



# **ANÁLISIS DE LA UTILIDAD SOCIAL DE LA INFORMACIÓN ENFOCADA EN PERSONAS ADULTAS MAYORES**



## ÍNDICE

<b>1 INTRODUCCIÓN.</b>	<b>3</b>
<b>2 CONTEXTO</b>	<b>7</b>
<b>3 OBJETIVOS</b>	<b>9</b>
<b>4 HIPÓTESIS E INCÓGNITAS</b>	<b>10</b>
<b>5 JUSTIFICACIÓN PARA SELECCIÓN DE LOS CASOS</b>	<b>11</b>
<b>6 MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>14</b>
<b>7 METODOLOGÍA Y/O TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN EMPLEADA</b>	<b>17</b>
<b>8 CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS</b>	<b>30</b>
<b>9 LAS VARIABLES DE APERTURA INSTITUCIONAL</b>	<b>36</b>
<b>10 HALLAZGOS, BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES</b>	<b>52</b>
<b>11 CONCLUSIONES</b>	<b>58</b>
<b>12 BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>61</b>
<b>13 ANEXO 1</b>	<b>64</b>
<b>14 ANEXO 2</b>	<b>71</b>
<b>15 ANEXO 3</b>	<b>75</b>



## **Análisis de la utilidad social de la información enfocada en personas adultas mayores.**

En la Ciudad de México habitan 1.02 millones de personas mayores a 65 años de edad, un 48% más que en el último registro de 2015, de acuerdo con datos para 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Por ello, se realiza esta investigación, en aras de fomentar la Transparencia Proactiva y contribuir a que los sujetos obligados publiquen información relevante más allá de las obligaciones de transparencia, y que permita a las personas adultas mayores acceder a información útil y digerible a sus necesidades.

El documento “**Análisis de la utilidad social de la información enfocada en personas adultas mayores**” tiene como objetivo conocer el nivel en que se encuentran los sujetos obligados sobre el cumplimiento de Transparencia Proactiva con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, vinculado o focalizado a atender a personas adultas mayores de 60 años, por medio de la detección de sus elementos mínimos; y emular acciones destacables de réplica y de mejora continua entre los mismos.

Este estudio se sustentó en analizar cómo informan y presentan sus trámites y servicios la instituciones en los tres niveles de gobierno, así como observar la manera en que se informa a la población específica para que pueda acceder a los beneficios derivado de los trámites, es decir, si son de fácil acceso y con formatos abiertos, además de tomar en consideración elementos vinculados con sus portales de transparencia oficiales y sus obligaciones mínimas señaladas en la ley en la materia.

Asimismo, se seleccionaron los trámites que pueden ser atendidos por los diferentes órdenes de gobierno conforme el ámbito de sus atribuciones y vinculados a los derechos estipulados en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

Al tratarse de una población de adultos mayores, donde la brecha digital puede ser problema, se buscó encontrar buenas prácticas que permitieran a los adultos mayores romper las barreras digitales y que puedan hacer uso de las páginas web y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Con el objeto de que se mejoren estas herramientas de información digital tanto en equipos fijos como en equipos móviles y las personas adultas mayores hagan uso de forma eficiente y eficaz.

Finalmente, este documento aporta acciones de oportunidad dentro de las instituciones, derivado de los comparativos de acciones diferentes a los programas asistenciales dirigidos a las personas adultas mayores.

María del Carmen Nava Polina  
Comisionada Ciudadana del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información,  
Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México



## **1 INTRODUCCIÓN.**

### **CONTEXTO**

En este apartado se establece la ruta de la búsqueda de Transparencia Proactiva en los portales web de las instancias públicas que fueron objeto de estudio de caso bajo el tema de la salud dirigida a los adultos mayores, con un esquema y basado en cinco elementos con sus respectivas variables bajo las cuales se analizan los casos; así como la limitante que está hecha la investigación en el uso eficiente de las Tecnologías de la Información (TIC's).

### **OBJETIVOS**

En este punto se estableció el objetivo general, basado en el uso eficiente de las TIC's y de conocer el nivel de desempeño que tiene dichas páginas webs en transparencia proactiva; asimismo se establecieron cuatro objetivos específicos, señalando que se busca indagar en portales que no ofrezcan programas sociales o asistenciales, localizando buenas prácticas y áreas de oportunidad.

### **HIPÓTESIS E INCÓGNITAS**

Se formuló una incógnita y una hipótesis basadas en referir que los trámites y servicios que no generan una contraprestación (impuestos) o beneficios clientelares a los gobiernos, carece de elementos reconocibles del uso eficiente de la TIC's, así como en contrastar el nivel de desempeño que existe entre la transparencia proactiva y la que se integra en los portales oficiales de transparencia de los sujetos obligados.



## **JUSTIFICACIÓN PARA SELECCIÓN DE LOS CASOS**

En primera instancia se establece que la búsqueda de información se basó en criterios bajo el marco de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, considerando los derechos primordiales que la ley considere prioritarios; por otra parte, como segundo criterio, se establecieron que la búsqueda de trámites relacionados con la salud y mediante protección jurídica.

## **MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL**

En este rubro se hace una reseña de los antecedentes que existen en materia de Transparencia proactiva en el país y su inicio de vigencia y su normatividad aplicable; asimismo, se menciona el marco teórico y conceptual sobre el cual se realizó el trabajo, tomando como base los conceptos y definiciones oficiales.

## **METODOLOGÍA Y/O TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN EMPLEADA**

Para hacer la metodología se estableció el método cualitativo bajo la búsqueda de información en los sitios web de cada sujeto obligado y con la técnica de la observación de los mismos, para así analizar la información bajo criterios establecidos de las variables de Transparencia en general y sus respectivos lineamientos existentes.

Se establecieron elementos de Transparencia y se diseñaron cinco mecanismos de recopilación de información para ponderarlos y se les otorgará un valor cuantitativo para poder llegar a una ponderación final comparativa, esto con el objeto de reconocer las áreas de mejora con un determinado nivel de desempeño.



## **CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS**

En este capítulo se configuraron dos criterios de búsqueda de sujetos obligados siendo preferentes aquellos de nivel federal y estatal por ser de salud, diseñados para recopilar información de tres casos específico; destacando entre ellos prácticas reconocidas por premios en materia digital o por ser instituciones dedicadas el sector de salud y que ofrecen trámites de uso común en estos últimos dos años o que son trámites recurrentes para los adultos mayores.

## **LAS VARIABLES DE APERTURA INSTITUCIONAL**

En esta parte de la investigación se describe brevemente la ruta para ingresar a la información ofrecida como trámites y servicios, así como lo que se logró observar dentro de los portales web, posterior a esto, se desglosan los resultados de cada elemento de Transparencia derivado de la recopilación de información cualitativa que se fue valorando para que diera un resultado cuantitativo al final y se pudiera obtener una calificación.

Como aspecto final se hace una ponderación entre los resultados obtenidos para allegarnos de un valor cuantitativo porcentual por trámite estudiado de las dependencias y con ello generar un nivel de desempeño que será la calificación final, destacando que son elementos que van ligados con transparencia proactiva y con el cumplimiento de la plataforma de transparencia.

## **HALLAZGOS, BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES**

En esta sección se emiten los hallazgos generales detectados del estudio de los sujetos obligados, y a su vez se vuelven áreas de mejora continua para brindar un



mejor servicio de la mano de la Transparencia proactiva; asimismo, en los casos específicos de los sujetos obligados se enumeraron los hallazgos encontrados.

Se colocan las buenas prácticas susceptibles de replicar por los gobiernos, que a pesar de ser acciones del mismo orden federal aportan valor a la actividad gubernamental en el sector salud y con el objeto de empoderar a los sectores vulnerables como son los adultos mayores, así como, para tomar decisiones precisas por parte de la población usuaria mediante el uso eficiente de las TIC's sin intermediarios para iniciar sus trámites.

## **CONCLUSIONES**

Finalmente, de forma general, se resaltan los hallazgos definidos y los que se pueden mejorar sin generar acciones de cambio normativo o regulatorio, que son meramente de actualización digital y tecnológica; así como las respuestas a la incógnita e hipótesis formulada.



## 2 CONTEXTO

La transparencia proactiva desde la perspectiva del INAI, va más allá de hacer lo que se establece y diseña en la web, pasar de la información meramente establecida en las plataformas de transparencia y la utilidad de dicha información.

Considerando lo anterior, la presente investigación se basó en la transparencia proactiva como el uso eficiente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S), motivo por el cual, el estudio se sustentó en cómo informan y presentan sus trámites y servicios las dependencias de los de gobierno, así como observar la manera en que se informa a la población para que pueda acceder a los beneficios derivado de los trámites, investigando si son de fácil acceso y con formatos abiertos, además de tomar en consideración elementos vinculados con sus portales de transparencia oficiales con sus obligaciones mínimas señaladas en la ley en la materia.

Para ello se contó con un análisis basado en los elementos de transparencia siguientes:

1. Transparencia y rendición de cuentas.
2. Participación y cocreación.
3. Integridad y prevención de conflicto de intereses.
4. Lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles.
5. Memoria y archivo.

Estos 5 elementos de valor son parte de un universo en el ejercicio transparencia, ninguno se encuentra por encima del otro ni es de menor o mayor valor entre ellos, los cuales abarcan tanto el cumplimiento de criterios de transparencia proactiva como de las obligaciones que por ley deben de publicar las y los sujetos obligados en sus respectivos portales.





El alcance se basó en la visita de las páginas webs de los sujetos obligados y a los portales que estas mismas páginas los vincularon, donde se desglosó más información fue mediante el uso de la misma red, tomando como base el uso eficiente de las mismas por parte de los sujetos obligados.

Se buscó encontrar buenas prácticas para permitir que los adultos mayores hagan uso de las páginas web y las TIC's, que fueran elementos más allá de sólo informar un trámite o acceso a los trámites en las dependencias, con el objeto de que se mejoren estas herramientas de información digital, aprovechando el uso de las TIC's para las generaciones actuales y futuras que cada vez consumen más información vía digital, tanto en equipos fijos como en equipos móviles; por ello es relevante encontrar que se haga de forma fácil y práctica, así como el uso de los medios digitales de forma eficiente y eficaz, y detectar que la necesidad de acudir a las instancias personalmente es una práctica cada vez menos recurrente.

Asimismo, se toma en cuenta los derechos reconocidos en las diferentes leyes para los adultos mayores, ya que al ser un grupo vulnerable merece ser tomado en cuenta en sus diferentes trámites ante las instancias sin necesidad de solo considerarlo en temas de asistencialismo.



### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Conocer el nivel en que se encuentran los sujetos obligados sobre el cumplimiento de Transparencia proactiva con el uso de las TIC's, vinculado o focalizado a atender a los adultos mayores de 60 años, por medio de la detección de sus elementos mínimos; y emular acciones destacables de réplica y de mejora continua entre los mismos.

#### 3.2 Objetivos específicos:

1. Establecer y reconocer el nivel o grado de cumplimiento de los elementos mínimos de Transparencia Proactiva en la publicación de las páginas oficiales de internet de los sujetos obligados sobre trámites y servicios dirigidos o vinculados a adultos mayores.
2. Encontrar buenas prácticas del ejercicio de transparencia proactiva que resalte los elementos mínimos y que sean sujetos de réplica, a través del uso eficiente de la Tecnologías de la Información y Comunicación.
3. Detectar acciones, trámites y servicios que sean dirigidos a los adultos mayores de alguna forma, sino es el objetivo del trámite que mínimo lo considere como población usuaria.
4. Generar acciones de oportunidad dentro de las instituciones, derivado de los comparativos de acciones diferentes a los programas asistenciales dirigidos a los adultos mayores.



## 4 HIPÓTESIS E INCÓGNITAS

Se describen las hipótesis e incógnitas sujetas a comprobación sobre el objetivo a conocer y los supuestos que se han generado en los criterios de búsqueda de los casos a estudiar y analizar.

Por ello se formularon una pregunta y una hipótesis sujeta a comprobación.

1. Derivado que el trámite vía digital está vinculado a la transparencia proactiva por ofrecer la información fuera del portal, surge la siguiente pregunta:

Las plataformas diseñadas para promover trámites y servicios que ofrecen un beneficio directo a la población usuaria sin contraprestación al gobierno ¿cuentan con elementos de registro o inscripción que no estén vinculados con la recaudación de impuestos?

2. Se quiere reconocer que cuando se trata de ofrecer trámites y servicios no vinculados con programas sociales, asistenciales o de recaudación de impuestos, los mismos no se encuentran con herramientas de fácil acceso y manejo para los adultos mayores como para la población en general.



## 5 JUSTIFICACIÓN PARA SELECCIÓN DE LOS CASOS

### 5.1 Selección de trámites y servicios

Existe una variedad de trámites y servicios que pueden ser utilizados por los adultos mayores que van desde pagar diferentes impuestos hasta solicitar cualquier gestión en beneficio de su comunidad, por lo que es necesario el estudio de trámites de manera específicas en específico; es por ello que se ha determinado que se estudien un trámite dirigido a adultos mayores de entre las dependencias de los niveles de gobierno, de esta forma hallar si se encuentra focalizados o los integran para de alguna forma para beneficiar a los adultos mayores, en su forma de presentación en un solo portal o catálogo.

Derivado de esto, se define un criterio de búsqueda de información conforme al beneficio a buscar o solicitar por los adultos mayores que sean de su interés, por lo que el sujeto de estudio es el adulto mayor de 60 años y más, por lo que, sólo se definirá el tema de búsqueda de beneficio a obtener.

#### 5.1.1 Criterios por beneficio solicitado.

Con el objeto de conocer el tipo de problemática que recurrentemente se busca solucionar por parte de los adultos mayores, se identifica la necesidad de satisfacer o hacer valer algún derecho. El primer objeto de estudio fue el análisis de diferentes trámites y servicios que ofrecen las dependencias de los gobiernos de cualquier de los tres niveles, que desarrollen actividades dirigidas de manera focalizada o que integre de manera plural a los adultos mayores de 60 años y más.

Por lo que seleccionaron los trámites que pueden ser atendidos por los diferentes órdenes de gobierno conforme el ámbito de sus atribuciones y



vinculados a los derechos estipulados en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, siendo los siguientes:

- De la integridad, dignidad y preferencia.
- De la certeza jurídica.
- De la protección de la salud, la alimentación y la familia.
- De la educación.
- Del trabajo y sus capacidades económicas.
- De la asistencia social.
- De la participación.
- De la denuncia popular.
- Del acceso a los Servicios.

Se quiere hacer énfasis, que para el presente estudio, los derechos enlistados anteriormente se considera en igual ponderación, por lo que, para delimitar las materias sujetas de estudio y para tener más coincidencias con la Ley referida, se detectó utilizaron aquellos trámites que atienden dos derechos a satisfacer y focalizados a los adultos mayores, o bien, que el trámite fuera general y plural para poder incluirlos conforme a la ley referida, en razón de lo anterior, se delimitaron los siguientes:

- Trámite vinculado a la integridad, dignidad y preferencia.
- Trámite vinculado y que brinde certeza jurídica.
- Trámite que esté vinculado y proporcione protección de la salud.

De este modo, contando con los criterios de población objeto y de tipo de trámite, se procedió a realizar una búsqueda de los sujetos obligados seleccionados a través de sus dependencias con facultades o atribuciones en materia de:



- Salud, donde los trámites se vinculen a proporcionar integridad, dignidad o preferencia (focalizado a adultos mayores), y a su vez tenga que ver con un acto jurídico válido.

En este sentido la búsqueda procedió dentro de los portales de internet oficiales de las dependencias del nivel federal, estatal o municipal que estuvieron relacionadas en su propio nombre de dependencia como “Salud”, “IMSS”, “ISSSTE”, “Seguro social del orden estatal”, “Trabajo” y “Laboral” así como de los Institutos de los Adultos Mayores o relacionados con ellos.



## 6 MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL

En el año 2002 se promulgó la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, la primera que hacía que la población pudiera tener acceso a la información que poseían los entes públicos, al menos en el ámbito federal con ello es el surgimiento del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), con esta acción se pudieron dar los cimientos para que con posterioridad se declarara un derecho fundamental.

Para el año 2014 se promulgó la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con ello dio pie y transformó al anterior IFAI para convertirse en el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Dato Personales (INAI), al Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (SNT) y a la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), incluyéndose, además, el concepto de Transparencia Proactiva vinculado al beneficio de la ciudadanía.

En el año 2016 se publicaron los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de Transparencia Proactiva, con el objeto de que los organismos garantes de las entidades emitan políticas de Transparencia Proactiva, nueva política y concepto para fortalecer el derecho a la información, que va más allá de la mera publicación formalizada y estructurada en las plataformas oficiales de transparencia.

Asimismo, se dispuso del Banco de Prácticas para la Apertura Institucional, el cual sirve para conjuntar las prácticas en materia de transparencia y brinda conocimiento empírico en materia de Transparencia Proactiva, conjunta proyectos ejecutados a nivel nacional e internacional para el estudio de servidores públicos y población en general.



En este contexto tanto el INAI como la Secretaría de la Función Pública (SFP) tienen como objetivo la generación de un enfoque “expansivo de la transparencia y la democracia misma” basado en la participación y movilización activa de la ciudadanía que permita avanzar hacia la consolidación auténtica de la transparencia en México, así como de un régimen efectivo de acceso de la información pública y rendición de cuentas<sup>1</sup>.

La finalidad de la presente investigación, es conocer la práctica de transparencia proactiva que ejecutan los gobiernos que dirigen trámites y servicios a los adultos mayores, o que se encuentre focalizado hacia ellos, sabiendo que existen innumerables trámites a los que pueden acceder sin que sean exclusivos de ellos, pero pueden estar dirigidos en la forma como se lo explican a este sector, facilitándoles el acceso.

Para la transparencia proactiva se utilizaron conceptos definidos en la ley en la materia, lineamientos vigentes en el país y guías para identificar su práctica; asimismo, la revisión y análisis con el objeto de obtener conocimiento empírico del Banco de Prácticas para la Apertura Institucional del INAI.

Además, la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, la Ley de Asistencia Social y la Ley General de Desarrollo Social, con el objeto de allegarnos de información para identificar los trámites que van dirigidos al sector poblacional de los adultos mayores y que sean trámites vinculados a sus derechos fundamentales y que son de prioridad conforme a la ley.

---

<sup>1</sup> <https://www.gob.mx/sfp/documentos/guia-de-transparencia-proactiva-sfp-inai>





De la ley en materia de derechos de los adultos mayores, se obtuvo el desglose, su relevancia y los que fueron seleccionados para ser considerados los trámites y/o servicios estudiados como inherentes y necesarios para los adultos mayores durante su vida.



## 7 METODOLOGÍA Y/O TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN EMPLEADA

Como parte de la metodología utilizada, se recopiló información observando lo publicado en los portales y páginas de internet oficiales de los sujetos obligados en materia de transparencia, basándose en estudios de caso, se generaron resultados cualitativos.

Con este método se obtuvo la descripción de la información que publican de manera proactiva las instituciones sobre trámites y servicios y se observó lo que es visible, en primer lugar, para el usuario que busca en las páginas de internet de los gobiernos de nivel federal, estatal o municipal. En primera instancia, los portales o páginas web de los sujetos obligados brindan diferente información a través de medios digitales, como lo es, acceso fácil a trámites y servicios o una presentación sencilla y gráfica para el acceso a la información obligatoria que deben generar las instancias públicas. Para este caso en concreto, se utilizó la técnica lingüística teniendo como base lo que se expresa visualmente y en las imágenes, y en su caso lo relacionado a las herramientas de accesibilidad.

Posteriormente, con los elementos obtenidos se procedió a dar una valorización a la información contenida en los portales visitados que preferentemente cumplen con la transparencia proactiva en sus trámites y servicios que son de interés de los adultos mayores, y se les dio un valor porcentual, esto, para que la suma de los mismo arroje una calificación en el cumplimiento de las cualidades con las que debe contar un programa en transparencia proactiva.

En relación con lo anterior expuesto, se analizaron las variables o elementos de cada estudio de las páginas de internet de los sujetos obligados con el objeto de proporcionar la evidencia suficiente y motivar los resultados mostrados.



## 7.1 Elementos que se estudiarán

### 7.1.1 Transparencia y rendición de cuentas.

Dicho elemento consiste en que los sujetos obligados publiquen información que va más allá de transparentar e informar sobre las actividades, funciones y recursos públicos mínimos que marca la Ley, para abrir información con elementos de las tecnologías de la información y la comunicación.

Para poder determinar el grado que los sujetos obligados cumplen con este elemento, se valoró y determinó por medio de un cuestionario en el que se respondieron un determinado número de preguntas, el nivel de cumplimiento de los **ocho elementos de transparencia proactiva** que refiere la “Guía de Transparencia Proactiva”<sup>2</sup> para considerar que se está trabajando con Transparencia Proactiva, siendo los siguientes:

1. Información adicional o complementaria.
2. Atender una necesidad concreta de un grupo social.
3. Contenidos sencillos de comprender.
4. Contar con características de calidad.
5. Información mediante medios de difusión con características a las personas que se dirigen (brecha digital).
6. Contar con herramientas que midan el consumo de la información.
7. Evaluado de manera permanente.
8. La participación ciudadana, como origen y fin.

---

<sup>2</sup> Guía de Transparencia Proactiva, Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, y Secretaría de La Función Pública.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/522552/Gu\\_a\\_TransparenciaProactiva2019.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/522552/Gu_a_TransparenciaProactiva2019.pdf)



En ese sentido, con el objetivo de conocer de qué depende cada uno o si a su vez cuentan con más elementos para determinar su cumplimiento, se dará una breve descripción:

- 1. Información adicional o complementaria.** Es aquella información fuera del portal de transparencia del sujeto obligado, es adicional a lo ya publicado y que deben publicar por ley.
- 2. Atender una necesidad concreta de un grupo social.** Explicar de manera sencilla algún trámite o servicio que resulta complejo para la sociedad, por lo que se atiende una demanda de información y en específico con un grupo o sector social de la población, por lo que responde a la pregunta ¿a quién va dirigido el programa?
- 3. Contenidos sencillos de comprender.** Es crear contenidos y formatos sencillos y de fácil comprensión para la población a la que va dirigida, se determinará si con la información proporcionada se puede comprender, que el caso de este estudio, por tratarse de un programa social, debe responder las preguntas ¿qué se proporciona (tipo de apoyo) ?, ¿a dónde acudir?, ¿qué proceso seguir? y ¿Cuáles son los requisitos o criterios de selección?
- 4. Contar con características de calidad.** Se debe diseñar la información, ya sea para lectura o auditiva, con los elementos para examinar de manera sencilla, confiar en ella, entenderla, tener a disposición cuando se necesite, conocer los documentos que la soportan y sean congruentes con otras fuentes oficiales.
- 5. Información mediante medios de difusión con características a las personas que se dirigen** (brecha digital). La información de preferencia no debe limitarse a estar únicamente en medios con aspectos tecnológicos



dada la brecha digital, por lo que también abarca que llegue a los diferentes sectores de la población mediante trípticos o pláticas de sensibilización, por lo que para dar valor a este criterio se leerán las reglas de operación y si estas refieren otro medio de difusión. Como segunda opción y por eficiencia de las TIC's, se observaron las redes sociales y si en estas se ha publicado una convocatoria tomando como parámetro un espacio de tiempo de tres meses atrás a de fecha de la consulta.

**6. Contar con herramientas que midan el consumo de la información.**

Que se cuente con registros de descargas de documentos, de la emisión y entrega de materiales, contadores de visitas generales y/o por sección de las páginas de internet o algún otro mecanismo que sirva para saber de manera pública qué tanto está siendo utilizada la información que se genera.

**7. Evaluado de manera permanente.** Integrar y/o contar con buzones físicos, electrónicos o encuestas de campo o incluso disponibles en las páginas de internet o chats, mesas de trabajo, grupos de enfoque y comités ciudadanos como medios de evaluación y mejora permanente de la información publicada.

**8. La participación ciudadana, como origen y fin.** Contar con mecanismos de participación ciudadana, como base de la publicación dirigido a ellos y como insumo de mejora continua y permanente. Para este caso, al tratarse del aprovechamiento de las TIC's, se consideran los chats interactivos, los newsletter y las redes sociales (Facebook, Twitter u otro similar).



Por último, se diseñó un cuestionario con el objeto de conocer el grado de cumplimiento de dichos elementos por programa, como se muestra en la tabla siguiente:

Elementos de Transparencia Proactiva				
No	Pregunta	Respuesta	Características	%
<b>1. Información adicional</b>				
1.1	¿La información es adicional o complementaria?	Sí / No	Debe de estar fuera del portal de transparencia del sujeto obligado.	12.50 %
<b>2. Atiende una necesidad concreta de un grupo social</b>				
2.1	¿Atienden una necesidad concreta?	Sí / No	Se señalará la necesidad identificada que atiende	6.25%
2.2	¿Va dirigida a un grupo social en específico?	Sí / No	Se especificará al grupo social identificado que atiende.	6.25%
<b>3. Contenidos sencillos de comprender.</b>				
3.1	¿El contenido y formatos son sencillos y fáciles de comprender?	Sí / No	Se plasmará si en la información se utiliza lenguaje sencillo y que se tenga información suficiente para comprender la idea (dónde acudir, qué se debe entregar y qué se recibe).	12.50 %
<b>4. Características de calidad.</b>				
4.1	¿Se examina de manera sencilla?	Sí / No	Se plasmará si se deben visitar más de una página para conocer en totalidad toda la información sobre el programa.	2.50%
4.2	¿Es información confiable?	Sí / No	Se verificará que la misma información proporcionada esté contenida en su documento normativo soporte.	2.50%
4.3	¿Es información entendible?	Sí / No	Se observará que la información es directa y sin lenguaje ambiguo en lo que ahí viene plasmado.	2.50%
4.4	¿Se tiene a disposición?	Sí / No	Se verá si toda la información no requiere de demasiada búsqueda o en más de dos portales diferentes.	2.50%
4.5	¿Existe documentación oficial que soporte la información y es congruente?	Sí / No	Se verificará que exista documentación soporte en la misma página oficial sujeta a estudio que soporte el programa.	2.50%
<b>5. Información mediante medios de difusión.</b>				
5.1	¿Se publica en otro medio además de la página oficial de internet del sujeto obligado?	Sí / No	Se delimitará si se publica esta información o se publicita en otros medios digitales como las redes sociales.	12.50 %
<b>6. Herramientas de medición de consumo.</b>				



6. 1	¿Cuenta con herramientas que miden el consumo de información?	Sí / No	Se plasmarán las herramientas que cuenten para medir el consumo de la información como registros de descargas, contadores de visitas generales, etc.	12.50 %
<b>7. Evaluación de la información.</b>				
7. 1	¿Se evalúa la información?	Sí / No	Se describirá si cuenta con alguna herramienta que sirva para evaluar la información y sirva para su mejora, más no el programa social, como son buzones electrónicos, encuestas, etc.	12.50 %
<b>8. Participación ciudadana.</b>				
8. 1	¿Existe participación ciudadana?	Sí / No	Se determinará si cuenta con chats interactivos, formatos de registro a los programas, newsletter o redes sociales del sujeto obligado vinculados desde la página sujeta a observación.	12.50 %
<b>Porcentaje total</b>				<b>100.00 %</b>

Con base en la Guía referida, se establecieron preguntas directas sobre si se cuenta o no con los elementos relacionados conforme a su evidencia y mecanismo de identificación, con ellos se contesta de manera afirmativa o negativa; en caso de ser afirmativo se escribirá la herramienta o evidencia detectada, así como el porcentaje que se le establecerá a cada elemento, que será el valor de 12.5%; asimismo, para el casos de los elementos desagregados, se les ponderó un porcentaje proporcional en la que la suma total es 12.5%.

### 7.1.2 Participación y cocreación.

Para determinar los componentes de este elemento, se estableció de igual forma una observación directa a la información estudiada para responder un cuestionario que considera rubros que darán certeza a si la información establecida desarrolla la participación y la cocreación con la ciudadanía objetos de derechos.

La revisión de información debía estar encaminada a dar razón de si proporcionaron las siguientes variables:



1. **Informar:** Poner a disposición de todas las personas para su consulta la información que poseen los entes públicos, hacer que alguien se entere de una cosa que desconoce, que la información se encuentre disponible y si está dentro de catálogos, plantillas, portales especiales para ello, ya sea de trámites y servicios, por programas, etc.
2. **Consultar:** Es el acto de pedir opinión, comentario o consejo sobre una determinada materia; por ello se verificó que existieran mecanismos o herramientas de contacto desde los vínculos de la web y que esto se pudiera llevar a cabo desde la página visitada.
3. **Involucrar:** Es hacer participar a una persona en un asunto, comprometiéndola o hablando de ella como si participase, incluir en un asunto cierta cosa; en este rubro se observó que se contará con herramientas de comunicación con la ciudadanía como son los chats interactivos o por medio de las redes sociales, pero que éstas últimas estén vinculadas a las páginas oficiales.
4. **Colaborar:** Trabajar con otras personas en una tarea común, normalmente en obras de creación, y en especial cuando se hace como ayuda o de forma desinteresada; para este elemento se considerará si la comunicación tiende a ir más allá de la variable anterior, considerando una convocatoria donde pueda la población exponer sus problemas y pueda participar en la creación de soluciones.
5. **Empoderar:** Adquirir poder e independencia por parte de los adultos mayores, para reducir su estado de vulnerabilidad accediendo a trámites y servicios en igualdad de condiciones que el grueso de la población puede hacerlo; con esto se pretende conocer hasta qué nivel se puede empoderar a la población objetivo que tenga acceso a la vía digital, con ello el uso eficiente de la TIC's debe de ir encaminado a que la población pueda llevar a cabo su trámite o registro ante la dependencia desde la red o el sitio web, sin ser necesario que para comenzar tenga que acudir primero físicamente al lugar.





En este sentido, se diseñó un cuadro con las preguntas pertinentes de cada variable que lo conforma por los trámites y servicios sujetos a estudio en los que aplica, la suma total será de cien por ciento.

PREGUNTA	RESPUESTA	CARACTERÍSTICAS	%
¿Pone a disposición de la población información de los programas que ejecuta como dependencia, como gobierno estatal (catálogo) o en una sola plataforma?	Sí / No	Se determinará si la información está integrada en alguna plataforma para consulta de diferentes programas o sin control de ellos mismos, con el objeto de poder visualizar más programas de ser afirmativo.	20%
¿Cuenta con un mecanismo para pedir opinión, sugerencia o queja?	Sí / No	Se verificará si cuenta con herramientas en los portales revisados para establecer una queja, sugerencia u opinión.	20%
¿Cuenta con una herramienta para interactuar con la población usuaria o beneficiario?	Sí / No	Se observará si los portales cuentan con chats interactivos o redes sociales vinculados desde las páginas de internet.	20%
¿Lleva a cabo acciones para atender problemas como presupuesto participativo, parlamento abierto o foros de consulta donde dar soluciones a problemas?	Sí / No	Adicionalmente y no dentro de los portales observados se buscará en las redes sociales o en las mismas páginas de internet (principal) si han desarrollado algún ejercicio como viene en la pregunta.	20%
¿Se puede decir que la población objetivo adquiere poder e independencia para mejorar su situación con la información que se le presenta?	Sí / No	Para determinar si existe empoderamiento y que el sector social de estudio que se encuentra frente a al portal, se dará como positivos si permite que desde el portal realicen los trámites de los programas objeto de estudio o en su caso que la información fue suficiente como para proceder con el trámite físicamente, en este último caso se le dará la mitad del porcentaje.	20%
<b>TOTAL</b>			100%



### 7.1.3 Integridad y prevención de conflicto de interés.

Para este apartado se verificó el portal de obligaciones de transparencia para buscar la información, que por obligación deben contener dichos portales donde se establezca la publicación de conflicto de intereses y las responsabilidades de los mismos.

Conforme a los “Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia” los sujetos obligados en sus portales publican una fracción relativa a la “información en Versión Pública de las declaraciones patrimoniales, de los servidores públicos que así lo determinen”.

Dentro de los lineamientos anteriormente referidos, se ubica un punto relevante, el “Hipervínculo a la versión pública de la Declaración de Situación Patrimonial o a los sistemas habilitados que registren y resguarden las bases de datos correspondientes”, por lo que una vez ubicados, la búsqueda consistió en que se encontrara la información correspondiente a la versión pública de la **declaración patrimonial y de conflicto de interés** de los servidores públicos obligados hacerla, y que sean accesibles a la población.

Con el objeto mínimo de que estén transparentados los mandos medios y superiores de las dependencias sujetas de estudio y análisis, se diseñó una calificación, de un cincuenta por ciento en caso de tener diferentes cargos de los servidores públicos y un cincuenta por ciento en caso de existir el de los mandos



medios y superiores, para un total de cien por ciento, los resultados se mostrarán de la siguiente manera:

Sujeto obligado	Fracción en transparencia con hipervínculo y visible		%
	Diferentes cargos.	Mandos Medios y superiores.	

#### 7.1.4 Lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles.

Para este apartado se utilizaron tres variables, cuya definición está sustentada en el artículo 3 fracción VI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que a la literariedad define:

- a) **Formatos abiertos:** Los datos estarán disponibles con el conjunto de características técnicas y de presentación que corresponden a la estructura lógica usada para almacenar datos en un archivo digital, cuyas especificaciones técnicas están disponibles públicamente, que no suponen una dificultad de acceso y que su aplicación y reproducción no estén condicionadas a contraprestación alguna.
- b) **Oportuna:** Son actualizados, periódicamente, conforme se generen.
- c) **Accesibles:** Los datos están disponibles para la gama más amplia de la población usuaria, para cualquier propósito.

Con estas tres variables se analizó la información y se calificó el grado de cumplimiento en sus portales donde se ubican los trámites y servicios sujetos de estudio.



Para ello, en la variable de formatos abiertos se midió si los portales se pueden abrir y navegar en los equipos de cómputo normal con paquetería simple y en equipos móviles. Asimismo, que no sea necesario abrir formatos por ellos diseñados y publicados con el objeto de descargar, o bien, que sea necesario hacerlo con un software especial, esto **se calificó con tres puntos**.

Para la variable de oportunidad, se verificó que se contara con esta información en los portales donde se muestran los programas sociales y asistenciales y que estén vigentes al año en curso, **se calificó con un punto**.

Para la última variable, se observó el número clics para ingresar a las páginas donde se encuentra la información final de los trámites y servicios sujetos de estudio, considerando esto de fácil acceso además de que cuente con un lenguaje sencillo; adicionalmente, al considerarlo relevante, se muestra un apartado, en caso de surgir, donde existan acciones con accesibilidad que permita que esté diseñado para que todas las personas lo puedan utilizar independientemente de sus capacidades, con el objeto de que se pueda conocer esta buena práctica en caso de existir.

Finalmente, la suma de todos estos puntos debe de mostrar como máximo cinco, al cual se le dará un valor transformado en porcentaje de cumplimiento sobre cien por ciento.

#### **7.1.5 Memoria y Archivo.**

Para este apartado se verificó el portal de obligaciones de transparencia para buscar la información, que, por norma obligatoria, debe generarse en relación con las actividades y decisiones que sustentan los actos de autoridad.



Conforme a los “Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia” los sujetos obligados, deben publicar en sus portales una fracción relativa a “el catálogo de disposición y guía de archivo documental” y que éste se halle publicado, a través del “Hipervínculo a los documentos”, mismo que debe contener la información relativa a la clasificación archivística, catálogo de disposición documental, inventarios documentales, guía de archivo documental, índice de expedientes clasificados como reservados, Programa Anual de Desarrollo Archivístico, Informe Anual de cumplimiento, dictamen de baja documental y transferencia secundaria.

Una vez ubicada esta fracción, la búsqueda consistió en observar si se contaba con la información correspondiente a la clasificación archivística, informe anual de cumplimiento, catálogo de disposición documental e índice de expedientes clasificados como reservados, debiendo estar al primer semestre del año 2021.

Asimismo, la calificación que se le dio a cada apartado fue del veinticinco por ciento por cada elemento revisado y que se encuentre a disposición, los resultados se muestran en el siguiente cuadro:

Sujeto obligado	Fracción en transparencia con hipervínculo y visible	%
-----------------	--	---



	Clasificación archivística	Informa anual de cumplimiento	Catálogo de disposición documental	Índice de expedientes clasificados como reservados	

## 7.2 Ponderación Final

Finalmente, el resultado de los cinco elementos es presentado en un cuadro donde contempla los valores y diseños por cada uno de ellos expresándolo en porcentaje y su conversión en una calificación de valor a diez como máximo; asimismo, se diseñó una variable de calificación con enfoque de desempeño conforme a su calificación porcentual en términos de comparación para detectar las áreas de oportunidad para los sujetos obligados:

ENTIDAD	ELEMENTOS					TOTAL	NIVEL
	Transparencia y rendición de cuentas	Participación y cocreación	Integridad y prevención de conflicto de intereses	Lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles	Memoria y archivo		

El porcentaje para otorgar de nivel de desempeño es el siguiente:

NIVEL	RANGO DE PORCENTAJE
<b>ADECUADO</b>	85% - 100%
<b>SUFICIENTE</b>	70% - 84.9%
<b>MEDIO</b>	60% - 69.9%
<b>INSUFICIENTE</b>	50% - 59.9%
<b>CRÍTICO</b>	Menor a 49.9%



## 8 CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS

### 8.1 Criterios para búsqueda de las dependencias de los órdenes de gobierno.

#### 8.1.1 Primer criterio.

En este postulado se recurrió a la implementación de nuevas prácticas que hayan instrumentado los diferentes niveles de gobierno a través de plataformas digitales para facilitar el acceso a trámites y servicios de sus instituciones, que, de manera indispensable, lo estén promoviendo en el mayor uso de estas herramientas.

En este sentido, al verificar los portales de las principales instituciones de salud del país como son la Secretaría de Salud, IMSS e ISSSTE, se verificó que el IMSS en el año 2017 recibió reconocimientos en materia digital, por ello recibió el sello a la excelencia por digitalización de trámites y servicios, entre otros premios más<sup>3</sup>.

En razón de lo anterior, de la revisión realizada a las tres instituciones más relevantes del país en materia de salud, se detectó que el IMSS implementa un programa denominado “IMSS Digital”, instrumento vinculado a diferentes trámites y servicios que ofrece la institución desde una App y por supuesto desde la web y que facilitando los trámites a la población en general. En segundo lugar, se procedió a la búsqueda de información, que cumpliera con estar vinculada a los adultos mayores preferentemente y estuviera relacionado con un acto jurídico (acto por ley y de relación de derecho).

---

<sup>3</sup> <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201712/386>



Derivado de los anterior, se localizó el programa denominado “Mi pensión digital”, el cual cubre con los siguientes criterios:

- Dirigido a Adultos mayores de 60 años y más.
- La pensión se encuentra regulada y vinculada a la Ley del Seguro Social.

Para elegir el segundo caso, se recurrió a verificar portales relacionados con el COVID-19, su respectiva vacuna (beneficio) y que fuera focalizado a los adultos mayores, por lo que de igual forma se verificaron los portales antes referidos y subsecuentes del ramo federal y estatal, encontrando información abundante en el cuidado y prevención; no obstante ni los vincula ni dirige a información focalizada a la población objetivo materia del presente documento o al particular trámite de la vacuna,

Bajo el mismo criterio de búsqueda, se halló el portal del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM), el cual contiene información que se encuentra en el mismo portal de “Mi Vacuna” del gobierno federal; no obstante la forma de darlo a conocer dentro de su sitio web va dirigido a los adultos mayores, que si bien es cierto está focalizado a los elementos de las fuerzas Armadas de México, no puede dejar de tener relevancia y se encuentra para brindar beneficio en materia de salud y, que por lo mismo, cuenta con diferentes sectores de la sociedad que debe atender, como son sus adultos mayores, mujeres, niños, niñas y adolescentes, que también son sujetos de derecho, aunque se dirija a un sector del gobierno en específico.

Del mismo se observó que para el trámite de la vacuna COVID-19 tienen un apartado especial y dirigido a los adultos mayores, que si bien es informativo los vincula a donde deben registrarse, que tal cual no es un trámite directamente de ellos, sino en general del gobierno federal.





Por lo que se seleccionó el denominado “Cómo registrarse para ser vacunado contra el COVID-19” para el supuesto de adultos mayores de 60 años y más, el cual cubre con los criterios de:

- Dirigido a Adultos mayores de 60 años y más.
- Es un acto jurídico sustentado en ejercer un derecho con base en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley General de Salud y Ley de los derechos de las personas adultas mayores.

#### **8.1.2 Segundo Criterio.**

Como segundo criterio y dado que, para el presente estudio, se deberán relacionar dos casos pertenecientes al gobierno federal y uno del gobierno estatal, para el segundo ejercicio en la esfera local se recurrió y utilizó como primer parámetro de selección el “Ranking de portales estatales de salud 2020, la respuesta ante la contingencia” de U-GOB<sup>4</sup>, este ejercicio posiciona a las entidades federativas por su labor en materia de transparencia gubernamental con elementos de proactividad.

En el mismo se pudo observar que los primero diez lugares fueron: Guanajuato, Ciudad de México, Michoacán, Aguascalientes, Yucatán, Estado de México, Chiapas, Coahuila y Veracruz, de los cuales, diversos carecieron de contener trámites focalizados a los adultos mayores, ya que contaron con trámites y/o servicios administrativos, o en su caso eran programas sociales y/o de asistencia social, entendiéndose que se excluyó este tipo de programas o modalidad; por lo que, se seleccionaron dos entidades derivado de los siguientes hallazgos primarios generales:

---

<sup>4</sup> <https://u-gob.com/ranking-de-portales-estatales-de-salud-2020-la-respuesta-ante-la-contingencia/>



Entidad	Características
Guanajuato	Se muestran trámites Administrativos
Ciudad de México	Voluntad Anticipada
Michoacán	Adoleció de mostrar los trámites.
Aguascalientes	Trámites Administrativos
Yucatán	Adoleció de portal de trámites
Estado de México	Fallas y error en el portal
Chiapas	Trámites Administrativos
Coahuila	Atención Médica al Adulto Mayor, Atención Oftalmológica y Oncológica.

Conforme al cuadro anterior, se seleccionaron en orden de prelación a la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de México con el trámite y/o acción de “voluntad anticipada”, y a la Secretaría de Salud Coahuila con el servicio de “atención médica al adulto mayor, atención oftalmológica y oncológica”, los cuales conforme a la selección cubre con los siguientes criterios:

a) “Voluntad anticipada”

- Dirigido principalmente a adultos mayores de 60 años y más<sup>5</sup>.
- La atención médica es un acto jurídico sustentado en ejercer un derecho con base en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y Ley de Salud para la Ciudad de México<sup>6</sup>.

b) “Atención médica al adulto mayor, atención oftalmológica y oncológica”

- Dirigido a adultos mayores de 60 años y más.

<sup>5</sup> Se estableció como “principalmente” dado que las mujeres, los solteros y las personas adultas mayores son los más interesados en este derecho; asimismo, el 60% de las solicitudes de voluntad anticipada son firmadas por personas que tienen de 61 a 80 años.  
<https://www.gob.mx/inapam/articulos/ley-de-voluntad-anticipada-el-derecho-a-una-muerte-digna>

<sup>6</sup> [https://paot.org.mx/centro/leyes/df/pdf/2021/LEY\\_SALUD\\_CDMX\\_09-08-2021.pdf](https://paot.org.mx/centro/leyes/df/pdf/2021/LEY_SALUD_CDMX_09-08-2021.pdf)



- La atención médica es un acto jurídico sustentado en ejercer un derecho con base en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley General de Salud y Ley de los derechos de las personas adultas mayores.

Finalmente, y derivado de la metodología para seleccionar los sujetos para estudio de caso, son los siguientes:

**Primer criterio:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM).

**Segundo criterio:** Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de México y Secretaría de Salud Coahuila.

### 8.1.3 Elección de programas

Como se pudo observar para el primer criterio y selección de dos dependencias de la administración pública federal tanto central como descentralizada, resultaron seleccionados dos dependencias que de origen están vinculados al sector salud como son el IMSS y el ISSFAM, de las cuales se eligieron sus programas “Mi pensión digital” y “Cómo registrarse para ser vacunado contra el COVID-19” respectivamente, conforme al requisito explícito de ser dirigido a los adultos mayores y cumpliendo con el requisito, en este caso de protección de la Salud (criterio de beneficio).

Asimismo, en lo que respecta a las dependencias de los gobiernos estatales, se seleccionaron secretarías de los gobierno estatales de la Ciudad de México y Coahuila, ambas dependencias pertenecientes al sector salud, la primera con un trámite que va dirigido principalmente a los adultos mayores sin ser limitativa al público en general y con el elemento de vincularse a la dignidad y preferencia (criterio de beneficio) en el sector salud; para el caso de Coahuila, de igual forma



que el nivel federal se encontró programa focalizado al sector poblacional de los adultos mayores y que está vinculado a la protección de la salud; todos los programas referidos brindan certeza jurídica.

Una vez que se han revisado los portales de cada uno de los sujetos obligados se obtuvieron los siguientes programas que fueron observados, analizados y ponderados para determinar criterios cuantificables de resultados:

SUJETO OBLIGADO	PROGRAMA	DEPENDENCIA	SUJETO	CRITERIO DE BENEFICIO
<b>Gobierno federal</b>	Mi pensión digital	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Adulto Mayor	Salud (pensión)
<b>Gobierno federal</b>	Cómo registrarse para ser vacunado contra el COVID-19	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM)	Adulto Mayor	Salud (vacuna)
<b>Ciudad de México</b>	Voluntad anticipada	Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de México	Adulto Mayor	Salud (dignidad y preferencia)
<b>Coahuila</b>	Atención médica al adulto mayor, atención oftalmológica y oncológica.	Secretaría de Salud de Coahuila	Adulto Mayor	Salud (consulta médica)



## 9 LAS VARIABLES DE APERTURA INSTITUCIONAL

En este capítulo se muestra cada estudio de caso y una ponderación o calificación para determinar el grado de cumplimiento en los elementos de apertura, que son los siguientes:

1. Transparencia y rendición de cuentas.
2. Participación y cocreación.
3. Integridad y prevención de conflicto de intereses.
4. Lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles.
5. Memoria y archivo.

Los cuales ya se explicaron anteriormente, por lo que para empezar se describirá brevemente el acceso a cada uno de los programas de cada sujeto obligado, y posterior a ello se comenzará con el porcentaje o grado de cumplimiento de cada uno de los programas estudiados y analizados.

### 9.1 Descripción de los programas sociales y asistencialistas.

#### 9.1.1 Gobierno Federal

**Dependencia:** Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)<sup>7</sup>

**Trámite:** Mi pensión digital<sup>8</sup>

Se ingresa en la página principal de la dependencia del IMSS, en esta primera página se puede observar el apartado denominado “Información, trámites y servicios para...” en el cual se accede a la opción de “Derechohabientes,

---

<sup>7</sup> <http://www.imss.gob.mx/>

<sup>8</sup> <http://www.imss.gob.mx/personamayor/dinero-seguridad/pension-digital>



pensionados y público en general”, una vez estando en dicho apartado se desprende un apartado titulado “Portal de la persona Adulta Mayor”, donde se observa información relativa a opciones como salud, bienestar, cuidados, etc. Por lo que se ingresa al denominado “Dinero” y posteriormente al indicado como “pensiones, jubilaciones y retiro” y en este “mi pensión digital” se desglosa la información correspondiente a:

Los requisitos que debe tener a la mano para acceder al trámite, con los que debe contar cuando acuda físicamente como acto posterior, y los pasos a seguir para ingresar a la tramitación vía digital, además de los enlaces o vínculos para acceder a los requisitos, en caso de no contar con ellos, como son para el CURP, estado de cuenta y constancia de semanas cotizadas.

Asimismo, se observan vínculos para redes sociales y uno de contacto ciudadano.

**Dependencia:** Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas Mexicanas<sup>9</sup>

**Trámite:** Cómo registrarse para ser vacunado contra el COVID-19.<sup>10</sup>

Se accedió a la página inicial del ISSFAM, se observa una pestaña que lleva por nombre “Blog”, una vez que se accede se desglosan los que existen y se selecciona al segundo bloque titulado “Cómo registrarse para ser vacunado contra el COVID-19”, que lleva por subtítulos información relacionada a la población de 60 años y más, una vez seleccionado remite al apartado que contiene la información, en el cual se expone los datos correspondiente a saber en qué consiste la vacuna, mismo que vincula al registro de la vacuna oficial y en el mismo se puede descargar un formato PDF dirigido a los adultos mayores que de manera simple y sencilla se explican los pasos a seguir e información básica con

---

<sup>9</sup> <https://www.gob.mx/issfam>

<sup>10</sup> <https://www.gob.mx/issfam/es/articulos/como-registrarse-para-ser-vacuna-contra-el-covid-19?idiom=es>



la que deben contar para hacer el registro y poder acceder a la vacuna; así como el vínculo para obtener el CURP en caso de no contar con el mismo de manera física; asimismo cuenta con vínculos a las redes sociales la página del ISSFAM.

### 9.1.2 Dependencias Estatales

**Entidad:** Ciudad de México.

**Dependencia:** Secretaría de Salud.

**Programa:** Voluntad Anticipada.<sup>11</sup>

Se accede en el portal web de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de México y se ingresa al vínculo denominado “Acciones” en donde se desglosa un listado de diferentes programas y trámites, se escoge el que se refiere a Voluntad anticipada, una vez que se ingresó a este apartado se puede observar la siguiente estructura e información:

Preguntas con respuestas donde se señala la información sobre lo que es la voluntad anticipada y cuidado paliativos, quienes lo pueden solicitar, cómo realizarlo, los requisitos, el costo, información descargable en tríptico (PDF) y el formato para cuidados paliativos y voluntad anticipada, la dirección de la misma secretaría y vínculos con redes sociales.

---

<sup>11</sup> <https://www.salud.cdmx.gob.mx/acciones/voluntad-anticipada>



**Entidad:** Coahuila.

**Dependencia:** Secretaría de Salud.

**Programa:** Atención Médica al Adulto Mayor, Atención Oftalmológica y Oncológica.<sup>12</sup>

Se ingresa en la página principal de la Secretaría de Salud del Gobierno de Coahuila y se accede al portal de “Trámites y servicios”, nuevamente se tiene que ingresar a otro portal del mismo nombre, esta página contiene los trámites por tema como son economía, seguridad pública, etc. Por lo que se selecciona el del rubro “secretaría de salud”, en este apartado son visibles los diferentes trámites y se procede a elegir el denominado “Atención Médica al Adulto Mayor, Atención Oftalmológica y Oncológica”, donde se expone la información y datos correspondientes a:

- Secretaría
- Área y oficina responsable
- Costo y forma de pago
- Observaciones
- Tiempo de respuesta
- Horario de atención
- Página web
- Redes sociales
- Requisitos
- Reglas de operación
- Formatos de descarga
- Fundamento legal y
- Datos de contacto;
- Otras herramientas de contacto general, encuestas y vínculos con redes sociales.

---

12

<https://www.tramitescoahuila.gob.mx/tramites/2/atenci%C3%B3n-m%C3%A9dica-al-adulto-mayor-atenci%C3%B3n-oftalmol%C3%B3gica-y-oncol%C3%B3gica.html>





## 9.2 Elemento transparencia y rendición de cuentas

Derivado del estudio de la información publicada vía internet mediante el análisis de cada uno de los elementos mínimos de Transparencia Proactiva como se señaló en la metodología, con estos rubros podemos decir en qué nivel se encuentra la información publicada sobre los trámites y servicios que ofrecen las instancias públicas en materia de salud.

Para este rubro se pueden observar los siguientes resultados el resultado de cada sujeto obligado y su respectivo trámite sujeto a estudio y análisis, para observar cada pregunta y respuesta se puede recurrir al Anexo 1.

<b>Criterio</b>	<b>IMSS</b>	<b>ISSFAM</b>	<b>COAHUILA</b>	<b>CDMX</b>
<b>1</b>	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%
<b>2</b>	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%
<b>3</b>	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%
<b>4</b>	10.00%	10.00%	10.00%	12.50%
<b>5</b>	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%
<b>6</b>	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
<b>7</b>	12.50%	12.50%	12.50%	0.00%
<b>8</b>	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%
<b>TOTAL</b>	<b>85.00%</b>	<b>72.50%</b>	<b>72.50%</b>	<b>62.50%</b>

En este cuadro se puede observar que cumplen con los criterios mínimos en materia de informar a la población y emitir información sobre su trámite; sin embargo cuentan con bajo nivel en el criterio de información mediante medios de difusión ajenos a la página de internet oficial como son las redes sociales, en ese sentido es importante recalcar que el estudio se basa en el uso eficiente de las TIC's, sin embargo es importante rescatar que los sujetos obligados, desde otra



perspectiva, tomen en consideración hacer pública la información con otras herramientas ajenas a la red; asimismo, se observa que todos carecen en contar con una herramienta para medir el nivel de consumo de la información mediante el visualizador que contabiliza las visitas al portal.

Asimismo, quienes presentaron un porcentaje bajo en el criterio por elementos de calidad, fue por no contar de manera disponible con información reglamentaria de cada trámite, se carece de verificación de elementos.

En cuanto al resultado final para el elemento de transparencia y rendición de cuentas, derivado del análisis a los trámites y servicios de cada sujeto obligado, se pudo observar que **uno** se colocó como adecuado y los otros dos como suficientes.

Finalmente, se puede decir que todos los sujetos de estudio demostraron contar con los criterios importantes en proactividad, que es publicar información sobre sus trámites y servicios fuera del portal oficial de Transparencia y que lo publican señalando cuáles son los pasos a seguir para ingresar y registrar el trámite desde el comienzo en dos casos, se da a entender el problema que se quiere atender; asimismo mostraron criterios para que la información sea comprendida dada su lectura sencilla y de fácil entendimiento, así como contar con herramientas de evaluación que les sirva a los sujetos obligados para mejorar en el servicio que ofrecen mediante las TIC's.

### **9.3 Elemento participación y cocreación**

Para este elemento se trabajó con las variables de informar, consultar, involucrar, colaborar y empoderar; donde todos cumplen con informar y tenerlo contenido en portales que brindan dicha información de forma homologada, al menos por dependencia, hay gobiernos que han implementado portales de manera que



conjuntan todos sus trámites y servicios en el orden federal y estatal para evitar que se busque por cada dependencia o entidad, que aunque se encuentre en ellas los vincula al mismo portal general para todos.

El 100% de ellos ofrece a la población diferentes herramientas de consulta y cuentan con mecanismos para conocer su opinión, quejas, denuncias o sugerencias; involucran a la población ya sea por medio de chats interactivos o redes sociales vinculadas a los portales de internet.

Dos de ellos aprovechan las TIC's para empezar el registro o inscripción a los trámites desde la red, con ello le facilitan a la población tener que asistir físicamente a la dependencia, pero de manera segura acuden a entregar documentos o recibir el beneficio.

Estos son los resultados obtenidos, para ahondar más cada cuestionario por sujeto obligado se encuentra en el anexo 2, donde existe un nivel de cumplimiento alto de participación y cocreación:

VARIABLE	IMSS	ISSFAM	COAHUILA	CDMX
	%	%	%	%
Informar	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%
Consultar	20.00%	20.00%	20.00%	0.00%
Involucrar	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%
Colaborar	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Empoderar	20.00%	20.00%	0.00%	20.00%
<b>TOTAL</b>	80.00%	80.00%	60.00%	60.00%

#### 9.4 Elemento integridad y prevención de conflictos de interés

Durante la revisión de los portales de transparencia se buscó la información relativa a las declaraciones patrimoniales de los servidores públicos de las



dependencias, dado que cada dependencia o entidad contiene su propia normativa, pero contienen como obligación hacer públicas las declaraciones y si existe algún conflicto de interés.

Es de suma importancia que los servidores públicos obligados hagan públicas sus declaraciones patrimoniales y de conflicto de interés, y con ello transparentar el buen ejercicio público. Por otra parte, existen instituciones que no homologan la plataforma y cada dependencia los sube por separado.

Cabe decir que la mitad de las instituciones no las tienen publicadas, la dependencia de la Ciudad de México carece con publicar la declaración de Titular de la Secretaría de Salud, motivo por el cual no se le pudo ponderar con el 50% como máximo en los mandos medios y superiores; en el caso del IMSS, los mando medios y superiores sólo contiene hasta jefes de departamento y del ISSFAM tiene la fracción correspondiente pero no integran los hipervínculos para visualizar las versiones públicas, por lo que se obtuvieron los siguientes resultados:

Sujeto obligado	Fracción en transparencia con hipervínculo y visible		%
	Diferentes cargos.	Mandos Medios y superiores.	
<b>CDMX</b>	50.00%	40.00%	90.00%
<b>IMSS</b>	50.00%	25.00%	75.00%
<b>ISSFAM</b>	0.00%	0.00%	0.00%
<b>COAHUILA</b>	0.00%	0.00%	0.00%

### 9.5 Elemento lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles.

Derivado del análisis de los casos, prácticamente todos los sujetos obligados cumplen con los formatos abiertos, ya que su visibilidad y forma de navegación es



la óptima; así también podemos decir que utilizan descarga de formatos accesibles siendo el más común el PDF, por lo que no se mostró que existiera algún impedimento para poder acceder a la información requerida como proactiva.

En el siguiente cuadro podemos ver el puntaje de cada uno de los sujetos obligados:

CRITERIO	VISIBILIDAD Y NAVEGACIÓN		FORMATOS DE DESCARGA
	FORMATOS ABIERTOS	EQUIPO DE CÓMPUTO	ABIERTO
IMSS	1	MÓBIL	1
ISSFAM	1		1
COAHUILA	1		1
CDMX	1		1

Para la siguiente variable correspondiente a la oportunidad, se tuvo un resultado donde sólo uno colocó su fecha de actualización o modificación de la información, aspecto que puede parecer sin relevancia, pero sirve para que a la población le brinde confianza de que está siendo supervisado y revisado.

Parecieran estar actualizados la mayoría de los portales, pero es una herramienta importante contar con esta medida que indique estos movimientos, los resultados están basados en que se mostraran actualizado al año en curso y arrojaron lo siguiente:

OPORTUNO	ACTUALIZACIÓN
SUJETO OBLIGADO	
IMSS	0
ISSFAM	1
COAHUILA	0
CDMX	1



Para la última variable se sacó un promedio de clics para llegar a la información final donde uno pueda ver la información que brindan los sujetos obligados, que fueron de entre 2 y 5, el promedio total de los clics por dependencias de cada estado dio de 3.5<sup>13</sup>; por lo que, si contaban de 3 o menos a 4 clics para allegarse de la información se les dio como de fácil acceso, en lenguaje desde el principio se mostró sencillo como se pudo ver en la transparencia proactiva estudiada.

Cabe decir que el cuadro se observará un criterio de accesibilidad, pero no se consideró en el puntaje; sin embargo, es importante conocer que sólo dos sujetos obligados contaron con esta herramienta poco desarrollada en los portales web gubernamentales, como se muestra en el siguiente cuadro:

FÁCIL ACCESO	CLICS DE INGRESO	LENGUAJE SENCILLO	ACCESIBILIDAD
IMSS	5	✓	✓
ISSFAM	✓	✓	✓
COAHUILA	✓	✓	X
CDMX	✓	✓	X

Los resultados finales de cada sujeto obligado estudiado fueron bastantes óptimos en el desarrollo de mostrar la información en lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles, siendo los siguientes:

SUJETO OBLIGADO	FORMATOS ABIERTOS	OPORTUNIDAD AD	FÁCIL ACCESO	TOTAL	%
IMSS	3	0	0.5	3.5	70.00%
ISSFAM	3	1	1	5	100.00%
COAHUILA	3	0	1	4	80.00%
CDMX	3	1	1	5	100.00%

<sup>13</sup> Este promedio se puede vislumbrar en el Anexo 3.



## 9.6 Elemento memoria y archivo

Para este elemento se recurrió a lo publicado en los portales de transparencia de las dependencias mismos que vinculan a la Plataforma Nacional de Transparencia y el estatal a su propio portal de transparencia, se puede observar que el cumplimiento de esta fracción es muy bajo, a pesar de contar con elementos de transparencia, dicha fracción es escasa de información y en algunos casos nula, o bien, cuenta en algunos casos con vínculos a páginas que ya no son vigentes.

Se puede observar que el cumplimiento sólo se encuentra en las dependencias como son el IMSS a nivel federal, el cual únicamente muestra información en relación al catálogo de disposición documental y la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, mostrando además del catálogo referido, el informe anual de cumplimiento; los resultados se muestran a continuación:

Sujeto obligado	Fracción en transparencia con hipervínculo y visible				%
	Clasificación archivística	Informe anual de cumplimiento	Catálogo de disposición documental	Índice de expedientes clasificados como reservados	
IMSS	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	25.00%
ISSFAM	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
COAHUILA	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
CDMX	0.00%	25.00%	25.00%	0.00%	50.00%

## 9.7 Ponderación final

Los resultados por cada elemento se muestran a continuación y el nivel de desempeño en que se encuentran:

### 9.7.1 Primer elemento.



Como se ha visto, en el ejercicio realizado, la mayoría de los sujetos obligados tiene fortalezas y áreas de oportunidad para alcanzar mayor transparencia proactiva; únicamente la Ciudad de México demostró un nivel medio dado su carencia de mecanismos de evaluación o de recepción de alguna sugerencia su opinión sobre la información que muestran a la ciudadanía.

Entidad	Transparencia y rendición de cuentas	
	%	NIVEL
<b>IMSS</b>	85.00%	Adecuado
<b>ISSFAM</b>	72.50%	Suficiente
<b>COAHUILA</b>	72.50%	Suficiente
<b>CDMX</b>	62.50%	Medio

### 9.7.2 Segundo elemento

En este segundo desglose también existen elementos de los sujetos obligados para hacer partícipe a la población de sus acciones y toma de decisiones, con buen nivel de desempeño en dos dependencias.

Entidad	Participación y cocreación	
	%	NIVEL
<b>IMSS</b>	80.00%	Adecuado
<b>ISSFAM</b>	80.00%	Adecuado
<b>COAHUILA</b>	60.00%	Medio
<b>CDMX</b>	60.00%	Medio

### 9.7.3 Tercer elemento

En este rubro, dos sujetos obligados carecieron totalmente en su obligación de transparencia común, en relación a las declaraciones patrimoniales y de conflictos de intereses en sus portales de internet, colocándose en el nivel “crítico” por





adolecer de dicha información, a excepción de dos sujetos obligados que mostraron niveles óptimos.

Entidad	Integridad y prevención de conflictos de intereses	
	%	NIVEL
CDMX	90.00%	Adecuado
IMSS	75.00%	Suficiente
ISSFAM	0.00%	Crítico
COAHUILA	0.00%	Crítico

#### 9.7.4 Cuarto elemento

Los mecanismos para hacer fácil el acceso y el lenguaje sencillo son acciones desarrolladas por los entes públicos, los cuales sólo pueden mejorar la oportunidad con que publican la información, con esta herramienta estarían en mejor nivel de desempeño y con ello dar mayor uso eficiente a las TIC's así como dar confianza a la población; asimismo, el IMSS mejoraría su acceso, bajando en número de clics para llegar a la información completa.

Entidad	Lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles	
	%	NIVEL
ISSFAM	100.00%	Adecuado
CDMX	100.00%	Adecuado
COAHUILA	80.00%	Adecuado
IMSS	70.00%	Suficiente

#### 9.7.5 Quinto elemento

Nuevamente, dos dependencias al desglosarse el uso de su plataforma de transparencia de obligaciones comunes, carecen o son prácticamente nulos en informar a la población sobre los elementos solicitados para transparentar las



acciones que por obligación les corresponde y debieran de informar periódicamente conforme a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; asimismo, las dos dependencias restantes carecen de niveles suficientes para mostrar una mejor transparencia de la información.

Entidad	Memoria y archivo	
	%	NIVEL
<b>CDMX</b>	50.00%	Insuficiente
<b>IMSS</b>	25.00%	Insuficiente
<b>ISSFAM</b>	0.00%	Crítico
<b>COAHUILA</b>	0.00%	Crítico

Por último, cuando se suman los resultados de cada elemento, se deben analizar desde diferentes ópticas como son; primero, observar un resultado de medio a crítico para tres sujetos obligados, de los cuales podemos decir que los aspectos que tiene que ver con la transparencia proactiva, sin el uso de la plataforma de obligaciones de transparencia oficial, tiene resultados de buen desempeño; sin embargo, al momento de emplear elementos de prácticas de transparencia de forma obligatoria es donde tienden a bajar su nivel de desempeño como es publicar y transparentar actos de autoridad y el patrimonio de los servidores públicos.

Asimismo, la dependencia de la Ciudad de México obtuvo una ponderación de desempeño medio en dos criterios de transparencia vinculados a la proactividad; no obstante, tienden a subir su nivel al evaluar su desempeño en su portal de transparencia de obligaciones comunes, donde muestran un nivel adecuado en su cumplimiento, logrando que de manera general su eficiencia en instrumentar acciones para contribuir al ejercicio de la transparencia por parte de la ciudadanía se encuentre en un nivel suficiente.



Debido a estos criterios donde se utilizaron los portales de transparencia por obligación de los sujetos obligados, su calificación descendió, lo que los obliga a poner atención en sus portales de transparencia, que es igual de importante que el desempeño en Transparencia proactiva.

ENTIDAD	ELEMENTOS					TOTAL	NIVEL
	Transparencia y rendición de cuentas	Participación y cocreación	Integridad y prevención de conflictos de intereses	Lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles	Memoria y archivo		
CDMX	62.50%	60.00%	90.00%	100.00%	50.00%	72.50%	Suficiente
IMSS	85.00%	80.00%	75.00%	70.00%	25.00%	67.00%	Medio
ISSFAM	72.50%	80.00%	0.00%	100.00%	0.00%	50.50%	Insuficiente
COAHUILA	72.50%	60.00%	0.00%	80.00%	0.00%	42.50%	Crítico

## 9.8 Entrevistas

Con el objeto de conocer la utilidad que le brinda a la ciudadanía mayor de 60 años, los portales o sitios web de los sujetos obligados que se investigaron y analizaron, se llevó a cabo una entrevista por cada uno de los casos estudiados con la población usuaria que las hayan utilizado y de esta forma conocer hasta qué punto fueron de utilidad sobre la necesidad que requerían atender quienes utilizaron la internet.

Por lo que, el perfil de los entrevistados es el siguiente:

Programa	Sexo del entrevistado	Edad del entrevistado
Mi pensión digital	Masculino	62 años
Cómo registrarse para ser vacunado contra el COVID-19	Femenino	74 años



Voluntad anticipada	Femenino	64 años
Atención médica al adulto mayor, atención oftalmológica y oncológica.	Femenino	60 años

En general los resultados arrojados por las entrevistas de cada programa, se consideraron recomendables y de utilidad para el trámite que llevaron a cabo, aunque no significa que con ello concluyan todo el proceso del requerimiento, y de igual forma no lo consideran necesario y lo pusieron en consideración; en un caso, aunque obtuvieron información de qué hacer, no se le brindó de manera forma oportuna como hubiera deseado.

Las respuestas obtenidas derivadas de las entrevistas se consideraron para el desarrollo final de las recomendaciones y conclusiones.



## 10 HALLAZGOS, BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES

En este apartado se presentan los hallazgos divididos en generales y específicos, derivado de la ponderación realizada en cada elemento de apertura de transparencia, por lo que al realizar los comparativos se podrán ver las carencias que comparten los casos estudiados, los que al mismo tiempo se vuelven oportunidades para brindar una mejor información con datos abiertos y en armonía con lo señalado en las obligaciones de transparencia por ley o en el ofrecimiento de trámites y servicios ante la población que requiere de los mismos.

Primero explicaremos los hallazgos generales donde hubo coincidencias entre los sujetos obligados por elemento de transparencia y posterior a ellos se desarrollan los específicos, que consisten en determinar aquellos casos que carecen de elementos aislados independientemente del elemento, pero que pueden aportar en la transparencia proactiva grados de eficiencia en el uso de las TIC's.

### 10.1.1 Hallazgos Generales

Para exponerlos se enumeran del hallazgo común entre los sujetos obligados al menos frecuente entre ellos, por lo que se expresan de la siguiente forma.

### 10.1.2 Elemento Transparencia y rendición de cuentas:

1. Tres de ellos adolecen de una herramienta digital que mida el consumo de la información, donde se visualice el número visitas que tiene la página web donde se ofrecen los trámites y servicios, indispensable para conocer cuánta población es la que acude al sitio para iniciar posiblemente su



trámite o tener la información impresa para comenzar después con el mismo.

2. Tres entes carecen de otros medios o mecanismos para publicar la información de los trámites y servicios en otro medio digital como son las redes sociales, así como especificar otros medios de comunicación de los mismos; asimismo, y siendo un trámite de índole nacional, como fue la vacuna, no se difundió el sistema focalizado a los adultos mayores sino en general y que vayan más allá de las TIC's; a pesar de que la base es el uso eficiente de estas herramientas, es pertinente que de manera proactiva se le informe a la población mediante carteles o anuncios físicos para llegar a los que no cuentan con este medio de comunicación digital.
3. En materia de calidad mostraron poco interés en recalcar la normatividad donde especifica el proceso para acceder a los trámites, o inducir a verificar ciertos reglamentos donde se proporcione dicha información y que sean congruentes con el marco normativo, a excepción de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, quien refiere puntualmente su fundamento.

#### **10.1.3 Elemento Participación y cocreación:**

1. Carecen en gran medida de mecanismos para poder colaborar con la población de manera directa como foros, parlamentos abiertos u otro de participación ciudadana y con ellos hacer uso de las plataformas digitales donde participen directamente en la solución de problemas y no sólo espectadores de la oferta y modo en que se presentan los trámites y servicios.

#### **10.1.4 Elemento Integridad y prevención de conflicto de intereses.**

1. Omitir información indispensable en los portales de transparencia que por ley deben estar publicados periódicamente como obligaciones comunes,



información que en el trámite posiblemente no es necesaria para registrarse o concluirlo, pero aporta valor al uso eficiente de los recursos públicos saber quiénes son los servidores públicos que operan los trámites y programas de la dependencia donde se labora. Se ha observado que ha sido una práctica en crecimiento dejar vulnerables los portales de transparencia que sí integran información suele ser parcial, comprobado el momento de querer ingresar a los hipervínculos a los que se dirige.

#### **10.1.5 Elemento Lenguaje sencillo, formatos abiertos y accesibles.**

1. Es concurrente que omitan publicar y tener visible las fechas de las actualizaciones o modificaciones de sus plataformas en donde ofrecen los trámites y servicios, con el objeto de generar confianza en la población que visita las páginas y desea tener el acceso actualizado.

#### **10.1.6 Elemento memoria y archivo.**

1. Adolecer de información y datos indispensable en los portales de transparencia que por mandato de ley deben de estar publicados periódicamente, información que en el trámite posiblemente no es indispensable para registrarse o concluirlo, pero aporta valor al uso eficiente de los recursos tanto tecnológicos como económicos, se ha observado que ha sido una práctica en crecimiento dejar vulnerables los portales de transparencia, que si integran información suele ser parcial, comprobado al momento de querer ingresar a los hipervínculos a los que se dirige.

### **10.2 Hallazgos específicos**

1. Coahuila carece de herramientas para el uso de eficiente de las TIC's y que empoderen a la población usuaria o beneficiaria del trámite y poder acceder



a lo que desean desde la web sin necesidad de acudir físicamente a otro lugar; ya que, aunque la población cuente con la información indispensable puede ser difícil el traslado o por cuestiones de economía al centro médico que se indica.

2. Las Dependencias estudiadas de la Ciudad de México y Coahuila adolecen de un portal con herramientas de accesibilidad, ya que, por ser un trámite vinculado a la salud, es necesario que tome en consideración a la población que requiere de herramientas indispensables para acceder a la información.

### 10.3 Buenas prácticas

1. Instituciones como el IMSS, ISSFAM y Secretaría de Salud de la Ciudad de México, de alguna forma empoderan a la población usuaria permitiendo el acceso general y de posibles beneficiarios a registrarse e iniciar sus trámites desde la web, es un primer paso indispensable para evitar asistir físicamente a las instancias y solo informarse para volver de nuevo por falta de algún requisito.

Es un mecanismo para evitar el uso de gestores externos fuera de las dependencias que solicitan recursos económicos para que ellos sean quienes hagan el trámite ante el desconocimiento de la población en un trámite en específico.

2. El IMSS y el ISSFAM cuentan con mecanismos de accesibilidad, por ejemplo, ampliando la información de lo ahí escrito; aunque se detectaron áreas de oportunidad del IMSS para habilitar otros mecanismos; el ISSFAM cuenta con cursor de voz.

Estos actos brindan a la población con capacidades diferentes que puedan comprender la información de forma fácil y accesible.

3. Diseñar e instrumentar App's como lo ha hecho el IMSS para que la población pueda acceder a los servicios vía teléfono móvil es de gran ayuda, ya que el formato cambia y los facilita ya que está adecuado para





hacerlo desde cualquier lugar donde cuenten con este dispositivo, esto empodera a la población usuaria del móvil ya que desde cualquier ubicación territorial con señal puede acceder a los diferentes trámites y servicios proporcionados por la institución.

4. Que a pesar de que los trámites pueden estar dirigidos al público en general, estos pueden contar con herramientas alternas para vincularlos directamente a un sector de la población y hacerle de conocimiento por sus medios y no dejarlo como un documento alternativo en la web sin reconocimiento, como el hecho realizado por la misma ISSFAM.
5. La Secretaría de Salud de la Ciudad de México tiene un nivel alto en cumplimiento con la publicación de la información de obligaciones comunes como lo marca el Capítulo II del Título Quinto de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a las fracciones revisadas, estas acciones son de las principales que como sujetos obligados deben de atender continuamente para brindar información clara y oportuna.

#### **10.4 Recomendaciones**

En esta sección se señalan las recomendaciones que se originan derivado de las carencias de prácticas o de información que bien podría generar mayor utilidad pública en la toma de decisiones y de participación o interacción con la población usuaria.

1. Es conveniente que los sujetos obligados instrumenten como herramienta básica el contador de las visitas dentro de portal web de los trámites y servicios, con el fin de conocer el alcance que tienen y a cuánta gente le llega la información que producen, de esta forma tomar decisiones sobre las mejoras en información y datos; asimismo, instalar la herramienta que muestre las fecha de actualizaciones y modificaciones de la información en



la página web para que se genere confianza en la población usuaria que visita el sitio web.

2. Se considera necesario que hagan llegar la información por otros medios de difusión y no únicamente mediante los portales web, multiplicando la información de los trámites y servicios en las redes sociales como lo hace el IMSS al publicitar su sistema de trámites denominado “IMSS digital”, así como otros medios físicos de difusión para romper la brecha digital mediante la generación de información en medios convencionales de la población como carteles, pintas, folletos, etc.
3. Es adecuado que los sujetos obligados que cuentan con mecanismos de interacción como “Chat” dentro de sus sitios web, puedan atender las peticiones o dudas de forma más accesible como medio de comunicación y no sean tan específicos en solicitar información para que la ciudadanía pueda poder obtener una respuesta.
4. Es conveniente generar mayor cercanía con la población en la construcción de políticas públicas mediante el uso eficiente de las TIC's, como foros y asambleas con el uso de plataformas como ZOOM y otros similares.
5. Para el caso de Coahuila es conveniente generar mecanismos donde la población pueda acceder a solicitar, tramitar y/o consultar desde la red como el caso del IMSS, igual que se hace para el cobro de impuestos, facilitando a la población usuaria el ingreso al mismo.
6. Se considera necesario atender e integrar la información continuamente en la plataforma de transparencia como práctica común y que si está diseñado como obligatorio es porque existen las condiciones para hacerlo, con el objeto que más que cumplir con una norma sea con el objeto de transparentar sus actuaciones y en beneficio de la población.



## 11 CONCLUSIONES

La presente investigación llevó a la respuesta de una pregunta de las planteadas y, por otra parte, el resultado obtenido de la hipótesis formulada fue de forma positiva a favor de la población usuaria, así como a la obtención de información adicional de la que se planteó, como es el uso eficiente de las herramientas digitales y su relevancia hoy en día en materia de salud, desprendiéndose más aspectos positivos que negativos en el uso de las TIC's.

Facilitar el acceso mediante plataformas digitales que van más allá de lo informativo, así como el uso de App's para el mismo en equipos móviles de las dependencias del poder ejecutivo facilita mejor el uso de la web y el acceso a los trámites ofrecidos, sin necesidad de asistir físicamente a las dependencias o entidades, sino que existe un solo portal para integrar a la información de lo que ejecuta el gobierno y mantiene el control de la información que circula y permite ingresar a los trámites solicitados.

El uso de las tecnologías ha hecho que se tenga que avanzar en facilitarle a la población la visualización como comprender lo que están leyendo e incluso el ingreso a programas, trámites y servicios, las páginas web se han vuelto una herramienta cada vez más usada, sin embargo, no podemos dejar de lado que aún existe una brecha digital tanto con comunidades como con sectores de la población a quienes va dirigido.

Asimismo, el uso de elementos de accesibilidad dirigido a los sectores de la población que así lo requiere les facilita consumir la información ofrecida y necesaria para que se acerquen cada vez más al uso de las TIC's y que los gobierno integren a estos sectores con estas herramientas de uso cada vez más cotidiano.



Se verificó que existe la necesidad de integrar continuamente la información en la plataforma de transparencia con obligaciones mínimas, ya que se ha hecho una práctica poco tomada en cuenta y los gobiernos han optado por solo llenar los formatos con información que puede ser poco útil, de forma parcial, se vuelve una carga burocrática entre los sujetos obligados, pero al bloquear información deja de ser útil. Sigue existiendo una opacidad de hacer público la información en relación a lo que gana los servidores públicos y su acumulación patrimonial, destacando que es mayor en los cargos de mandos medios y superiores; sin embargo, se observan y es señalar, que crecen los mecanismos de apertura a otros elementos como es la proactividad que conlleva hacerla sin métodos rigurosos o técnicos en específico;

Es excelente práctica observar que la población usuaria del IMSS pueden acceder a diferentes trámites tanto patronales como población usuaria a la web y registrarse a los servicios desde la plataforma, iniciando su trámite desde el hogar en un equipo de cómputo fijo o móvil, facilitando el acceso a los beneficios ahí proporcionados; por otra parte, esto ayuda que tanto la población usuaria como los gobiernos dejen de ser partícipes de gestores externos en las instalaciones de los mismos, quienes tienen una tarifa para ayudar a la población a hacer determinados trámites que se han figurado engorrosos; sin embargo existen herramientas para evitar eso.

Por otra parte, derivado de las entrevistas que se realizaron se pudo observar que la población usuaria le vio utilidad y con grado de satisfacción, posiblemente obteniendo más información de lo que esperaban, y que recomiendan estos mecanismos de información; aunque se percibió que, para hacer trámites de esta forma, aún genera cierto distanciamiento y prefieren acudir al lugar del trámite, posiblemente debido a que no se consideran una generación que utilice continuamente las TIC's; asimismo, se observó que el hecho de tener mecanismos de interacción no segura que pueda obtener información inmediata como en el



caso de la dependencia de Coahuila que al ser un chat mecanizado desean información puntual de lo que se pregunta, ocasionando problemas de comunicación y dificultad en explicar por parte de la población usuaria.

Pasamos a comprobar la hipótesis formulada y la incógnita que se diseñaron al principio de la presente investigación:

1. Para responder a la primera pregunta, se formuló en esos términos dado al uso clientelar que le siguen dando hoy día unos gobiernos a sus programas sociales y al pago de impuestos que son relevantes en los ingresos de las dependencias; motivo por el cual la respuesta se formuló analizando que ofrecer trámites que no benefician de alguna forma a los gobiernos no sería de su interés y los tendría en el abandono.

Por ello, en la cuestión de las plataformas diseñadas para promover trámites y servicios que ofrecen un beneficio directo a la población usuaria sin contraprestación al gobierno ¿cuentan con elementos de registro o inscripción que no estén vinculados con la recaudación de impuestos?

Se observó que cuentan con herramientas digitales con gran mejoría y específicas para trámites y servicios en este caso focalizado a los adultos mayores y con el objeto de brindarles mejor servicio en su pensión, beneficio directamente hacia este sector de la población.

2. Para responder a la hipótesis consistente en “Se quiere reconocer que cuando se trata de ofrecer trámites y servicios no vinculados con programas sociales, asistenciales o de recaudación de impuestos, los mismos no se encuentran con herramientas de acceso y fácil manejo para los adultos mayores como población en general”, se comprobó que es equivocada, ya que se verificó que efectivamente la herramienta de “IMSS digital” cuenta



con los elementos suficientes para evitar clientelismo y uso de gestores externos al servicio público, además de valor de uso y toma de decisiones a la población usuaria de la web, proporcionando mecanismo de fácil acceso y uso.



## 12 BIBLIOGRAFÍA

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**  
Última reforma 28/05/2021  
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- **Ley General de Desarrollo Social.**  
Última reforma 25/06/2018  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/264\\_250618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/264_250618.pdf)
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**  
Última reforma 20/05/2021  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP\\_200521.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP_200521.pdf)
- **Ley de Asistencia Social**  
Última reforma 20/05/2021  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270\\_200521.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270_200521.pdf)
- **Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva.**  
Publicados en fecha 15/04/2016  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/469086/Lineamientos\\_catálogos\\_y\\_publicacion\\_de\\_informacion.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/469086/Lineamientos_catálogos_y_publicacion_de_informacion.pdf)
- **Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva.**  
Publicados en fecha 15/04/2016



[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/469086/Lineamientos\\_catálogos\\_y\\_publicación\\_de\\_información.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/469086/Lineamientos_catálogos_y_publicación_de_información.pdf)

- **Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la ley general de transparencia y acceso a la información pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la plataforma nacional de transparencia.**

Última reforma 28/12/2020

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5436072&fecha=04/05/2016](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436072&fecha=04/05/2016)

- **Guía de Transparencia proactiva**

<https://www.gob.mx/sfp/documentos/guia-de-transparencia-proactiva-sfp-ina>

- Banco de Prácticas para la Apertura Institucional del INAI

[https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/?page\\_id=238](https://micrositios.inai.org.mx/gobiernoabierto/?page_id=238)

- CONEVAL

<https://www.coneval.org.mx/Paginas/principal.aspx>





## 13 ANEXO 1

### ORDEN FEDERAL

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

Mi pensión digital

Elementos de Transparencia Proactiva				
N o.	Pregunta	Respuesta	Características	%
<b>1. Información adicional</b>				
1.1	¿La información es adicional o complementaria?	Sí	Se encuentra fuera del portal de transparencia del sujeto obligado.	12.50 %
<b>2. Atiende una necesidad concreta de un grupo social</b>				
	¿Atienden una necesidad concreta?	Sí	Iniciar trámite de pensión por cesantía en edad avanzada o vejez	6.25 %
2.2	¿Va dirigido a un grupo social en específico?	Sí	Beneficiarios: Población de 60 años o más.	6.25 %
<b>3. Contenidos sencillos de comprender.</b>				
3.1	¿El contenido y formatos son sencillos y fáciles de comprender?	Sí	Se señala que se puede iniciar el trámite desde internet cumpliendo con los requisitos de CURP, Número de Seguridad Social, Correo Electrónico y Clave Bancaria Estandarizada (CLABE).	12.50 %
<b>4. Características de calidad.</b>				
4.1	¿Se examina de manera sencilla?	Sí	El vínculo es de fácil acceso para allegarse de la información ya que para iniciar el trámite se requieren de tener los datos solicitados para ingresarlos.	2.50 %
4.2	¿Es información confiable?	Sí	La información es conforme a la normatividad legal vigente en salud a nivel federal.	2.50 %
4.3	¿Es información entendible?	Sí	Es claro y específico en los que describen y viene señalado lo que se debe de hacer por pasos dentro de la misma web.	2.50 %
4.4	¿Se tiene a disposición?	Sí	Se dispone de información suficiente en un solo portal, incluso si se carece de alguno de los requisitos requeridos enlaza a los lugares para solicitarlos.	2.50 %



4.5	¿Existe documentación oficial que soporte la información y es congruente?	No	No se localizó documento alguno relativo al seguimiento de pensiones.	0.00 %
<b>5. Información mediante medios de difusión.</b>				
5.1	¿Se publica en otro medio además de la página oficial de internet del sujeto obligado?	Sí	A través de sus redes sociales (Facebook y Twitter) no promocionan el trámite tal cual, pero informan de la plataforma por medio de la App de "IMSS Digital" para aprovechar los servicios.	12.50 %
<b>6. Herramientas de medición de consumo.</b>				
6.1	¿Cuenta con herramientas que miden el consumo de información?	No		0%
<b>7. Evaluación de la información.</b>				
7.1	¿Se evalúa la información?	Sí	Existe un vínculo para emitir denuncias contra servidores públicos federales; asimismo cuenta con un buzón en la página principal denominado "Buzón IMSS" diseñado para que el IMSS haga actos de notificación, requerimientos o resolución administrativa, en la primera etapa está dirigido por el momento para patrones.	12.50 %
<b>8. Participación ciudadana.</b>				
8.1	¿Existe participación ciudadana?	Sí	Muestra un enlace a las redes sociales en Facebook y Twitter de IMSS Digital; asimismo cuenta con un enlace titulado Contacto Ciudadano para atender las peticiones de los derechohabientes y población usuaria, ya sea por medio de Chat, correo electrónico, teléfono o presencial.	12.50 %
<a href="https://www.facebook.com/imssdigital/">https://www.facebook.com/imssdigital/</a> <a href="https://twitter.com/imssdigital/">https://twitter.com/imssdigital/</a>				
<b>Porcentaje total</b>				85.00 %

Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM)  
 Blog Como registrarse para ser vacunado contra el COVID-19

Elementos de Transparencia Proactiva				
N.º	Pregunta	Respuesta	Características	%
<b>1. Información adicional</b>				
1.1	¿La información adicional o complementaria?	Sí	Se encuentra fuera del portal de transparencia del sujeto obligado.	12.50 %



2. Atiende una necesidad concreta de un grupo social				
	¿Atienden una necesidad concreta?	Sí	Salud, obtener la vacuna derivado de la pandemia COVID-19.	6.25 %
2.2	¿Va dirigido a un grupo social en específico?	Sí	Beneficiarios: Población de 60 años cumplidos y más.	6.25 %
3. Contenidos sencillos de comprender.				
3.1	¿El contenido y formatos son sencillos y fáciles de comprender?	Sí	Se muestra un documento donde se desglosa paso por paso cómo ingresar a la página de registro oficial y sus respectivos requisitos.	12.50 %
4. Características de calidad.				
4.1	¿Se examina de manera sencilla?	Sí	El vínculo es de fácil acceso para allegarse de la información en un solo formato se muestra todo y se puede descargar en formato PDF	2.50 %
4.2	¿Es información confiable?	Sí	La información es de conformidad a la normatividad oficial.	2.50 %
4.3	¿Es información entendible?	Sí	Es claro y específico en los que describe e informa.	2.50 %
4.4	¿Se tiene a disposición?	Sí	La información es de fácil acceso al vínculo donde explica el procedimiento y vincula al registro para la vacuna.	2.50 %
4.5	¿Existe documentación oficial que soporte la información y es congruente?	No	No se encontró acuerdo o norma específica al respecto.	0.00 %
5. Información mediante medios de difusión.				
5.1	¿Se publica en otro medio además de la página oficial de internet del sujeto obligado?	No		0.00 %
6. Herramientas de medición de consumo.				
6.1	¿Cuenta con herramientas que miden el consumo de información?	No		0.00 %
7. Evaluación de la información.				



7.1	¿Se evalúa la información?	Sí	Existe un enlace para realizar una encuesta de satisfacción en el uso de la página.	12.50 %
<b>8. Participación ciudadana.</b>				
8.1	¿Existe participación ciudadana?	Sí	Muestra vínculos hacia las redes sociales en Facebook y Twitter del ISSFAM y del gobierno federal.	12.50 %
<a href="https://www.facebook.com/Instituto-de-Seguridad-Social-para-las-Fuerzas-Armadas-Mexicanas-100247120065414/?fref=ts">https://www.facebook.com/Instituto-de-Seguridad-Social-para-las-Fuerzas-Armadas-Mexicanas-100247120065414/?fref=ts</a>				
<a href="https://twitter.com/issfam_mx">https://twitter.com/issfam_mx</a>				
<b>Porcentaje total</b>				<b>72.50 %</b>

## CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Salud

Voluntad Anticipada

Elementos de Transparencia Proactiva				
No.	Pregunta	Respuesta	Características	%
<b>1. Información adicional</b>				
1.1	¿La información adicional o complementaria?	Sí	Se encuentra fuera del portal de transparencia del sujeto obligado.	12.50%
<b>2. Atiende una necesidad concreta de un grupo social</b>				
	¿Atienden una necesidad concreta?	Sí	Hacer valer la decisión y el derecho de la voluntad anticipada <sup>14</sup>	6.25%
2.2	¿Va dirigido a un grupo social en específico?	Sí	Principalmente a los adultos mayores y a quien así lo decida.	6.25%
<b>3. Contenidos sencillos de comprender.</b>				
3.1	¿El contenido y formatos son sencillos y fáciles de comprender?	Sí	Señala los requisitos específicos que son necesarios, a donde se debe acudir en sus dos modalidades.	12.50%
<b>4. Características de calidad.</b>				
4.1	¿Se examina de manera sencilla?	Sí	El vínculo donde se visualiza es de pronto acceso y todo se observa en un mismo portal.	2.50%

<sup>14</sup> La voluntad anticipada es el acto que expresa la decisión de una persona con capacidad de ejercicio, de ser sometida o no a medios, tratamientos o procedimientos médicos que pretendan prolongar su vida cuando se encuentre en etapa terminal y, por razones médicas, sea imposible mantenerla de manera natural, protegiendo en todo momento la dignidad de la persona. (artículo 149 de la Ley de Salud de la Ciudad de México).

[https://paot.org.mx/centro/leyes/df/pdf/2021/LEY\\_SALUD\\_CDMX\\_09-08-2021.pdf](https://paot.org.mx/centro/leyes/df/pdf/2021/LEY_SALUD_CDMX_09-08-2021.pdf)



4.2	¿Es información confiable?	Sí	Su Fundamento se encuentra en la normatividad local y consiste en un derecho ahí referido.	2.50%
4.3	¿Es información entendible?	Sí	Se especifican los requisitos necesarios y el procedimiento a seguir para acceder a este beneficio.	2.50%
4.4	¿Se tiene a disposición?	Sí	Información que expone en un solo portal web y se descargan en trípticos.	2.50%
4.5	¿Existe documentación oficial que soporte la información y es congruente?	Sí	El portal refiere la normatividad en la que se fundamenta.	2.50%
<b>5. Información mediante medios de difusión.</b>				
5.1	¿Se publica en otro medio además de la página oficial de internet del sujeto obligado?	No		0.00%
<b>6. Herramientas de medición de consumo.</b>				
6.1	¿Cuenta con herramientas que miden el consumo de información?	No		0.00%
<b>7. Evaluación de la información.</b>				
7.1	¿Se evalúa la información?	No		0.00%
<b>8. Participación ciudadana.</b>				
8.1	¿Existe participación ciudadana?	Sí	Existen vínculos hacia las redes sociales de Facebook, Twitter y Canal de YouTube.	12.50%
			<a href="https://web.facebook.com/SSaludCdMx?rdc=1&amp;rdi">https://web.facebook.com/SSaludCdMx?rdc=1&amp;rdi</a>	
			<a href="https://twitter.com/SSaludCdMx">https://twitter.com/SSaludCdMx</a>	
<b>Porcentaje total</b>				<b>62.50%</b>



## COAHUILA

Secretaría de Salud

Atención Médica al Adulto Mayor, Atención Oftalmológica y Oncológica

Elementos de Transparencia Proactiva				
N o.	Pregunta	Respuesta	Características	%
<b>1. Información adicional</b>				
1.1	¿La información es adicional o complementaria?	Sí	Se encuentra fuera del portal de transparencia del sujeto obligado.	12.50 %
<b>2. Atiende una necesidad concreta de un grupo social</b>				
	¿Atienden una necesidad concreta?	Sí	Servicios de atención médica al adulto mayor con especialidad oftalmológica y oncológica.	6.25 %
2.2	¿Va dirigido a un grupo social en específico?	Sí	Beneficiarios: adultos mayores de 60 años y más.	6.25 %
<b>3. Contenidos sencillos de comprender.</b>				
3.1	¿El contenido y formatos son sencillos y fáciles de comprender?	Sí	Señala los requisitos específicos consistente en cita previa, a donde acudir y en beneficio a obtener como es el servicio en sí.	12.50 %
<b>4. Características de calidad.</b>				
4.1	¿Se examina de manera sencilla?	Sí	El vínculo es de fácil acceso y todo se ve en un mismo portal.	2.50 %
4.2	¿Es información confiable?	Sí	Su Fundamento se encuentra en la normatividad local y consiste en un servicio médico.	2.50 %
4.3	¿Es información entendible?	Sí	Se especifican los requisitos que deben de cubrir los futuros beneficiarios y el procedimiento a seguir para acceder al servicio.	2.50 %
4.4	¿Se tiene a disposición?	Sí	Información que desglosa en un solo portal y acceder a otros vínculos desde el mismo.	2.50 %
4.5	¿Existe documentación oficial que soporte la información y es congruente?	No		0%
<b>5. Información mediante medios de difusión.</b>				
5.1	¿Se publica en otro medio además de la página oficial de internet del sujeto obligado?	No		0.00 %



6. Herramientas de medición de consumo.				
6.1	¿Cuenta con herramientas que miden el consumo de información?	No		0%
7. Evaluación de la información.				
7.1	¿Se evalúa la información?	Sí	Existe una encuesta para pedir opinión sobre el portal, así como hacer llegar dudas mediante un buzón de preguntas y comentarios.	12.50 %
<a href="https://www.tramitescoahuila.gob.mx/contactanos/">https://www.tramitescoahuila.gob.mx/contactanos/</a>				
8. Participación ciudadana.				
8.1	¿Existe participación ciudadana?	Sí	Existen vínculos hacia las redes sociales de Facebook y Twitter, como un enlace mediante Whats App, y un chat interactivo.	12.50 %
<a href="https://www.facebook.com/retyscoah/">https://www.facebook.com/retyscoah/</a>				
<a href="https://twitter.com/retyscoah">https://twitter.com/retyscoah</a>				
Porcentaje total				72.50 %



## 14 ANEXO 2

### IMSS

PREGUNTA	RESPU ESTA	CARACTERÍSTICAS	%
Pone a disposición de la población información de los programas que ejecuta como dependencia, como gobierno estatal (catálogo) o en una sola plataforma.	Sí	IMSS Digital muestra todo sus trámites y servicios por sector poblacional y posterior por tipo de trámite que se requiere, mostrando una amplia gama de trámites y servicios vía digital en un solo portal.	20.00%
Cuenta con un mecanismo para pedir opinión, sugerencia o queja.	Sí	Existe un enlace denominado "enlace ciudadano" para atender las peticiones de los derechohabientes y población usuaria relacionados con los trámites; asimismo cuenta con el vínculo directo para denunciar a servidores públicos.	20.00%
Cuenta con una herramienta para interactuar con la población usuaria o beneficiario.	Sí	Vincula a la población usuaria a las redes sociales del IMSS Digital por medio de Facebook y Twitter, así como un portal de nombre Buzón IMSS, aunque por el momento sólo opera para patrones.	20.00%
Lleva a cabo acciones para atender problemas como presupuesto participativo, parlamento abierto o foros de consulta donde dar soluciones a problemas.	No		0.00%
Se puede decir que la población objetivo adquiere poder e independencia para mejorar su situación con la información que se le presenta.	Sí	El registro para ingresar a los programas es vía internet en el momento en que uno termina de leer el programa de interés paso por paso, de esta forma cada sector de la población y en este caso los adultos mayores dependiendo su interés pueden acceder sin que nadie se lo impida o se le discrimine teniendo documentos básicos a la mano; en caso de no contar con ellos, el mismo portal lo dirige a donde puede consultarlo o tramitarlo.	20.00%
TOTAL			80.00%



PREGUNTA	RESPU ESTA	CARACTERÍSTICAS	%
Pone a disposición de la población información de los programas que ejecuta como dependencia, como gobierno estatal (catálogo) o en una sola plataforma.	Sí	El portal cuenta con diferentes noticias dentro de un blog para vincular a acciones de salud y tiene un portal de trámites y servicios en materia digital.	20.00%
Cuenta con un mecanismo para pedir opinión, sugerencia o queja.	Sí	Existe un enlace para realizar una encuesta de satisfacción en el uso de la página.	20.00%
Cuenta con una herramienta para interactuar con la población usuaria o beneficiario.	Sí	Muestra vínculos hacia las redes sociales en Facebook y Twitter del ISSFAM y del gobierno federal.	20.00%
Lleva a cabo acciones para atender problemas como presupuesto participativo, parlamento abierto o foros de consulta donde dar soluciones a problemas.	No		0.00%
Se puede decir que la población objetivo adquiere poder e independencia para mejorar su situación con la información que se le presenta.	Sí	Remite al vínculo directo para registrarse en la vacuna y acto posterior sólo acudir al lugar de la vacuna y ser beneficiario.	20.00%
TOTAL			80.00%



## CIUDAD DE MÉXICO

PREGUNTA	RESPUESTA	CARACTERÍSTICAS	%
Pone a disposición de la población información de los programas que ejecuta como dependencia, como gobierno estatal (catálogo) o en una sola plataforma.	Sí	El Gobierno estatal cuenta con dos apartados en su menú principal vienen por servicios y otro por acciones (programas y trámites) de la propia Secretaría.	20.00%
Cuenta con un mecanismo para pedir opinión, sugerencia o queja.	No	A pesar de contar con apartado contra la corrupción no está disponible desarrollar algún mensaje desde el portal web.	0.00%
Cuenta con una herramienta para interactuar con la población usuaria o beneficiario.	Sí	Existen vínculos hacia las redes sociales de Facebook, Twitter y You Tube.	20.00%
Lleva a cabo acciones para atender problemas como presupuesto participativo, parlamento abierto o foros de consulta donde dar soluciones a problemas.	No		0.00%
Se puede decir que la población objetivo adquiere poder e independencia para mejorar su situación con la información que se le presenta.	Sí	El trámite se puede comenzar con la información que se observa (formatos se descargan) y señala el correo a dónde se debe de mandar la documentación para asignar folio, y lo refieren en otra modalidad también.	20.00%
<b>TOTAL</b>			<b>60.00%</b>



## COAHUILA

PREGUNTA	RESPUESTA	CARACTERÍSTICAS	%
Pone a disposición de la población información de los programas que ejecuta como dependencia, como gobierno estatal (catálogo) o en una sola plataforma.	Sí	El Gobierno estatal cuenta con una plataforma general donde vienen por temas los trámites y en este aspecto lo desglosa por secretaría.	20.00%
Cuenta con un mecanismo para pedir opinión, sugerencia o queja.	Sí	Existe una encuesta para pedir opinión sobre el portal, así como hacer llegar dudas mediante un buzón de preguntas y comentarios.	20.00%
Cuenta con una herramienta para interactuar con la población usuaria o beneficiario.	Sí	Existen vínculos hacia las redes sociales de Facebook y Twitter, como un enlace mediante Whats App, y un chat interactivo.	20.00%
Lleva a cabo acciones para atender problemas como presupuesto participativo, parlamento abierto o foros de consulta donde dar soluciones a problemas.	No		0.00%
Se puede decir que la población objetivo adquiere poder e independencia para mejorar su situación con la información que se le presenta.	No		0.00%
TOTAL			60.00%



## 15 ANEXO 3

### NÚMERO DE VECES QUE SE DEBE DE VINCULAR PARA ALLEGARSE DE LA INFORMACIÓN

Entidad	Número de Clics
IMSS	5
ISSFAM	3
CDMX	4
Coahuila	2
Promedio	3.5

### ENLACES DESGLOSADO POR ENTIDAD Y POR TRÁMITE O SERVICIO

#### DEL NIVEL FEDERAL

#### Instituto Mexicanos del Seguro Social (IMSS)

<http://www.imss.gob.mx/>

Derechohabientes:

<http://www.imss.gob.mx/derechoH>

Portal de la persona adulta mayor

<http://www.imss.gob.mx/personamayor>

Pensiones, jubilaciones y retiro

<http://www.imss.gob.mx/personamayor/dinero-seguridad/pensiones>

Mi pensión digital

<http://www.imss.gob.mx/personamayor/dinero-seguridad/pension-digital>



## Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFAM)

<https://www.gob.mx/issfam>

Blog:

[https://www.gob.mx/issfam/es/archivo/articulos?filter\\_id=9350&filter\\_origin=archive&idiom=es&page=2](https://www.gob.mx/issfam/es/archivo/articulos?filter_id=9350&filter_origin=archive&idiom=es&page=2)

Cómo registrarse para ser vacunado del COVID-19

<https://www.gob.mx/issfam/es/articulos/como-registrarse-para-ser-vacuna-contr-el-covid-19?idiom=es>

## COAHUILA

Secretaría de Salud Coahuila

<https://www.saludcoahuila.gob.mx/>

Trámites y Servicios

<https://www.tramitescoahuila.gob.mx/>

Secretaría de Salud

<https://www.tramitescoahuila.gob.mx/busqueda-secretarias.html?nombre=Secretar%C3%ADa%20de%20Salud>

Atención Médica al Adulto Mayor, Atención Oftalmológica y Oncológica.

<https://www.tramitescoahuila.gob.mx/tramites/2/atenci%C3%B3n-m%C3%A9dica-al-adulto-mayor-atenci%C3%B3n-oftalmol%C3%B3gica-y-oncol%C3%B3gica.html>



## CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Salud

<https://www.salud.cdmx.gob.mx/>

Voluntad Anticipada

<https://www.salud.cdmx.gob.mx/acciones/voluntad-anticipada>