tel. (442) 218 3000 ext. 318 Santiago de Querétaro, Qro.

26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el Sistema Educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la Inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna
46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud
47	Fortalecimiento institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y Equipamiento para Escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo de los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica
64	Prevención de Riesgos Hidroclimatológicos
65	Prevención para la Seguridad Pública
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública
67	Producción, Potabilización, Almacenamiento y Distribución de Agua
68	Programa interculturalidad y Medicina Tradicional
69	Protección Civil y Auxilio Vial
70	Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares
71	Querétaro Cerca de tu Economía Familiar
72	Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua
73	Salud de las Mujeres de 20 a 59 años
74	Salud de las Niñas y los Niños de 0 a 9 años
75	Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años
76	Salud de los Adultos Mayores de 60 y más
77	Salud de los Hombres de 20 a 59 años
78	Satisfacción del Turista
79	Servicio del Registro Civil
80	Servicio Educativos para la Población infantil indígena
81	Servicios de Calidad
82	Servicios de Educación Física y promoción de Salud



UNIDAD DE
INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL

83	Sistema de Evaluación de Resultados
84	Social Alimentario
85	Soluciones
86	Soluciones Financieras del estado de Querétaro
87	Soluciones Laborales
88	Suministro de Bienes y Servicios
89	Sustentabilidad Ambiental
90	Transversalidad de la Perspectiva de Género
91	Vialidades
92	Visión Ciudadana
93	Vivienda Contigo

De cada uno de los noventa y tres programas, antes listados, se requiere la siguiente información:

a.	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa
b.	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa
c.	Circular que anuncia la creación del programa
d.	Objetivos generales y específicos del programa
e.	Alcance del programa (Estatad, municipal, regional, etc.)
f.	Estrategias o líneas de acción del programa
g.	Actividades realizadas y pendientes del programa
h.	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa
i.	Presupuesto asignado, federal y/o estatal
j.	Presupuesto gastado en el programa
k.	Número de personas que laboran en el programa
l.	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa
m.	Institución de la que depende el programa
n.	Domicilio y teléfono de la oficina del programa
o.	Nombre de los responsables del programa
p.	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.
q.	Resultados obtenidos al día de hoy del programa
r.	Total de beneficiados del programa
s.	Requisitos para ser beneficiado por el programa
t.	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa
u.	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
v.	Duración del programa (anual, multianual o permanente)

A fin de dar cumplimiento en debido tiempo y forma a la resolución, se notifica y hace de su conocimiento que se pone a disposición la información antes mencionada para su consulta física a la C. Olimpia García Monroy

Si bien es cierto, como lo establece la Comisión Estatal de Información Gubernamental en la resolución al recurso de la solicitud de información, ésta fue presentada por ocho personas físicas cuyos nombres son Edmundo González Llaca, Cecilia Pérez Zepeda, Gonzalo Ruiz Posada, Guillermo Castellanos Guzmán, Roberto Carbajal, Mario Rodríguez E., Héctor B. Parra Rodríguez,



QUERÉTARO

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



Querétaro
Estado Libre

Edificio de la Corregidora, S de Marcos, Lm, Pórtico Centro Histórico, C. P. 76000
Tel: (417) 218 5000 ext. 318, Santiago de Querétaro, Qro.

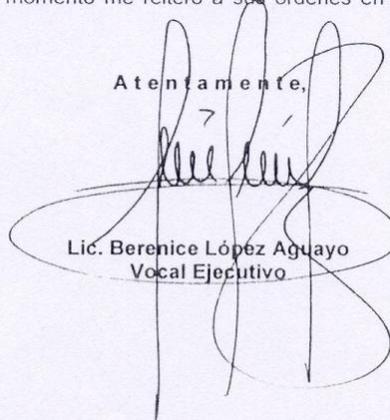
Olimpia García Monroy; a quienes en su totalidad se les debería permitir estar presentes y realizar la consulta física de la información, también lo es que únicamente la C. Olimpia García Monroy hizo valer su derecho para presentar recurso de revisión en contra de la respuesta emitida a la solicitud dentro del término establecido por la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

Por lo anterior, la consulta física de la información solamente es para la C. Olimpia García Monroy, la cual es para el día 6 de mayo de 2013 de las 8:00 a las 10:00 horas (fecha que se encuentra dentro del plazo de diez días hábiles que otorgó la Comisión Estatal de Información Gubernamental para dar cumplimiento) en la oficina de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo ubicada en Calle 5 de Mayo esquina Luis Pasteur, Colonia Centro, Querétaro, Querétaro, y estará a cargo de la consulta la Lic. Berenice López Aguayo Vocal Ejecutivo y la Lic. Deleasir Mendoza Galván Analista Jurídico ambas de la Unidad de Información Gubernamental; consulta que será individual y sólo por el solicitante, no pudiendo designar terceros para tal fin. El solicitante tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación de la información, desde el momento en que acceden a ella, así como de su maltrato o destrucción, teniendo prohibida toda reproducción por cualquier medio.

Lo anterior con fundamento en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2 de la Constitución del Estado de Querétaro, artículos 38 fracción II, 38 Ter y 44 fracción XIII de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

Sin más que agregar por el momento me reitero a sus órdenes en caso de aclaración y/o duda al respecto.

Atentamente,



Lic. Berenice López Aguayo
Vocal Ejecutivo

Recibi (fecha)
Nombre y firma

C.c.p. Archivo
BLA/dmg

**CONCLUSIÓN AL RECURSO DE REVISIÓN
9 DE MAYO DE 2013
(3 PÁGINAS)**



Comisión
Estatal de
Información
Gubernamental

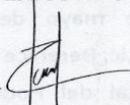
RECURSO DE REVISIÓN 99/2012
OLIMPIA GARCÍA MONROY
VS
PODER EJECUTIVO

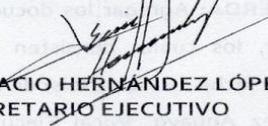
Santiago de Querétaro, Qro., 9 (nueve) de mayo de 2013 (dos mil trece).-----

Por recibido en fecha 7 (siete) de mayo de 2013 (dos mil trece) el oficio SPF/UIGPE/AJ/996/2013 suscrito por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, a quien se le tiene exhibiendo cinco anexos.- **POR LO QUE LA COMISION ESTATAL DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL, ACUERDA:** Agregar los documentos para que surtan los efectos legales a que haya lugar, los cuales consisten en: dos copias simples del oficio SPF/UIGPE/AJ/942/2013, de fecha 26 (veintiséis) de abril de 2013 (dos mil trece), suscrito por la Lic. Berenice López Aguayo, Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, uno de ellos firmado de recibido por la C. Olimpia García Monroy en fecha 2 (dos) de mayo de 2013 (dos mil trece); copia simple del correo electrónico de fecha 26 (veintiséis) de abril de 2013 (dos mil trece); copia simple del acta de notificación, de fecha 2 (dos) de mayo de 2013 (dos mil trece), emitida por la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo y copia simple del acta de fecha 6 (seis) de mayo de 2013 (dos mil trece), emitida por la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo. Así también se le tiene haciendo las manifestaciones a que alude en su escrito y señalando que en fecha 26 (veintiséis) de abril de 2013 (dos mil trece), notificó el oficio SPF/UIGPE/AJ/942/2013, a la C. Olimpia García Monroy, mediante correo electrónico dialogoqueretano@gmail.com y en fecha 2 (dos) de mayo de 2013 (dos mil trece), acudió al domicilio de la recurrente a notificar personalmente el oficio antes citado, en el que, el Poder Ejecutivo, señaló como fecha para la consulta física de la información, el día 6 (seis) de mayo de 2013 (dos mil trece). Y agrega la Vocal Ejecutivo, que la recurrente no acudió a la consulta de información en la fecha señalada, por lo que levantó la constancia respectiva, por tal motivo, solicita que se le tenga por cumplimentada la resolución dictada dentro del presente recurso. En virtud de lo anterior, se **DA VISTA** a la C. OLIMPIA GARCÍA MONROY, por tres días, a fin de que manifieste lo que a su derecho convenga, respecto a lo manifestado por la Vocal Ejecutivo de la Unidad de Información Gubernamental, y con lo que pretende dar cumplimiento a la resolución dictada por esta Comisión, apercibida que en caso contrario se tendrá al Poder Ejecutivo, dando cumplimiento a la resolución dictada dentro de la presente causa y el presente asunto como totalmente concluido. Lo anterior de conformidad con el artículo 38 de la

ACTUACIONES

Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado.- NOTIFIQUESE A LA C. OLIMPIA GARCÍA MONROY Y PUBLIQUESE EL PRESENTE ACUERDO EN LA LISTA DE LOS ESTRADOS DE ESTA COMISIÓN.- El presente Acuerdo se firma el día de su fecha por el C. JAVIER RASCADO PÉREZ, COMISIONADO PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL, quien actúa ante el C. ERIC HORACIO HERNÁNDEZ LÓPEZ, SECRETARIO EJECUTIVO quien da fe. DOY FE.-----


JAVIER RASCADO PÉREZ
COMISIONADO PRESIDENTE


ERIC HORACIO HERNÁNDEZ LÓPEZ
SECRETARIO EJECUTIVO

SE PUBLICA EN LISTAS EL DÍA 10 (DIEZ) DE MAYO DE 2013 (DOS MIL TRECE).- CONSTE.-----
ash



UNIDAD DE
INFORMACIÓN
GUBERNAMENTAL



SPF/UIGPE/AJ/996/2013
Expediente 282/2012
Recurso de Revisión 99/2012
Asunto: Cumplimiento a Resolución

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 7 de mayo de 2013.

Lic. Javier Rascado Pérez
Comisionado Presidente de la Comisión
Estatad de Información Gubernamental
P r e s e n t e.

Sirva este medio para enviarle un cordial saludo y hacer de su conocimiento que para dar cumplimiento a la resolución al recurso de revisión 99/2012, la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo concentró la información solicitada de todas las Dependencias, Entidades y Organismos Desconcentrados del Poder Ejecutivo respecto de los Programas de Gobierno que obran en el Tercer Informe del Señor Gobernador José Eduardo Calzada Rovirosa, para lo cual programó el día 6 de mayo de 2013 para consulta de la información la cual se llevaría a cabo de las 8:00 a las 10:00 horas.

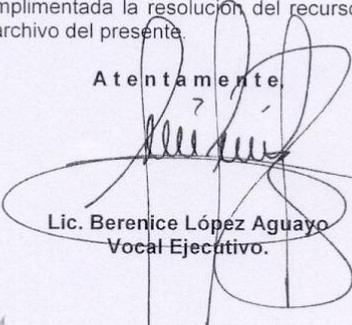
Por lo anterior, personal de la Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo notificó el oficio SPF/UIGPE/AJ/942/2013 a través del Correo Electrónico señalado por la recurrente en la solicitud de información dialogoqueretano@gmail.com el día 26 de abril de 2013; y en fecha 2 de mayo de 2013 acudió al domicilio señalado por la recurrente en el recurso de revisión ubicado en Calle Cerro del Tesoro número 122, Colonia Colinas del Cimatarío, Querétaro, Querétaro, a fin de notificar el oficio antes citado, en el cual se precisa el día y hora en que se llevará a cabo la consulta física de la información y que es dentro de los diez días hábiles que se otorgaron para dar cumplimiento a la resolución, notificación que fue atendida con la recurrente C. Olimpia García Monroy.

Sin embargo, el día de la cita 6 de mayo de 2013 habiendo transcurrido el tiempo otorgado no acudió en ningún momento la recurrente C. Olimpia García Monroy, por lo que esta Unidad levantó constancia de no comparecencia ante la presencia de dos testigos. Se anexa a la presente copia del oficio de cumplimiento, constancias de notificación y acta de no comparecencia.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, solicito:

ÚNICO. - Se me tenga por cumplimentada la resolución del recurso de revisión número 99/2012 en tiempo y forma y se ordene el archivo del presente.

Atentamente,


Lic. Berenice López Aguayo
Vocal Ejecutivo.

Ccp. Archivo
BLA/dmg



GOBIERNO DE
SOLUCIONES



Palacio de la Corregidora, 5 de Mayo y Luis Pasteur, Centro Histórico, C.P. 76000
Tel. (442) 238.5000 ext. 5187 Santiago de Querétaro, Gro.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11 DE DICIEMBRE DE 2012
(5 PÁGINAS)**

Santiago de Querétaro, Qro., a 11 de Diciembre de 2012.

**UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA DEL PODER EJECUTIVO**

Presente

En el libro que el Gobierno del Estado de Querétaro distribuyó del Tercer Informe de Gobierno, el Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa escribió en la "Presentación" que, para mejorar la calidad de la gestión pública, es importante la cercanía con la sociedad, la transparencia y la rendición de cuentas.

Basados en este compromiso del Señor Gobernador, no sólo de respetar sino de fomentar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública así como las políticas de transparencia, los abajo firmantes por nuestro propio derecho y de conformidad a lo establecido en los artículos 6° y 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el tercer y quinto párrafo del artículo 2° de la Constitución local; el diverso 2°, 21, 22, 23, 24 y demás relativos aplicables de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro presentamos la siguiente:

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Relativa a los siguientes **PROGRAMAS DE GOBIERNO** mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito.
5	Acciones para la Procuración de Justicia.
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores Rurales
9	Apoyo a Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familias Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación



13	Arbitraje Médico
14	Archivo Documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a la Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinalitario
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Musical
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el Sistema Educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna
46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud

47	Fortalecimiento institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y Equipamiento para Escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía.
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria.
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica
64	Prevención de Riesgos Hidroclimatológicos
65	Prevención para la Seguridad Pública.
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública
67	Producción, Potabilización, Almacenamiento y Distribución de Agua
68	Programa interculturalidad y Medicina Tradicional
69	Protección Civil y Auxilio Vial
70	Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares
71	Querétaro Cerca de tu Economía Familiar
72	Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua
73	Salud de las Mujeres de 20 a 59 años
74	Salud de las Niñas y los Niños de 0 a 9 años
75	Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años
76	Salud de los Adultos Mayores de 60 y más
77	Salud de los Hombres de 20 a 59 años
78	Satisfacción del Turista
79	Servicio del Registro Civil
80	Servicio Educativos para la Población infantil indígena
81	Servicios de Calidad

82	Servicios de Educación Física y Promoción de Salud
83	Sistema de Evaluación de Resultados
84	Social Alimentario
85	Soluciones
86	Soluciones Financieras del estado de Querétaro
87	Soluciones Laborales
88	Suministro de Bienes y Servicios
89	Sustentabilidad Ambiental
90	Transversalidad de la Perspectiva de Género
91	Vialidades
92	Visión Ciudadana
93	Vivienda Contigo

La información que requerimos es **DE CADA UNO DE LOS NOVENTA Y TRES PROGRAMAS DE GOBIERNO** señalados en la tabla anterior. Atenta y respetuosamente solicitamos:

a	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa.
b	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa.
c	Circular que anuncia la creación del programa.
d	Objetivos generales y específicos del programa.
e	Alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)
f	Estrategias o líneas de acción del programa.
g	Actividades realizadas y pendientes del programa.
h	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa.
i	Presupuesto asignado, federal y/o estatal
j	Presupuesto gastado en el programa.
k	Número de personas que laboran en el programa
l	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa.

5

m	Institución de la que depende el programa.
n	Domicilio y teléfono de la oficina del programa.
o	Nombre de los responsables del programa.
p	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae.
q	Resultados obtenidos al día de hoy del programa.
r	Total de beneficiados del programa.
s	Requisitos para ser beneficiado por el programa.
t	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa.
u	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
v	Duración del programa (anual, multianual o permanente)

Por lo anterior y de conformidad con la ley de la materia, es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Unidad, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica en archivos de Word, PDF o Excel; o bien, almacenados en un CD:

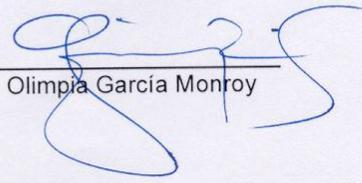
dialogoqueretano@gmail.com

y/o al siguiente domicilio:

**Cerro del Tesoro 122
Colinas del Cimatarío
Querétaro, Qro.
C. P. 76090**

Cabe aclarar, que la solicitud de información que se presenta, no es más que la que demanda todo programa de gobierno que se considere como tal y por lo tanto de interés público. Agradeciendo de antemano su atención y sin otro particular, los abajo firmantes le enviamos un cordial saludo.

Atentamente


Olimpia García Monroy

**RESPUESTA DE LA UNIDAD DE ENLACE
A SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

**18 DE ENERO DE 2013
(5 PÁGINAS)**



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
QUERÉTARO

SECRETARÍA DE
EJECUCIÓN
ESTATALES
UNIDAD DE
INFORMACIÓN
GOBIERNAL

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



SPF/UIGPE/AJ/168/2013
Expediente 385/2012
Asunto: Notificación

Santiago de Querétaro, Querétaro, a 18 de enero de 2013.

C. Edmundo González Llaca.
dialogoqueretano@gmail.com
Cerro del Tesoro 122
Colinas del Cimatario
Querétaro, Qro.

En atención a la solicitud de información presentada en esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo, en fecha 11 de diciembre de 2012, la cual consiste en:

*Relativa a los siguientes PROGRAMAS DE GOBIERNO mencionados en el Tercer Informe del Señor Gobernador José E. Calzada Rovirosa.

#	Nombre del Programa
1	Académico Funcional
2	Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo
3	Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
4	Acciones para la Prevención del Delito
5	Acciones para la Procuración de Justicia
6	Agua cerca de Todos
7	Apadrina a una niña indígena Tsuni
8	Apoyo a la Producción y Capitalización de los Productores Rurales
9	Apoyo a la Población Escolar en Desventaja
10	Apoyo al Desarrollo de los Jóvenes
11	Apoyo al Fortalecimiento de la Economía de las Familias Rurales
12	Apoyo para el Desarrollo Científico, Tecnológico y la Innovación
13	Arbitraje Médico
14	Archivo Documental
15	Asistencia a Gobiernos Municipales
16	Asistencia Social
17	Atención a la Ciudadanía sobre Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo
18	Atención a la Demanda de Educación Superior y Entrenamiento para el Trabajo
19	Atención a la Discapacidad
20	Catastro Multifinanciero
21	Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos



GOBIERNO DE
SOLUCIONES



22	Conservación y Modernización de la Red de Caminos
23	Construcción de Obra Pública en Materia de Equipamiento y Desarrollo Urbano
24	Convivencia Escolar
25	Cultura Musical
26	Deporte y Recreación
27	Desarrollo Académico
28	Desarrollo de la Industria Aeroespacial
29	Desarrollo Deportivo
30	Desarrollo Social y Comunitario
31	Difusión de la Cultura Política y Constitucional
32	Donación y Trasplantes de Órganos y Tejidos
33	Educación de Calidad para Todos
34	Educación Superior Tecnológica basada en Competencias
35	Educación y Asesoría sobre infraestructura para el Sistema Educativo Estatal
36	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología e Innovación
37	Educando con Valores
38	Egresos para la Generación de Valor Público
39	Equidad Económica y Desarrollo Regional
40	Estabilización de Acuíferos
41	Fomento a la Inversión y Generación de Empleos
42	Fomento y Apoyo a los Artesanos
43	Formación Superior Tecnológica
44	Fortalecimiento a instituciones de Asistencia Privada
45	Fortalecimiento de la Política Interna
46	Fortalecimiento de los Servicios de Salud
47	Fortalecimiento institucional
48	Gestión Educativa
49	Gobierno Digital
50	Impulso a la igualdad entre Mujeres y Hombres
51	Impulso a la Productividad Forestal
52	Infraestructura Hidroagrícola
53	Infraestructura y Equipamiento para Escuelas y Oficinas de Educación Básica
54	Internet Cerca de Todos
55	Justicia Laboral
56	Legalidad y Estado de Derecho en Beneficio de la Ciudadanía
57	Manejo y Conservación de Áreas Naturales
58	Mejora Regulatoria
59	Movilidad Aérea
60	Movilidad de Transporte y Control Vehicular
61	Obtención de Recursos para el Desarrollo Social
62	Planeación para el Desarrollo de los Consejos de Concertación Ciudadana
63	Prestación de Servicios de Educación Básica



ESTADO DE
QUERÉTARO

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



64	Prevención de Riesgos Hidroclimatológicos
65	Prevención para la Seguridad Pública
66	Prevención, Vigilancia, Control y Evaluación de la Gestión Pública
67	Producción, Potabilización, Almacenamiento y Distribución de Agua
68	Programa interculturalidad y Medicina Tradicional
69	Protección Civil y Auxilio Vial
70	Protección y Prevención Jurídica de los Derechos Familiares
71	Querétaro Cerca de tu Economía Familiar
72	Recolección, Tratamiento y Reuso de Agua
73	Salud de las Mujeres de 20 a 59 años
74	Salud de las Niñas y los Niños de 0 a 9 años
75	Salud de los Adolescentes de 10 a 19 años
76	Salud de los Adultos Mayores de 60 y más
77	Salud de los Hombres de 20 a 59 años
78	Satisfacción del Turista
79	Servicio del Registro Civil
80	Servicio Educativos para la Población infantil indígena
81	Servicios de Calidad
82	Servicios de Educación Física y promoción de Salud
83	Sistema de Evaluación de Resultados
84	Social Alimentario
85	Soluciones
86	Soluciones Financieras del estado de Querétaro
87	Soluciones Laborales
88	Suministro de Bienes y Servicios
89	Sustentabilidad Ambiental
90	Transversalidad de la Perspectiva de Género
91	Vialidades
92	Visión Ciudadana
93	Vivienda Contigo

La información que requerimos es DE CADA UNO DE LOS NOVENTA Y TRES PROGRAMAS DE GOBIERNO señalados en la tabla anterior. Atenta y respetuosamente solicitamos.

a.	Diagnóstico e investigación que dio origen al programa
b.	Decreto, iniciativa de Ley, norma, fundamento del programa
c.	Circular que anuncia la creación del programa
d.	Objetivos generales y específicos del programa
e.	A alcance del programa (Estatal, municipal, regional, etc.)
f.	Estrategias o líneas de acción del programa
g.	Actividades realizadas y pendientes del programa
h.	Metas y predicciones del porcentaje del cumplimiento del programa
i.	Presupuesto asignado, federal y/o estatal
j.	Presupuesto gastado en el programa



SECRETARÍA

SECRETARÍA DE
COMUNICACIÓN Y
TRANSPARENCIA
INFORMACIÓN GOBIERNO DE
QUERÉTARO, QRO.

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



Querétaro
Cerca de todos

k	Número de personas que laboran en el programa
l	Descripción de los indicadores de gestión para evaluar el programa
m	Institución de la que depende el programa
n	Domicilio y teléfono de la oficina del programa
o	Nombre de los responsables del programa
p	Experiencia profesional de los responsables en las actividades relacionadas con el programa. Curriculum Vitae
q	Resultados obtenidos al día de hoy del programa
r	Total de beneficiados del programa
s	Requisitos para ser beneficiado por el programa
t	Formatos oficiales para ser beneficiado por el programa
u	Posibilidades de participación ciudadana para colaborar con el cumplimiento del programa
v	Duración del programa (anual, multianual o permanente)

Por lo anterior y de conformidad con la ley de la materia, es nuestro deseo hacer de su conocimiento que la información que se genere en sentido de respuesta por esta Unidad, deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica en archivos de Word, PDF o Excel o bien, almacenados en un CD

dialogoqueretano@gmail.com".

y/o al siguiente domicilio

Cerro del Tesoro 122
Colinas del Cimatarío
Querétaro, Qro.
C.P. 76090

Me permito hacer de su conocimiento que debido a la naturaleza de la información, es decir, por ser abundante y por tratarse de un informe especial que esta Unidad de Información Gubernamental del Poder Ejecutivo tuvo que concentrar de todas las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo depositaria de la información; la misma se encuentra ya recopilada y se pone a su disposición únicamente para su consulta física, por lo que se solicita se comunique a esta Unidad para concertar una cita en la que se lleve a cabo la misma, al teléfono (442) 238.5000 extensión 5547 con la Lic. Berenice López Aguayo Vocal Ejecutivo, en un horario de las 8:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes. Consulta que será individual y sólo por el solicitante, no pudiendo designar terceros para tal fin. El solicitante tendrá la responsabilidad de la custodia y conservación de la información, desde el momento en que acceden a ella, así como de su maltrato o destrucción, teniendo prohibida toda reproducción por cualquier medio, lo anterior con



QUERÉTARO

GOBIERNO DE
SOLUCIONES



fundamento en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

Lo anterior con fundamento en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2 de la Constitución del Estado de Querétaro y artículos 4, 23, 25, 44 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.

Sin más que agregar por el momento me reitero a sus órdenes en caso de aclaración y/o duda al respecto.

Atentamente,

Lic. Berenice López Agúayo
Vocal Ejecutivo

Recibi información (fecha)

Nombre y firma

C.c.p. Archivo
BLA/dmg