

CIPPEC



políticas públicas
public policies

Programa de Desarrollo Local
Área de Instituciones y Gestión Pública

DOCUMENTO DE TRABAJO N°126

NOVIEMBRE DE 2014

Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014

LORENA SCHEJTMAN | MARINA CALAMARI |
CLARISA ADÚRIZ BASOMBRÍO

Índice

Resumen ejecutivo.....	4
Agradecimientos	5
Introducción.....	6
Metodología	9
Eje de contenidos.....	11
Eje Usabilidad.....	14
Dimensiones de análisis en perspectiva comparada.....	16
Municipio promedio.....	16
Eje de contenidos.....	16
Eje de usabilidad	25
El Índice 2014: análisis de los resultados para municipios medianos y grandes.....	27
Buenas prácticas municipales en la gestión de las páginas <i>web</i>.....	30
Conclusiones.....	35
Anexo 1: Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.....	37
Anexo 2: Listado de municipios y páginas <i>web</i> relevados, 2014	39
Bibliografía	43
Acerca de las autoras	44

Índice de cuadros y gráficos

Figura 1. Las cinco dimensiones del eje de contenidos. Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	10
Figura 2. Variables de la dimensión “presencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	11
Figura 3. Variables de la dimensión “información” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	12
Figura 4. Variables de la dimensión “interacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	12
Figura 5. Variables de la dimensión “transacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	13
Figura 6. Variables de la dimensión “transparencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	13
Figura 7. Dimensiones del eje de Usabilidad. Índice Nacional de Páginas Web Municipales	14

Gráfico 1. Puntaje promedio –en porcentaje– de las dimensiones evaluadas para el eje Contenidos, 2014	17
Gráfico 2. Nivel de desarrollo del municipio promedio en cada una de las fases del eje Contenidos, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014	17
Gráfico 3. Indicadores de presencia, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014.....	18
Gráfico 4. Indicadores de información, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014	19
Gráfico 5. Indicadores de interacción, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014	21
Gráfico 6. Indicadores de transacción, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014	22
Gráfico 7. Indicadores de transformación, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014.....	23
Cuadro 1. Puntaje promedio de los indicadores de usabilidad –en porcentajes–, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014	25
Cuadro 2. Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2014. Argentina	27
Cuadro 3. Municipios grandes –más de 200 mil habitantes–, Índice 2014	28
Cuadro 4. Municipios medianos –entre 50 mil y 200 mil habitantes–, Índice 2014.....	28
Cuadro 5. Capitales provinciales, Índice 2014	29
Cuadro 6. Primeros 10 puestos en municipios grandes –más de 200 mil habitantes–, Índice 2014	37
Cuadro 7. Primeros 10 puestos en municipios medianos –entre 50 mil y 200 mil habitantes–, Índice 2014	37
Cuadro 8. Municipios y páginas web relevados, ordenados según cantidad de habitantes	39

Resumen ejecutivo

Desde 2007, el Programa de Desarrollo Local de CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) y el Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés realizan el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, que se propone medir, regularmente y de manera comparada, el nivel de desarrollo de los portales municipales. El objetivo es evaluar si existen avances en la implementación de políticas de gobierno electrónico en las administraciones locales argentinas, para lo cual se analiza la información que publican en sus portales y su nivel de usabilidad.

A partir de una metodología diseñada por ambas instituciones, esta edición analiza las páginas web de 119 gobiernos municipales argentinos cuya población supera los 50.000 habitantes, además de las capitales provinciales, aunque no alcancen este umbral poblacional. El relevamiento se desarrolló de manera simultánea por ambas instituciones para lograr la máxima objetividad y acercamiento a cada uno de los sitios web, y evitar sesgos en los datos recopilados.

Tanto los contenidos como la usabilidad de los portales locales están interconectados: la calidad de la información, las herramientas y los servicios que se ofrecen a través del sitio web dependen de su usabilidad, que es el aspecto que releva si pueden concretarse el acceso y uso de la información publicada.

Durante 2013, la metodología sufrió algunos ajustes para reflejar los cambios tecnológicos. Sin embargo, los resultados alcanzados en esta edición evidencian que aún existen **enormes desafíos vinculados con el desarrollo de herramientas de gobierno electrónico en los municipios argentinos**. Respecto al análisis de las cinco dimensiones del eje de contenidos, aún se observan mejores resultados para las variables que demandan menores desarrollos tecnológicos, como las que corresponden a las dimensiones presencia y la información.

Como se evidenció en análisis anteriores, se mantiene la **brecha entre el uso y el desarrollo de tecnologías de información y comunicación entre municipios grandes y medianos** (mayores y menores a 200.000 habitantes).

Por último, cabe destacar que en su sexta edición **el Índice premia a los municipios de Morón, General Pueyrredón, Santa Fe, Junín, Mendoza y Tandil entre los primeros puestos**.

Agradecimientos

CIPPEC y la Universidad de San Andrés agradecen a Macarena Leiton, Sabina Giostra, Antonella Della Vecchia y Micaela Cellucci por su colaboración en el relevamiento y análisis de los portales.

Introducción

La manera en que los ciudadanos y el Estado interactúan está siendo modificada radicalmente como producto del incremento en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

La información es un recurso crítico para los gobiernos. Permite realizar operaciones de todo tipo, cobrar tasas e impuestos, administrar recursos y facilitar la participación ciudadana y el *accountability* o rendición de cuentas (Gant, 2008). Así, muchos gobiernos incorporaron medios electrónicos para proveer bienes y servicios en línea a los ciudadanos y mejorar los procesos internos y, como consecuencia, ampliaron los límites geográficos y temporales de los gobiernos que aprovechan estas tecnologías.

Existen múltiples definiciones de gobierno electrónico. Entre ellas, se lo define como aquellos “procesos de simplificación y ejecución de la información, comunicación y de intercambio dentro y entre las instituciones gubernamentales, así como entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos u organizaciones” (Meier, 2012).

El desarrollo de políticas de gobierno electrónico puede significar una oportunidad para mejorar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen, así como ampliar los canales de comunicación, transparentar la gestión y promover instancias de participación de la ciudadanía.

De esta manera, el gobierno electrónico puede proveer los medios para mejorar la capacidad de las administraciones de gobernar, servir a los ciudadanos y mejorar las condiciones de vida de la población.

Como señalan algunos autores, el éxito de las políticas de gobierno electrónico depende de dos factores (Gant, 2008): el deseo de los ciudadanos de adoptar y usar servicios *online* y la habilidad del gobierno para implementar este tipo de iniciativas.

Este documento aborda la segunda cuestión presentada, en particular, en los gobiernos locales argentinos de más de 50.000 habitantes. Así, se entiende que el desarrollo de políticas de gobierno electrónico es mucho más que la implementación de nuevos sistemas tecnológicos: implica cambios complementarios al interior de los circuitos administrativos de la gestión pública.

Este escenario presenta diversos desafíos que los gobiernos locales deben enfrentar con creatividad para resolver, con recursos escasos, las necesidades ciudadanas y garantizar una buena calidad de vida en su territorio. En este contexto, las nuevas tecnologías aparecen como herramientas útiles para la gestión municipal. Así, el gobierno electrónico, entendido como “el uso de la tecnología en la gestión pública” (Poggi, 2013), se convierte en un instrumento fundamental para promover la modernización del Estado. Como indica Poggi en *El Gobierno Electrónico a nivel local*, “[El gobierno electrónico]... es un componente clave de todo proceso de modernización estatal, en la medida en que mejora la calidad de la información para la toma de decisiones, agiliza los tiempos para procesar y entregar bienes y servicios, disminuye las cargas administrativas impuestas a la sociedad, fortalece las capacidades de fiscalización del Estado, facilita la rendición de cuentas e incentiva la transparencia y la participación ciudadana” (Poggi, 2013).

Las páginas web son una de las principales herramientas de gobierno electrónico utilizadas por los municipios de la Argentina. Frente al surgimiento y avance de las TIC, las páginas web se convirtieron en instrumentos a través de los cuales los municipios y los ciudadanos brindan, acceden y solicitan información de manera bidireccional, para mejorar la gestión y la administración de las ciudades, hacer más eficientes los tiempos y los costos y acercar las políticas públicas a los ciudadanos.

Desde 2007 y con el objetivo de evaluar el nivel de desarrollo de los portales municipales, CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) y la **Universidad de San Andrés**, a través de sus programas de Desarrollo Local y de Gobierno Electrónico respectivamente, realizan el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**.

Numerosos estudios muestran que el uso de TIC mejora la eficiencia y transparenta los actos gubernamentales, al colaborar con la generación de nuevos canales de relación entre el gobierno y los ciudadanos. El **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** busca dar cuenta del nivel de desarrollo de las páginas web de los principales municipios argentinos, con el objeto de facilitar a los funcionarios locales herramientas de evaluación comparativa de sus propios portales y promover la discusión y la sensibilización de los gobiernos municipales respecto del uso de herramientas de gobierno electrónico y de tecnologías de la información en general. Además, las fortalezas que surjan del análisis buscarán fomentar el uso y desarrollo de los portales locales en el ámbito local de gobierno.

El Índice, que a fines de 2014 presenta su sexta edición, se creó con los siguientes objetivos:

1. **Promover el desarrollo local y el fortalecimiento de las instituciones locales a través del gobierno electrónico**, para propiciar el aumento de la transparencia, la participación ciudadana, la eficacia y la calidad de los servicios en la gestión pública municipal.
2. **Promover el debate sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la gestión pública local.**
3. **Facilitar a los funcionarios locales herramientas de evaluación comparativa de sus propios portales**, de forma de generar un incentivo para mejorar los sitios web municipales.

Para la edición 2014, se relevan y evalúan los portales municipales de los municipios argentinos con más de 50.000 habitantes, según el Censo 2010, así como todas las capitales provinciales. Es decir que el universo de estudio contemplará las ciudades argentinas en las que vive más del 60% de la población.

El estudio utiliza una metodología elaborada por CIPPEC y la Universidad de San Andrés, que contempla el abordaje y análisis a partir de un relevamiento simultáneo de los contenidos y la usabilidad de los portales locales, que fue revisada durante 2013 con el aporte de técnicos y funcionarios a cargo del gobierno electrónico en alrededor de veinte municipios argentinos

Se entiende que los contenidos, es decir, la información y servicios que brindan los municipios a través de sus portales, pueden ser evaluados a través de la presencia del gobierno en el portal, la información que proporcionan, la interacción que permiten realizar, además de las transacciones y la transparencia que aportan a la relación gobernantes-gobernados. En tanto, la usabilidad, es decir, las opciones de uso de las páginas web de los gobiernos locales se evalúa a partir de 11 dimensiones que contemplan los estándares de accesibilidad (WAI, W3C), la actualización de los portales, la presencia de un buscador, el mapa del sitio y el diseño entre otros. Cabe destacar que la experiencia demostró que ambos ejes de análisis están directamente relacionados.

La información se presenta de la siguiente manera. En primer lugar, se explica la metodología utilizada para la realización del Índice. En segundo lugar, se presentan los resultados del relevamiento 2014 en perspectiva comparada con los relevamientos anteriores, con especial atención a los resultados obtenidos para los ejes contenidos y usabilidad. En tercer lugar, el

documento analiza los resultados para los primeros diez puestos, y diferencia entre municipios mayores y menores a 150.000 habitantes, destacando a las capitales provinciales. En cuarto lugar, se analizan buenas prácticas implementadas por algunos municipios en alguna de las temáticas abordadas por el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**. Por último, el estudio presenta breves conclusiones.

Metodología

El **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** es un estudio que se realiza desde 2007. En 2014 presenta su sexta edición, con la incorporación de algunos cambios en la metodología.

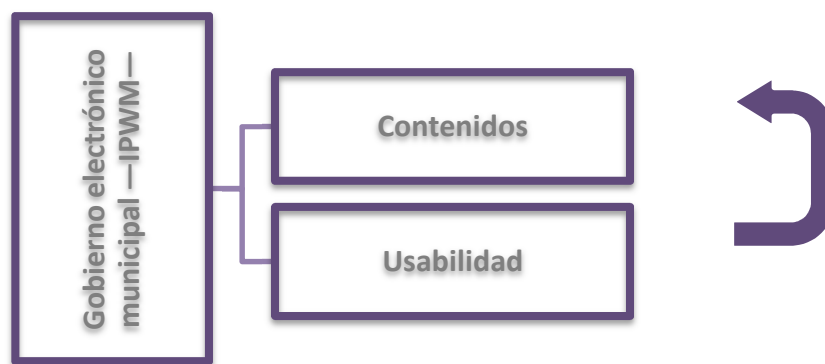
El Índice busca obtener resultados que den cuenta de la evolución en el uso y desarrollo de políticas de gobierno electrónico en los municipios. Para ello, los portales se utilizan como el medio observable para medir los avances y retrocesos de manera comparativa y regularmente. Hay múltiples aspectos que la metodología no mide. Sin embargo, los sitios web son un excelente indicador para evidenciar los logros en materia de políticas de gobierno electrónico en los municipios.

El relevamiento analiza los municipios argentinos que cuentan con más de 50.000 habitantes, así como las capitales provinciales que no alcancen este piso, sobre la base de los datos censales de población 2010. Cabe destacar que las ciudades consideradas para la realización del estudio representan a más del 60% de la población del país. Se excluye del análisis a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ya que por su estructura administrativa, económica y política y su nivel poblacional no se la considera estrictamente comparable con el resto de los gobiernos locales.

Para la edición 2014, se analizaron las 125 páginas web de los municipios que cumplen con el piso poblacional establecido. De ellas, 119 pudieron ser efectivamente relevadas debido a que, o bien algunos municipios aún no poseen portales web o sus páginas no estaban disponibles al momento del relevamiento.

El estudio fue realizado por evaluadores de CIPPEC y la Universidad de San Andrés de manera simultánea, entre los meses de abril y julio de 2014, con el objetivo de lograr la máxima objetividad y acercamiento posible a cada uno de los sitios web, y evitar sesgos en los datos recopilados. La última instancia consiste en un cruce de los datos recopilados, para obtener un doble control de la información recabada en ambos relevamientos.

La metodología utilizada para el relevamiento fue construida a partir de dos ejes, que aseguran un análisis integral: (a) los **contenidos**, y (b) la **usabilidad** de las páginas (diseño, actualización, facilidad de uso, etc.).



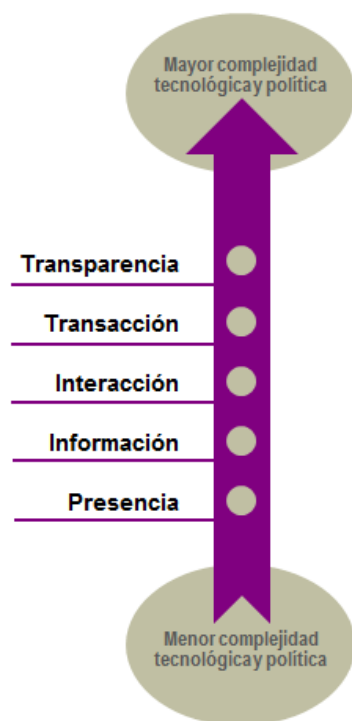
Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

Los **contenidos** son aspectos que hacen a la sustancia de los portales y, tienen como principal objetivo transmitir información, comunicar y brindar servicios. Incluyen cuestiones como la información pública disponible, la posibilidad de iniciar o realizar trámites en línea, la actualización de la información y aquellos elementos que promueven la transparencia y el acceso a

la información por medio del sitio del municipio. A su vez, la **usabilidad** busca garantizar que el acceso y uso de la información publicada puedan concretarse, es decir, que la información que se provee a través del eje de contenidos sea accesible para diferentes usuarios en distintos dispositivos, sea relativamente fácil de encontrar a través de un buscador web y posea un diseño que facilite su navegación. Los contenidos y la usabilidad del portal están sumamente interconectados, razón por la cual el Índice los evalúa de forma conjunta.

Respecto del eje de contenidos, para analizar la información y los servicios que se ofrecen en línea, se tienen en cuenta las siguientes dimensiones: presencia, información, interacción, transacción y transparencia. Cada dimensión supone el aumento de la capacidad tecnológica de la página web y un mayor nivel de complejidad política, por lo que responden a una visión evolutiva del desarrollo de los portales gubernamentales (**figura 1**).

Figura 1. Las cinco dimensiones del eje de contenidos. Índice Nacional de Páginas Web Municipales



Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

La elaboración del modelo basado en un enfoque evolutivo que posee el Índice Nacional de Páginas Web Municipales no implica que las etapas deban ser cronológicamente consecutivas o mutuamente excluyentes. Por el contrario, pueden ser complementarias y estar presentes al mismo tiempo en un portal, representando un nivel de complejidad tecnológica y política mayor para su implementación.

Cabe destacar que durante 2013 se realizó un taller de revisión de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, que contó con la participación de funcionarios a cargo de la implementación de herramientas de gobierno electrónico de los municipios de Almirante Brown, Bahía Blanca, Cañuelas, Ciudad de Buenos Aires, General Pueyrredón, Lanús, Luján, Mercedes,

Morón Rafaela, Santa Fe y Tigre. En este espacio se discutieron los aspectos que releva el Índice Nacional de Páginas Web Municipales para realizar ajustes que permitan actualizar la metodología, además de conocer de primera mano los desafíos que enfrentan los gobiernos locales en la implementación de este tipo de herramientas y promover el diálogo entre los funcionarios y el intercambio de buenas prácticas.

Para asignar los puntajes, a diferencia de la metodología utilizada hasta la quinta edición, se asigna un valor a las variables que componen los ejes contenidos y usabilidad, en donde cero indica la ausencia del atributo y uno indica su existencia. Esta forma de evaluar cada dimensión implica una modificación respecto de las ediciones anteriores que se propone minimizar los aspectos subjetivos de la evaluación para promover una mayor objetividad al momento de relevar los portales.

Como se realizó en ediciones anteriores, la idea de este nivel de desagregación al momento de calificar la existencia de un atributo es identificar a los portales municipales que brindan servicios de cierta complejidad de otros que los ofrecen de manera más simple o que directamente no lo hacen (al menos a través del sitio web).

Cada una de las cinco dimensiones que conforman el eje de contenidos se concentra en la evaluación de diversos aspectos que deben estar presentes en la página web de un gobierno municipal. A continuación se presenta brevemente la metodología diseñada y actualizada durante 2013, agrupados en los dos ejes: contenidos y usabilidad.

Eje de contenidos

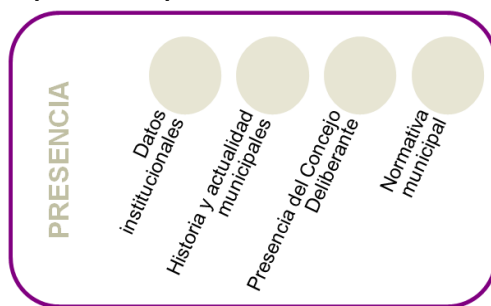
Dimensión presencia:

Se mide a partir de la oferta de un conjunto de datos básicos sobre el municipio. Se evalúa la presencia de datos como la dirección y teléfono del edificio municipal, los nombres y cargos de las máximas autoridades, información o un enlace al sitio del Concejo Deliberante y la publicación de algún tipo de normativa actualizada.

Como se observa en la **figura 2**, estos datos se concentran en cuatro variables que se evalúan por separado a través de diferentes aspectos observables *online*: datos institucionales, actualidad e historia del municipio, Concejo Deliberante y normativa municipal.

La dimensión presencia representa un total del 10% del puntaje del eje de contenidos.

Figura 2. Variables de la dimensión “presencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales

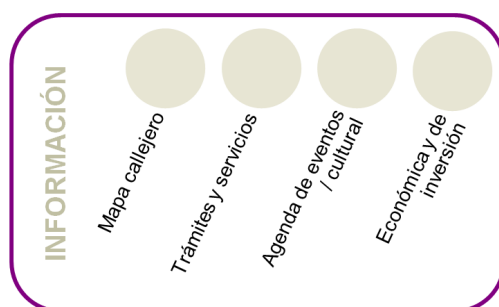


Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

Dimensión información:

Los datos relevados en esta dimensión son aquellos que facilitan una acción posterior por parte del ciudadano o usuario del sitio *web* municipal, como un trámite, la participación en algún evento cultural o incluso una inversión económica. Como se observa en la **figura 3**, se considerará la existencia de un mapa completo de la ciudad, una guía de trámites o de los formularios para descargar y presentar en las agencias municipales, además de informes económicos o de perfil productivo de la localidad. Respecto del puntaje total de contenido, la dimensión información representa el 15% del puntaje.

Figura 3. Variables de la dimensión “información” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



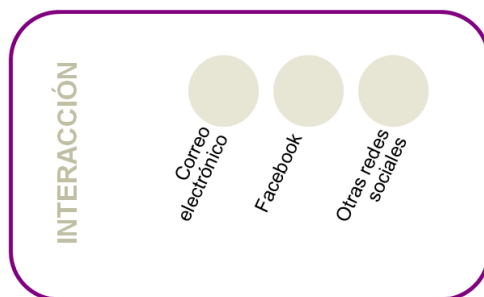
Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

Dimensión interacción:

Esta dimensión comprende los medios para la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno, y de los vecinos entre sí. Desde sus primeras ediciones, la “interacción” fue la dimensión que más modificaciones metodológicas experimentó, dado el rápido avance y la modificación permanente de las plataformas de interacción que permite internet. Así, al principio se relevaba la existencia de un foro o un blog, pero en esta edición 2014 nos concentramos en tres aspectos que se evaluaron como los más utilizados en la Argentina: el correo electrónico o e-mail, Facebook y otras redes sociales de importante difusión (**figura 4**).

Los puntajes obtenidos por cada una de las variables de esta dimensión representan el 20% del puntaje total de contenido.

Figura 4. Variables de la dimensión “interacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



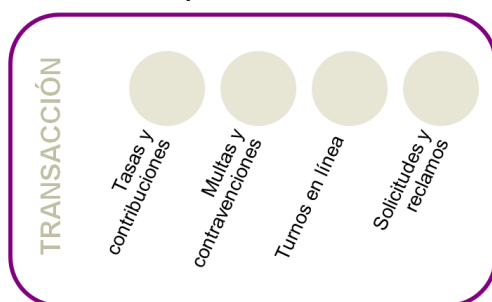
Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

Dimensión transacción:

Abarca las herramientas para realizar trámites en forma electrónica u *online*. Se tiene en cuenta la posibilidad de realizar consultas sobre deudas, efectuar pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites en línea (ver **figura 5**). Se diferencia de la dimensión “información” en que requiere el desarrollo de sistemas de información de mayor complejidad tanto en el sitio web como al interior del circuito procedimental del municipio o *backoffice*.

Los puntajes obtenidos en esta dimensión se corresponden con el 25% del puntaje total en contenidos.

Figura 5. Variables de la dimensión “transacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



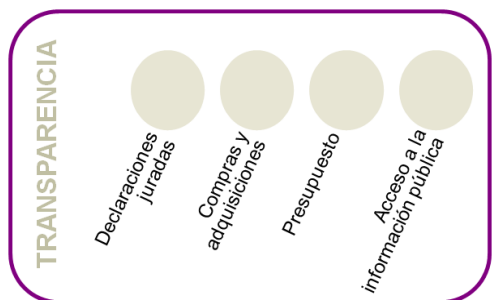
Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

Dimensión transparencia:

Por último, como se muestra en la **figura 6**, esta dimensión releva la existencia de información que apunta a transparentar los actos de gobierno, así como herramientas o datos sobre los procedimientos para acceder a información pública. Por ejemplo, se medirá la existencia de declaraciones juradas de las autoridades, el presupuesto y su ejecución, compras y licitaciones, y la publicación de los mecanismos para el acceso a la información pública.

Dada su importancia en el desarrollo de una gestión más cercana a los ciudadanos, esta dimensión representa el 30% del puntaje total en contenido.

Figura 6. Variables de la dimensión “transparencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

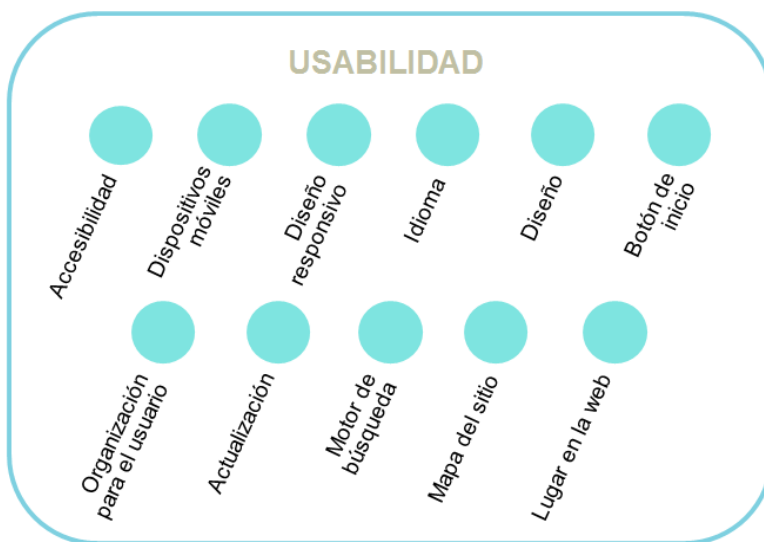
Eje Usabilidad

Para medir el eje de usabilidad se consideran dimensiones que hacen a la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web¹. Así, se entiende que el grado de usabilidad de los portales influye sobre los contenidos, porque facilita o dificulta su acceso y uso.

En el eje de usabilidad se incluye el análisis de la accesibilidad que ofrecen los portales, definida como la facilidad de la interfaz para ser utilizada y accedida por usuarios de diferentes capacidades, independientemente del equipamiento y la red a través de la cual se conecten.

Como se observa en la **figura 7**, para la medición de la usabilidad se tomarán en cuenta once indicadores, entre ellos, actualización, existencia de un buscador, mapa y diseño del sitio, secciones, idioma, entre otros. A partir de los ajustes en la metodología que se realizaron para esta edición, en este eje se incluyeron aspectos como la capacidad de acceder y navegar la web desde dispositivos móviles –entre los que los teléfonos celulares se destacan por su gran penetración en Argentina– y el diseño responsivo, que evalúa la facilidad en la lectura y la óptima navegación desde diferentes dispositivos (computadoras, teléfonos móviles, *tablets*, entre otros).

Figura 7. Dimensiones del eje de Usabilidad. Índice Nacional de Páginas Web Municipales



Fuente: CIPPEC, sobre la base de la metodología del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

Dado que los contenidos de un sitio web son accesibles, útiles y valiosos en tanto cumplan con ciertos requisitos que hacen a su usabilidad, el Índice Nacional de Páginas Web Municipales cuenta con un coeficiente que pondera los contenidos según estos aspectos. Así, el eje de contenidos disminuye su valor en la medida en que el sitio web presenta menos indicadores de usabilidad. La metodología descuenta hasta un 50% del puntaje obtenido en el eje de contenidos, porque se entiende que la información es valiosa en la medida en que puede ser utilizada. Por ejemplo, si un sitio web suma el puntaje ideal en contenidos (120 puntos) y un puntaje de usabilidad igual a 0, el

¹ Definición de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC): ISO/IEC 9241.

valor final que obtendrá será de 60 puntos. Si, en cambio, presenta los once indicadores del eje, su valor final será de 120 puntos.

Dimensiones de análisis en perspectiva comparada

Para realizar la comparación y analizar el desarrollo, se tendrán en cuenta los dos grandes ejes que estructuran el estudio, con especial atención a los cambios identificados al interior de cada una de las dimensiones que los componen, a través del análisis de sus variables.

A continuación se presenta, en primer lugar, información sobre el municipio promedio en materia de desarrollo de gobierno electrónico en la Argentina. En segundo lugar, se muestran los resultados del eje de contenidos, por medio del análisis de los puntajes alcanzados para cada una de las dimensiones y variables. Por último, se presentan los resultados para el eje de usabilidad.

Municipio promedio

En 2014, el municipio promedio obtuvo un puntaje total de 36,66 puntos sobre 120, de un universo total de 119 municipios, lo que revela, en términos generales, que aún existen enormes desafíos respecto del desarrollo de las páginas web de los gobiernos locales.

Durante el relevamiento realizado en 2012, el puntaje obtenido por el municipio promedio alcanzó 32,91 puntos, lo que muestra una leve mejoría con respecto al relevamiento anterior. Esta evolución positiva también se evidencia respecto del relevamiento realizado en 2011, cuando el municipio promedio obtuvo 31,2 puntos. En comparación con este caso, se aprecia una mejora de más de tres puntos, y si se compara con los resultados de 2008 (25,8 puntos), representa un avance de casi once puntos.

Para dimensionar la evolución y desarrollo de los portales web, es importante mencionar que desde 2008 el total de municipios relevados que efectivamente tenían sitio web aumentó de 97 a 119, es decir, un 22%. La permanente incorporación de nuevos municipios al análisis aumenta el número de casos (*n*). Cabría preguntarse si estos nuevos municipios inicialmente desarrollan sitios de baja complejidad relativa, lo que tendería a disminuir el puntaje promedio o, mejor dicho, impedir que este promedio aumente significativamente.

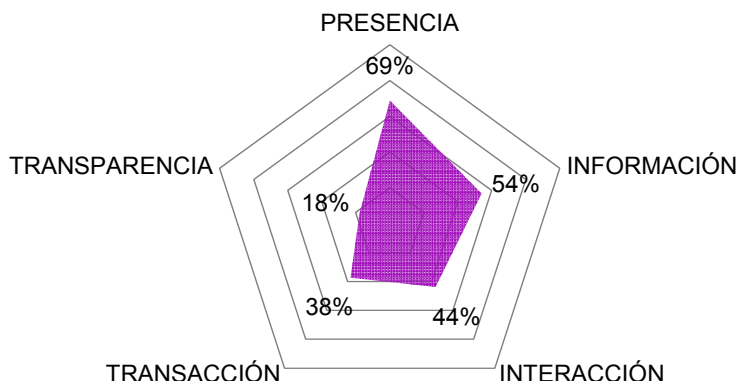
Estos elementos indican una tendencia lenta pero sostenida para mejorar la calidad de las páginas web municipales, como indicadores del nivel de desarrollo de herramientas de gobierno electrónico.

Eje de contenidos

En esta sección se presentan los resultados para el eje de contenidos obtenidos en cada una de las dimensiones de manera desagregada y comparativa durante el relevamiento 2014, a partir de la observación de los servicios e información provistos por los municipios a través de sus sitios web.

El **gráfico 1** muestra el puntaje promedio para las cinco dimensiones del eje de contenidos y evidencia dispares resultados según la complejidad de implementar cada dimensión. En este sentido, las dimensiones que significan una menor complejidad son las que poseen un nivel de desarrollo mayor, lo que evidencia que los municipios relevados alcanzaron un puntaje total de 69% para presencia y de solo 18% para transparencia —la dimensión más compleja—. Cabe destacar que solo presencia e información, las dimensiones menos complejas, lograron superar el 50% del puntaje máximo posible.

Gráfico 1. Puntaje promedio —en porcentaje— de las dimensiones evaluadas para el eje Contenidos, 2014

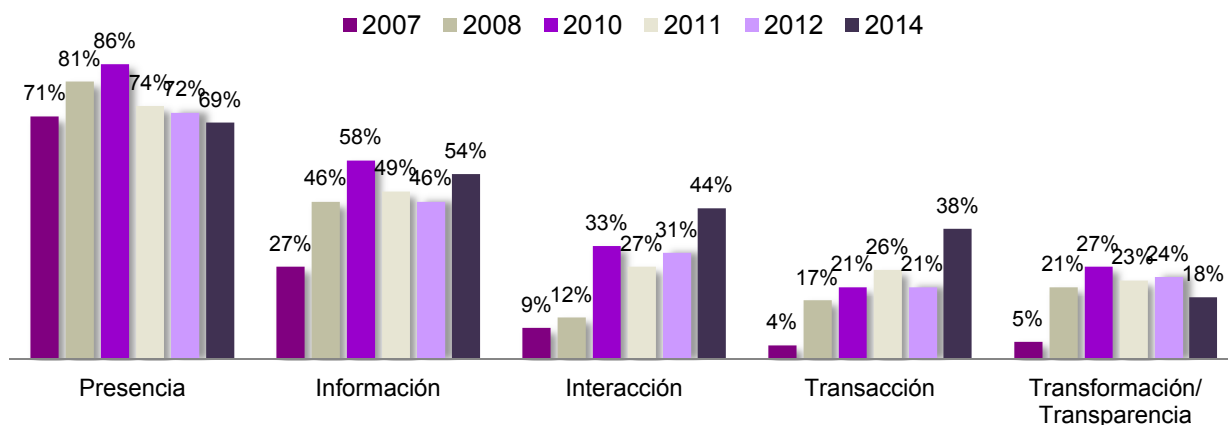


Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 124 páginas web de municipios argentinos de más de 50.000 habitantes.

En términos generales, se observa una leve caída de los puntajes totales en dos de las cinco dimensiones. Las diferencias en los puntajes promedios obtenidos respecto del relevamiento 2012, oscila entre 3 y 17 puntos porcentuales, siendo información, interacción y transacción las tres dimensiones que muestran alguna mejora de entre 8 y 17 puntos porcentuales.

El **gráfico 2** presenta los resultados promedios para el eje de contenidos durante las seis ediciones del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, detallados de forma comparada.

Gráfico 2. Nivel de desarrollo del municipio promedio en cada una de las fases del eje Contenidos, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 124 páginas web de municipios argentinos de más de 50.000 habitantes.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010; 111 municipios, 2011; 115 municipios 2012 y 124 municipios 2014.

En la siguiente sección se describen los resultados obtenidos por las distintas variables al interior de cada dimensión.

Dimensión presencia

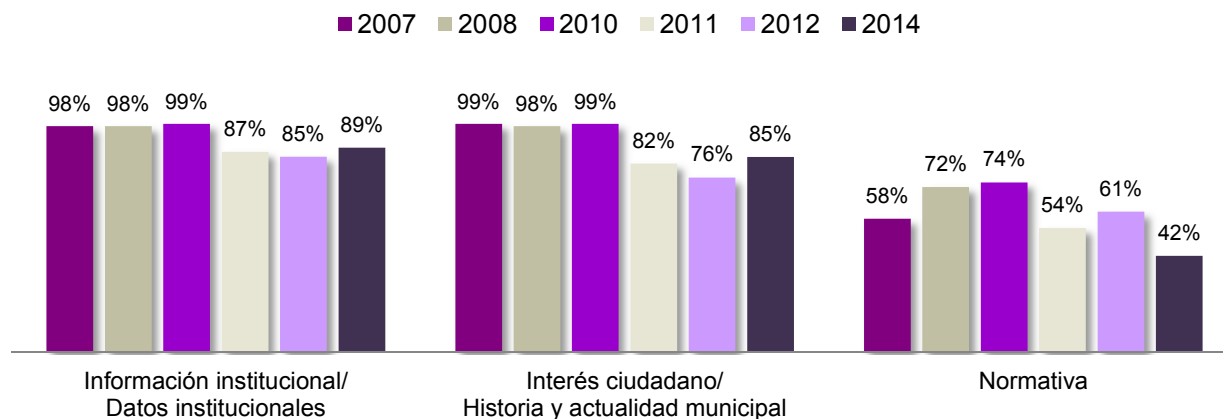
Como se mencionó anteriormente, la dimensión presencia es la que presenta los mayores desarrollos en términos generales. Sin embargo, desde 2011 los puntajes obtenidos por esta dimensión, y por ende por cada una de sus variables, muestran un descenso, excepto para la variable información institucional e interés ciudadano/historia y actualidad municipal.

Si se tiene en cuenta el **gráfico 3**, se puede observar que la presencia de normativa municipal en las páginas web muestra resultados menores a los obtenidos en las cinco ediciones anteriores. Además, a pesar de que en otras dos variables los resultados fueron mejores que en 2012 y 2011, no alcanzaron los niveles del 2010 ni de ediciones anteriores.

Respecto de la información socioeconómica, la columna de la edición 2014 no se muestra ya que producto de los cambios en la metodología se modificó esta sección y se la releva en la dimensión información, a través del indicador **información económica y oportunidades de inversión**. Este cambio se debe a que se observó que este tipo de desarrollos implican mayor complejidad en su elaboración.

En su lugar, se relevó la información correspondiente a la presencia o vínculo con el Honorable Concejo Deliberante.

Gráfico 3. Indicadores de presencia, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 124 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010; 111 municipios, 2011; 115 municipios 2012 y 124 municipios 2014.

La **información institucional**, la variable relacionada con la publicación en las páginas web de los nombres de autoridades, teléfono y domicilio municipal, presenta 9 puntos porcentuales menos que en 2007 y evidencia un menor desarrollo respecto de los resultados obtenidos para 2008 y 2010. Sin embargo, muestra un aumento de 2 y 4 puntos porcentuales en comparación con 2011 y 2012, respectivamente.

Mayor es la diferencia en los puntajes cuando se mira la **información de interés ciudadano/historia y actualidad municipal** que se ofrece a través de los portales. Esta variable se relaciona directamente con la anterior, ya que en general se evidencia que los municipios buscan brindar, en primer lugar, información institucional para luego profundizar con información específica, por lo que frente a la caída de la cantidad y calidad de la información más básica, es esperable un descenso de la información para el ciudadano o sobre historia y actualidad municipal en el caso del relevamiento 2014.

Respecto de la variable **normativa**, se evidencia un descenso de 19 puntos porcentuales respecto del año anterior, y el puntaje sigue siendo significativamente menor si se lo compara con todos los años anteriores. Esto puede estar relacionado con dificultades en la sistematización, digitalización y actualización de la normativa, aunque es importante destacar que la posibilidad de que los ciudadanos cuenten con la normativa básica y fundamental de sus localidades, al consultarla de forma rápida y fácil en la web municipal, resulta fundamental en el desarrollo de gobiernos más democráticos e inclusivos.

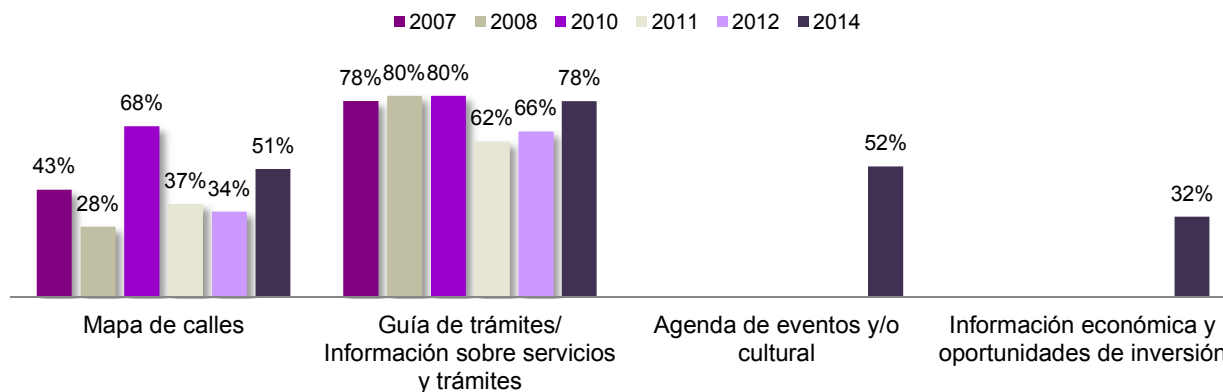
La variable sobre presencia del **Honorable Concejo Deliberante**, incluida en la nueva metodología aplicada en el relevamiento 2014, muestra que solo el 59% de los municipios incluye información básica sobre este esencial órgano de gobierno. Esto podría ser un reflejo de la preponderancia que tiene el ejecutivo por sobre el legislativo, aunque ambos componen el gobierno municipal.

El descenso generalizado de las variables de esta fase puede deberse a que, o bien no se identifica a la página web como el lugar más rápido y accesible donde el ciudadano puede encontrar información básica, o bien el desarrollo de las páginas web de los gobiernos locales prioriza el desarrollo de instrumentos que requieren una mayor inversión en tecnología.

Dimensión información

La fase de información muestra, como se observa en el **gráfico 4**, un aumento de sus indicadores, además la incorporación de un indicador nuevo en el relevamiento de la edición 2014.

Gráfico 4. Indicadores de información, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 124 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010; 111 municipios, 2011; 115 municipios 2012 y 124 municipios 2014.

La recuperación del puntaje obtenido en mapa de calles puede corresponderse con el avance en la utilización de herramientas como *Google maps*, que es empleado por los sitios web municipales para brindar información sobre lugares, calles, transporte público o servicios. Los municipios que no cuentan con los suficientes recursos para realizar un mapa digital completo de la ciudad pueden incorporar fácilmente este tipo de herramientas gratuitas. El resultado del relevamiento 2014 contrarresta la tendencia que evidenciaba desde 2011.

En relación con la variable **información sobre servicios y trámites** que obtuvo en 2014 un puntaje similar al de años anteriores, se ve una mejora de 12 puntos porcentuales con respecto a 2012. Esta variable evalúa el grado en que las páginas web municipales brindan información completa y detallada sobre pasos, horarios, dependencias, documentación, formularios, entre otros datos necesarios para realizar trámites.

Para la metodología implementada en el relevamiento 2014, se incorporaron dos variables: una que recoge la **publicación de una agenda de eventos o cultural**, y otra sobre **la información económica y oportunidades de inversión** que brindan los sitios analizados. Respecto de los resultados, se observa que para el primer caso, un 52% de los municipios publican, de una manera u otra, información respecto de la actividad cultural que se desarrolla en su localidad. Además, alrededor de un tercio de ellas (32%) facilita a los usuarios datos o información de carácter económico que son vitales para los actores interesados en invertir en el ámbito local. El desarrollo de este tipo de instrumentos, como informes sobre el perfil de desarrollo económico local, brinda posibilidades interesantes para promover el crecimiento económico y desarrollo regional.

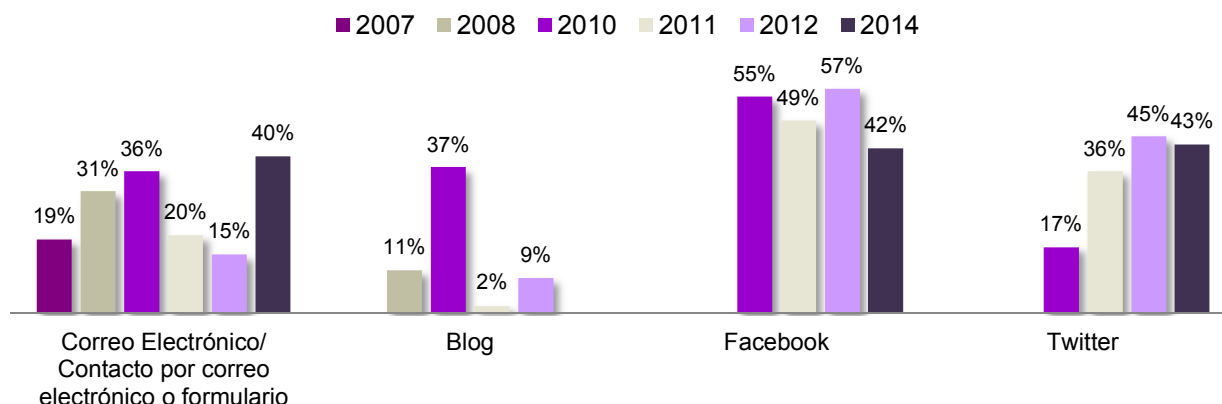
Dimensión interacción

La interacción refleja el intercambio bidireccional entre el municipio y los vecinos o entre los vecinos entre sí. Dado que las nuevas tecnologías y las prácticas sociales de comunicación digital varían constantemente, la metodología del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** incorporó progresivamente aspectos a medir para intentar reflejar esos cambios y evitar que los indicadores se vuelvan parámetros estáticos y desactualizados.

En este sentido, en 2010 se agregó el relevamiento de las redes sociales más populares en la Argentina: Facebook y Twitter, utilizadas como canal de comunicación de los gobiernos municipales con los vecinos, e incluso, en algunos casos, de los vecinos entre sí. Para ello, se tomaron como válidos solo las páginas o usuarios oficiales del municipio, y se dejaron a un lado las páginas personales de los intendentes o las áreas municipales particulares. En el relevamiento 2014, los indicadores considerados fueron el contacto por correo electrónico o formulario (al igual que en todas las ediciones anteriores), la existencia y utilización de Facebook, que se incorporó en 2010 y, a diferencia de otros años, se incorporó un tercer indicador que agrupa otras redes sociales o canales accesibles desde el sitio web, como twitter.

Para el relevamiento 2014, como se observa en el **gráfico 5**, se evidencia un aumento significativo en el uso de los correos electrónicos o formularios, acompañado de un crecimiento aún mayor del uso de otras redes sociales.

Gráfico 5. Indicadores de interacción, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 124 páginas web de municipios argentinos de más de 50.000 habitantes.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010; 111 municipios, 2011; 115 municipios 2012 y 124 municipios 2014.

En lo que respecta al contacto por **correo electrónico o formulario**, se evidencia que los municipios le otorgan progresivamente mayor importancia a la interacción con el ciudadano. A diferencia de 2012, cuando este indicador alcanzó un 15%, en el 2014 el 40% de los gobiernos locales ofrecen la posibilidad de que la población se ponga en contacto con ellos a través de sus páginas web y reciba una respuesta personalizada que ofrezca algún tipo de solución a sus consultas o inquietudes.

Para el caso de **Facebook** se evidencia un descenso de 15 puntos porcentuales respecto del último relevamiento. Esto se debe a que en los cambios de metodología implementados este año el relevamiento de esta red social, además de observar si existía una página oficial como se hizo hasta 2012, profundizó en aspectos como si era una página abierta, si estaba actualizada y si respondía los comentarios de sus usuarios.

Por su parte, el uso de **otras redes sociales o canales** evaluado en el relevamiento 2014, muestra la importancia creciente que se les da a este tipo de comunicaciones desde los municipios. El 43% busca otras maneras de acercarse a los ciudadanos e incorpora las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Los resultados obtenidos para el uso de cuentas de Facebook o de otras redes sociales institucionales por parte de los municipios relevados muestran que, cada vez más, los gobiernos locales utilizan la tecnología 2.0 disponible para el intercambio con los ciudadanos, y lo hacen según las tendencias de uso de estos canales. Las redes sociales se volvieron espacios virtuales que permiten una mayor interacción con el gobierno municipal, a través de la publicación de sus actividades, fotos, comentarios y otro tipo de información, que a su vez permite un diálogo con la ciudadanía por otros medios.

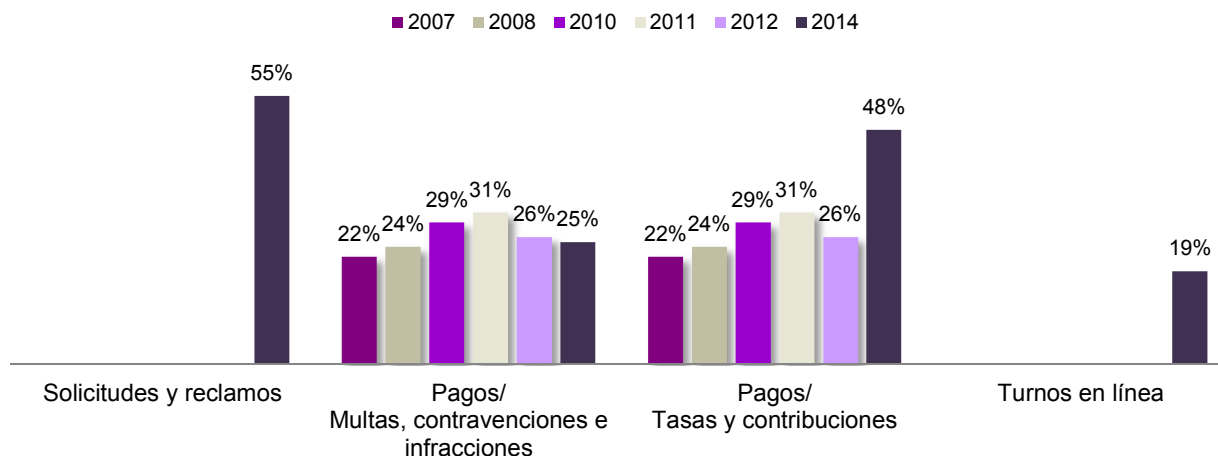
El gran uso de las redes también evidencia que los portales web municipales en términos generales aún no son concebidos plenamente como espacios de interacción, servicio y consulta ciudadana, sino que son sitios más bien unidireccionales, donde el municipio comunica al

ciudadano lo que quiere comunicar, para generar el acercamiento y la interrelación a través de redes sociales.

Dimensión transacción

La dimensión transacción es una de las que evidencia mayores modificaciones respecto de la metodología utilizada en las ediciones anteriores. Las variables incluidas este año son solicitudes y reclamos; multas, contravenciones e infracciones; turnos en línea; tasas y contribuciones. En el **gráfico 6** se pueden observar los resultados obtenidos.

Gráfico 6. Indicadores de transacción, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 124 páginas web de municipios argentinos de más de 50.000 habitantes.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010; 111 municipios, 2011; 115 municipios 2012 y 124 municipios 2014.

Se observa que la posibilidad de realizar **consultas, trámites y pagos** íntegramente a través de Internet es un aspecto que está adquiriendo importancia entre los municipios. Esta misma tendencia fue la que motivó los cambios en la forma de relevar, y se corresponde con el desarrollo y progreso de las nuevas tecnologías y la difusión de su uso, que facilitan cada vez más la realización de distintos tipos de operaciones por la vía virtual.

El uso de la web para esta clase de actividades supone un importante ahorro de tiempo para el ciudadano, que de otro modo debería acercarse a una oficina municipal. Paralelamente, posibilita descomprimir las esperas en las dependencias municipales en el municipio, en beneficio de los ciudadanos que no tienen acceso o no saben utilizar Internet. Además, modifica la calidad del trabajo de los empleados municipales porque permite que las transacciones ingresen con un nivel de procesamiento mayor o, incluso, completo.

Durante 2014, se incorporó la observación acerca de la posibilidad de realizar **solicitudes y reclamos** en línea. Anteriormente, se relevaba la posibilidad de realizar trámites *online*, pero este aspecto decidió observarse a través de la información brindada para llevarlos a cabo (dimensión información) y las posibilidades de pagos y turnos *online* que se relevan mediante otras variables de esta dimensión.

Crear canales que permitan **solicitar y reclamar** al municipio a través de la web es un aspecto fundamental. Durante 2014, este indicador estuvo presente en el 55% de los casos.

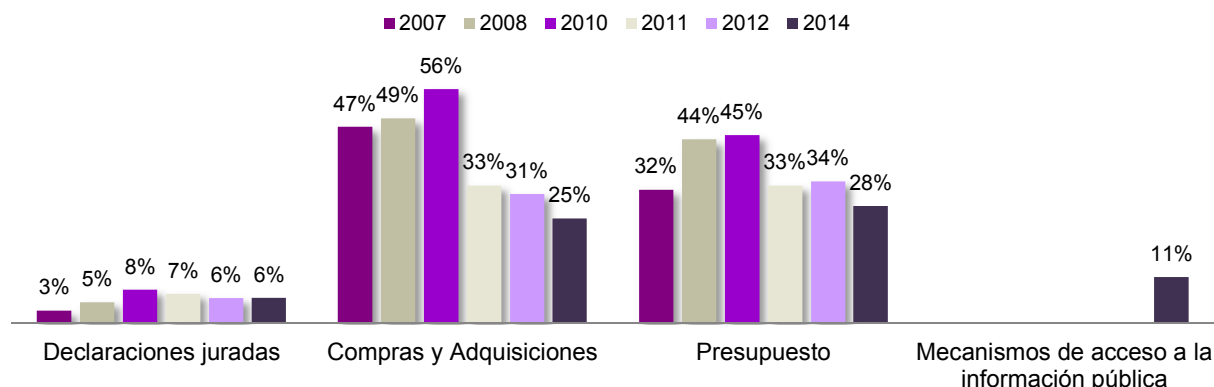
Con respecto a la posibilidad de realizar pagos de **tasas y contribuciones** y de **multas, contravenciones e infracciones** a través de la página web, en 2014 el 48% de los municipios lo permite para el primer caso y el 25%, para el segundo. Este aspecto fue comparado con la variable anterior, que se refería a la posibilidad genérica de realizar algún tipo de pago. A través de la modificación de la metodología, se intentó reflejar el mayor nivel de complejidad que los municipios desarrollaron en este aspecto. En este caso, se evidencia un mayor avance en la posibilidad de pagar tasas y contribuciones que multas, contravenciones e infracciones. El avance respecto a años anteriores en el primer caso es notorio, sobre todo mirándolo en perspectiva con 2012 (26%) y de años anteriores. Para el caso de multas, contravenciones e infracciones, el porcentaje es similar a años anteriores. Si bien es cierto que contratar un servicio de cobro de impuestos electrónicos puede significar un costo para la municipalidad, los usuarios crecientemente utilizan este tipo de servicios por la facilidad que ofrecen. El aumento de las “bocas” y horarios de cobro que permiten las transacciones *online* puede impactar positivamente en el nivel de cobrabilidad de los tributos.

La transacción que todavía requiere un mayor desarrollo, y que se incorporó a la medición en 2014, es la posibilidad de **sacar turnos en línea**. El 19% de los municipios brindaban este servicio, que resulta muy útil para los ciudadanos ya que permite disminuir las visitas al municipio en al menos una ocasión —la que se requería para sacar el turno—.

Dimensión transparencia

Antes denominada transformación, la dimensión transparencia contiene los indicadores de mayor complejidad política del desarrollo de los portales municipales, dado que implica un cambio en su concepción: en lugar de ser espacios de mera presencia institucional en la web, con una visión unidireccional en donde el municipio dispone pero no permite incidencia de la ciudadanía, esta fase permite transparentar aspectos específicos de la gestión y fomentar la participación ciudadana. Como se puede ver en el **gráfico 7**, el desarrollo de esta dimensión es dispar.

Gráfico 7. Indicadores de transformación, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 124 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010; 111 municipios, 2011; 115 municipios 2012 y 124 municipios 2014.

Desde el relevamiento 2011, se evidenció un descenso en todas las variables de transparencia. Además, en el relevamiento 2014 se incorporó una variable que permite medir los avances respecto de los **mecanismos de acceso a la información pública**, la cual también evidencia un grado de desarrollo muy bajo (11%). Esta variable tiene en cuenta cuestiones como la publicación de informes de gestión o las maneras de acceder a esa información.

Cuestiones relacionadas con la **transparencia** de la gestión, como la publicación de presupuestos, compras y adquisiciones o declaraciones juradas también tuvieron un menor desarrollo, sobre todo si se tienen en cuenta los valores alcanzados en 2010.

La presencia de información pública sobre **compras y adquisiciones** a seguir disminuyó entre 2012 y 2014, pasando de 31 puntos porcentuales a 25. Es importante destacar que junto con los datos de las oficinas responsables de realizar las licitaciones, los datos sobre las compras y contrataciones contribuyen a la transparencia de la gestión mediante la rendición de cuentas, lo que impacta en la mejora de la democracia y la gobernabilidad.

Por otro lado, el indicador que mide la presencia de **declaraciones juradas** del intendente y de los funcionarios municipales continúa con un muy bajo desarrollo. Entre 2007 y 2012, pasó de un 3% a un 7% y de un 6% para 2012 y 2014, año desde el cual el valor del indicador se ha mantenido. Entre los municipios que presentan declaraciones juradas en 2014 está Bahía Blanca, General Pueyrredón (Mar del Plata), Córdoba y Morón.

Así, se puede observar que todos los indicadores sobre transparencia de los sitios web municipales presentaron un crecimiento sostenido entre 2007 y 2010; sin embargo, entre 2011 y 2014 se observa un gran retroceso. Esto puede deberse a la concepción de los portales como meros nichos de información municipal y no como lugares para transparentar la gestión, participar, e interactuar con el gobierno o los ciudadanos.

Eje de usabilidad

El eje usabilidad busca evaluar la facilidad de la interfaz para ser utilizada por diferentes tipos de usuarios y por medio de múltiples dispositivos. Para el análisis, se consideran los siguientes indicadores: accesibilidad a los portales, la actualización de los contenidos, la existencia de buscadores al interior del sitio, la posibilidad de acceder a la información en diferentes idiomas, el lugar que ocupa en la web, el diseño, la existencia de un botón que guíe al inicio, la posibilidad de acceder desde dispositivos móviles, la existencia de un diseño responsivo, la organización desde la perspectiva del usuario y la presencia de un mapa del sitio.

El **cuadro 1** presenta, de manera comparada, los resultados promedios obtenidos para cada uno de los indicadores del eje, para las seis ediciones del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**.

Cuadro 1. Puntaje promedio de los indicadores de usabilidad —en porcentajes—, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 y 2014

Indicador	2007	2008	2010	2011	2012	2014
Accesibilidad	47,4	38,5	39,4	31,5	46,96	45,76
Actualización	82,5	87,5	97,1	86,4	91,3	63,03
Buscador	35,1	41,3	62,5	51,3	62,61	45,38
Diseño	90,7	94,2	95,2	92,7	99,13	80,67
Idiomas	5,2	5,8	7,7	4,5	11,3	6,72
Inicio	81,4	95,2	93,3	92,7	97,39	78,15
Lugar en web	85,6	99	98,1	99	99,13	78,99
Mapa	32	32,7	39,4	27,9	29,57	22,69
N° de pantallas/ Diseño responsivo	60,8	53,8	86,5	57,6	95,65	7,56
Niveles	96,9	96,2	94,2	93,6	91,3	--
Perfiles	5,2	2,9	19,2	7,2	47,83	--
Secciones/ Organización para el usuario	25,8	44,2	51,9	67,5	97,39	68,07
Tamaño	55,7	32,7	21,2	24,3	38,26	--
WAP	--	3,8	7,7	9,9	3,48	--
Acceso desde dispositivos móviles	--	--	--	--	--	45,76

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010, 111 municipios, 2011; 115 municipios 2012 Y 124 municipios 2014.

Se observa una disminución en todos los indicadores que componen el eje. Esto puede deberse a que a los municipios puede resultarles dificultoso mantener altos niveles de usabilidad en sus páginas *web*, si se tiene en cuenta la gran variedad de dispositivos móviles desde los cuales se accede a Internet hoy en día y los distintos tipos de usuarios que ingresan.

Por otro lado, se destaca que el promedio de usabilidad de los portales llega al 56,36% del valor máximo posible (6,2 sobre un puntaje máximo de 11), menor que el 65,09% de 2012 pero mayor que el 54,28% de 2011, lo que señala que no hubo mayores avances en el promedio de los portales con relación con la usabilidad.

En términos de **accesibilidad**, el relevamiento 2014 evidencia una mejora con respecto a los puntajes de los años previos al 2012 y una caída de aproximadamente un 1%. Este indicador refleja la posibilidad de ingresar a los sitios desde cualquier equipo, buscador y velocidad de conexión, lo que resulta central al momento de evaluar la llegada de la información a los usuarios. Uno de los motivos que explican la tendencia general a aumentar de puntaje es la existencia de contenidos, imágenes y multimedia que anteriormente no se publicaban en el sitio con la correspondiente adaptación, lo que permite que la página cargue el contenido a una velocidad adecuada y no se torne inaccesible desde distintos dispositivos.

La **actualización** de la información brindada por los gobiernos locales evidencia una disminución de puntaje, pasó de 91,3% en 2012 a 63,03% en 2014. Este aspecto resulta central al momento de mejorar la comunicación con los ciudadanos. En general, se observa que la sección más actualizada es la de noticias o novedades, que suele ser administrada por las áreas de prensa y comunicación de los municipios.

El **diseño** o mantenimiento de una identidad visual es relativamente elevada, aunque disminuyó en comparación con años anteriores. En relación con que las páginas web tengan una **organización para el usuario**, el 68,07% de los portales cumplen con este ítem. Respecto de este indicador, una de las cuestiones que se sigue identificando como negativa es la presentación de la información por secretarías o dependencias municipales y no a través los diferentes perfiles de usuarios –ciudadanos, empresas, beneficiarios, estudiantes, turistas, etc.–, porque dificulta que los ciudadanos poco informados sobre la estructura municipal y las funciones de cada área encuentren la información que necesitan. Sin embargo, se observa un esfuerzo por armar secciones según perfiles de colectivos sociales, por ejemplo, turistas o contribuyentes.

Otra de las herramientas que muestra un descenso respecto de 2012 y 2011 son los **buscadores** (45,38% en 2014 y 62,6% en 2012). Esto se debe a que a pesar de que la mayoría de las páginas *web* cuentan con un buscador, estos no siempre funcionan correctamente. Por otro lado el indicador **mapas de sitio** disminuyó con respecto al 2012 –tuvo un descenso de aproximadamente 7 puntos porcentuales, de 29,5% en 2012 a 22,6 % en 2014–. Es importante resaltar que estos elementos resultan de utilidad al momento de acceder a la información disponible en el sitio web y que su desarrollo mejora los puntos de contacto entre el gobierno municipal y los ciudadanos, permitiendo que llegue rápidamente a los usuarios la información específica presente en los portales.

En relación a la opción de elegir el **idioma** con el que se accederá a la información en la página, se observa que aún son pocos los municipios que incorporaron otros idiomas a sus páginas web. Esta incorporación facilita el desarrollo de actividades que pueden aumentar los ingresos locales, como el turismo y las inversiones internacionales, por lo que su desarrollo se torna sumamente relevante. El portal de una ciudad es el primer espacio de contacto con potenciales turistas o inversores.

Otro de los indicadores que se mantuvo alto es el que releva el **lugar** en la web, es decir, la posición en la que aparece el sitio web municipal al momento de buscarlo en los sitios más difundidos Google o Yahoo Argentina. En este sentido, el 78,99% de los municipios estudiados aparece entre los primeros cinco lugares en la búsqueda. Estos altos niveles de efectividad en la búsqueda se relacionan con una mejor utilización de las etiquetas (*tags*) por parte de los municipios, lo que permite una identificación más certera para acceder a la web.

El Índice 2014: análisis de los resultados para municipios medianos y grandes

Al igual que años anteriores, los resultados obtenidos por los portales municipales evidencian desarrollos dispares. El relevamiento 2014 arroja un puntaje máximo de 77,55 puntos sobre un puntaje total de 120, y puntaje promedio de 36,66 puntos porcentuales.

El **cuadro 2** presenta los 10 primeros puestos del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014**. Por primera vez, el municipio de Morón obtuvo el primer puesto, seguido por General Pueyrredón, Santa Fe, Rosario y Junín.

Cuadro 2. Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2014. Argentina

Municipio	Provincia	Contenidos — máx. 120—	Usabilidad — máx. 11—	Total —máx. 120—
Morón	Buenos Aires	94,78	7	77,55
General Pueyrredón	Buenos Aires	92,96	7	76,06
Santa Fe	Santa Fe	92,94	7	76,04
Rosario	Santa Fe	95,12	6	73,50
Junín	Buenos Aires	77,78	8	67,17
Tigre	Buenos Aires	84,78	6	65,51
Mendoza	Mendoza	77,12	6	59,59
Tandil	Buenos Aires	72,30	7	59,15
Salta	Salta	67,96	8	58,69
Bahía Blanca	Buenos Aires	67,80	8	58,55
Promedio general		46,19	6,20	36,66

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

A lo largo de las seis ediciones del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, CIPPEC y la Universidad de San Andrés identificaron la relevancia de mostrar los resultados agrupando a los municipios según cantidad de habitantes. Se observó que existe una correlación entre el tamaño poblacional del municipio y el desarrollo de sus sitios web. Por eso, el Índice destaca a los primeros puestos en dos categorías, según sean municipios grandes (con más de 200.000 habitantes) o medianos (los que cuenten con entre 50.000 y 200.000 habitantes).

En este sentido, el Índice 2014 arrojó una diferencia de más de 10 puntos, en donde los municipios grandes obtuvieron un promedio de 43,36 puntos y los medianos, un promedio de 33,27 puntos. Es decir que la gran disparidad evidenciada en el relevamiento 2012 (13,6 puntos de diferencia) disminuyó en 3,51 puntos.

Esta diferencia en el desarrollo de los portales de gobierno por parte de municipios mayores y menores a 200.000 habitantes se acercó a la observada en las ediciones anteriores al 2012. En los relevamientos de los otros años se observó que durante 2011, los municipios grandes obtuvieron un puntaje promedio de 38,9, mientras que los municipios medianos obtuvieron 27,5 puntos. Para el relevamiento de 2010, los municipios grandes obtuvieron 41,3 puntos y los medianos, 35,7 puntos; en 2008, los municipios grandes obtuvieron 31,7 puntos promedios y los medianos, 23 puntos.

El **cuadro 3** muestra los puntajes obtenidos por los cinco primeros municipios para la categoría de municipios grandes. Se destacan las páginas web de los municipios de Morón, General Pueyrredón, Santa Fe, Rosario y Tigre, todos de la zona centro de la Argentina, y uno de ellos, capital provincial.

Cuadro 3. Municipios grandes (más de 200.000 habitantes), Índice 2014

Municipio	Provincia	Contenidos —máx. 120—	Usabilidad —máx. 11—	Total —máx. 120—
Morón	Buenos Aires	94,78	7,00	77,55
General Pueyrredón	Buenos Aires	92,96	7,00	76,06
Santa Fe	Santa Fe	92,94	7,00	76,04
Rosario	Santa Fe	95,12	6,00	73,50
Tigre	Buenos Aires	84,78	6,00	65,51
Promedio municipios > a 200 mil habitantes		53,71	6,38	43,36
Promedio general		46,19	6,20	36,66

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Mientras que en la categoría de municipios medianos, como se detalla en el **cuadro 4**, se destacan el municipio de Junín, seguido por Mendoza, Tandil, Villa Carlos Paz y San Martín.

Cuadro 4. Municipios medianos (entre 50.000 y 200.000 habitantes), Índice 2014

Municipio	Provincia	Contenidos —máx. 120—	Usabilidad —máx. 11—	Total —máx. 120—
Junín	Buenos Aires	77,78	8,00	67,17
Mendoza	Mendoza	77,12	6,00	59,59
Tandil	Buenos Aires	72,30	7,00	59,15
Villa Carlos Paz	Córdoba	68,80	7,00	56,29
San Martín	Buenos Aires	82,12	4,00	55,99
Promedio municipios < a 200 mil habitantes		42,38	11,36	33,27
Promedio general		46,19	6,20	36,66

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Cabe destacar que tanto Junín, como Mendoza y Tandil estuvieron entre las cinco mejores páginas web de municipios medianos en el Índice 2012 y 2011.

En lo que respecta al desempeño de las capitales provinciales, si se analizan los puntajes de forma agregada, se observa un promedio general de 42,70 puntos. Esto evidencia un puntaje superior al puntaje general promedio (36,66 punto) obtenido por todos los municipios relevados para el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012**, lo que puede estar relacionado con el carácter, por lo general, pionero de estas ciudades respecto del resto de los gobiernos locales de cada provincia. En el **cuadro 5** se detallan los puntajes que obtuvieron cada una de las capitales provinciales.

Cuadro 5. Capitales provinciales, Índice 2014

Capital	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 11)	Total (máx. 120)
Santa Fe	Santa Fe	92,94	7,00	76,04
Mendoza	Mendoza	77,12	6,00	59,59
Salta	Salta	67,96	8,00	58,69
Río Gallegos	Santa Cruz	60,96	9,00	55,42
Resistencia	Chaco	58,14	9,00	52,85
Córdoba	Córdoba	64,48	6,00	49,83
Paraná	Entre Ríos	53,16	9,00	48,33
Posadas	Misiones	58,46	7,00	47,83
La Rioja	La Rioja	59,96	6,00	46,33
Viedma	Río Negro	56,46	7,00	46,19
San Miguel de Tucumán	Tucumán	57,16	5,00	41,57
San Juan	San Juan	45,16	9,00	41,05
Santa Rosa	La Pampa	49,39	7,00	40,41
Ushuaia	Tierra del Fuego	45,16	8,00	39,00
Neuquén	Neuquén	40,96	9,00	37,24
San Salvador de Jujuy	Jujuy	46,64	6,00	36,04
La Plata	Buenos Aires	46,00	6,00	35,55
Formosa	Formosa	43,16	7,00	35,31
Corrientes	Corrientes	35,87	6,00	27,72
Santiago del Estero	Santiago del Estero	36,23	5,00	26,35
San Fernando del Valle de Catamarca	Catamarca	27,32	5,00	19,87
San Luis	San Luis	22,16	7,00	18,13
Rawson	Chubut	0,00	0,00	0,00
Promedio capitales		52,04	7,00	42,70
Promedio general		46,19	6,20	36,66

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Buenas prácticas municipales en la gestión de las páginas web

Esta sección se propone destacar algunas de las prácticas que habilitan los portales municipales que ganaron la edición 2014 del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**. El diagnóstico busca ser un insumo para el fortalecimiento y la mejora de las políticas de gobierno electrónico y, en particular, de los sitios web de los gobiernos locales.

Hay que destacar la página web de la municipalidad de **Morón**, ganadora por primera vez no solo entre los municipios grandes sino también entre todas las páginas relevadas en esta edición. Esta obtuvo un puntaje perfecto en la dimensión **presencia**, ya que incluye información sobre los datos institucionales del municipio, su historia y actualidad, y normativa. También incluye una sección dedicada al Honorable Concejo Deliberante, poder que en muchos casos se omite por completo.

Morón presenta, además, una página muy completa de acuerdo con la dimensión de **información**, en la que se destacan la presencia de datos económicos y oportunidades de inversión. A la vez, es una página muy interactiva, que tiene en cuenta y responde las consultas de los ciudadanos, y se mantiene activa en diversas redes sociales como Facebook, YouTube y Twitter.

Por otro lado, las herramientas de **gobierno móvil** son aún poco aprovechadas por la mayoría de los municipios. En este sentido, Morón cuenta con un servicio por el cual el ciudadano puede enterarse de noticias relativas al municipio al enviar un mensaje de texto desde su teléfono móvil.

Sobre la **dimensión** de transacción, la página web de Morón también se destaca porque permite la impresión de boletas y consultar la deuda por el medio virtual, agilizándolo que facilita y agiliza este tipo de trámites para los ciudadanos. Es importante resaltar la sección de turnos en línea, que habilita opciones que muy pocos municipios permiten, como sacar, cancelar y modificar turnos en línea desde una sección unificada. La página web de Morón tiene correctamente desarrolladas las estrategias de pago en línea y un acercamiento completo con el ciudadano teniendo en cuenta que le brindan mejoras en tiempo al momento de hacer trámites, lo que permite adquirir un turno y realizar reclamos o sugerencias al municipio.

Cabe destacar al municipio de Morón en la dimensión **transparencia**, ya que cuenta con el puntaje más alto. Con 36 puntos también obtuvo el puntaje máximo que se puede alcanzar en esta variable. Morón es el único de los municipios relevados que está comprometido con la totalidad de las políticas transparentes. Otorga información y documentos de las declaraciones juradas, compras y licitaciones, presupuesto y rendición de cuentas y presenta una política llamada “Discrecionalidad Cero” a partir de la cual:

El Municipio de Morón puso en marcha las siguientes medidas tendientes a ampliar el protagonismo de los vecinos en los asuntos públicos y a profundizar las políticas públicas de transparencia en la gestión: la Elaboración Participativa de Normas, la Publicidad de las Audiencias de Gestión de Intereses, el Libre Acceso a la Información Pública, la Presentación de Declaraciones Juradas Patrimoniales, la Rendición Pública del Presupuesto, la implementación de la figura del Defensor del Pueblo y la reglamentación del procedimiento de Audiencias Públicas para el tratamiento de las cuestiones de mayor trascendencia para la comunidad.

Fuente: sitio web de la Municipalidad de Morón www.moron.gov.ar, consultado en agosto de 2014.

En términos generales, las páginas web presentan falencias importantes en la dimensión **transparencia**. Según se evidencia por el relevamiento, los municipios no se dedicaron a mejorar este aspecto. Solo Morón presentó los mecanismos para realizar y participar de audiencias públicas. De los restantes, todavía existen grandes desafíos en términos de una presentación más ordenada de las situaciones financieras y presupuestos, como así también del acceso a la información pública y los mecanismos para obtenerla.

Entre los municipios medianos, **Junín** resultó el ganador. La página web de este municipio se destaca por su calidad, tanto a nivel de diseño y organización como de contenido. La dimensión **presencia** está muy completa, ya que la página incluye los datos institucionales de la municipalidad, información sobre su historia y actualidad, y permite acceder a la normativa desde un buscador específico que permite filtrar la búsqueda por contenido o por número, según la necesidad del ciudadano.

Otro aspecto a resaltar es la presencia de una guía de **trámites** unificada y con información detallada sobre cómo realizarlos. Además, mantiene actualizada la sección sobre eventos y actividades locales. Muy pocas páginas web incluyen, como lo hace la de Junín, datos sobre los interlocutores y responsables de la **política productiva** para facilitar el contacto con empresarios, junto con información sobre la política productiva y de desarrollo local.

El puntaje obtenido por Junín en la dimensión **interacción** es casi perfecto. Tiene una sección destacada de atención al ciudadano, además de responder a las consultas recibidas de manera apropiada y rápida. Al mismo tiempo, se comunica con la población por medio de otras redes sociales que mantiene actualizadas, como Facebook, YouTube, Twitter y Pinterest.

Con respecto a la dimensión de **transacción**, la página municipal de Junín tiene habilitado el pago de tasas y contribuciones a través de medios electrónicos, la impresión de boletas y la consulta de deuda. También tiene una sección destinada a solicitudes y reclamos.

Junín llama la atención no solo por tener buenos puntajes en la dimensión transacción sino también en la de **transparencia**. Con respecto a esta última, en el sitio figura una sección especialmente dedicada a este aspecto, que incluye declaraciones juradas, licitaciones, presupuesto y acceso a la información pública. Son muy pocos los casos en los que este aspecto se jerarquiza de esta manera, y en donde se facilita el acceso de los ciudadanos a información sensible y permite la rendición de cuentas.

Además, **Junín** ofrece varios servicios, facilita una considerable cantidad de información de interés y es una página muy interactiva. Hay, por ejemplo, secciones que caben destacar, como la de “Control ciudadano”, “Encontrá tu empleo” y la de “Transporte urbano”, características innovadoras que están presentes en muy escasas ocasiones en las otras páginas relevadas.

La página web de la municipalidad de **Junín** se destaca por su calidad, tanto a nivel de diseño y organización como de contenido. Llama la atención especialmente por tener buenos puntajes en las dimensiones **transacción** y **transparencia**. Con respecto a esta última, en el sitio figura una sección especialmente dedicada a la transparencia. Además, ofrece varios servicios, facilita considerable información de interés y es una página muy interactiva. Hay, por ejemplo, una sección de “Control ciudadano”, una llamada “Encontrá tu empleo” y otra de “Transporte urbano”, características innovadoras que no están presentes en casi ninguna de las otras páginas relevadas.

Con respecto a la dimensión **transacción**, las páginas web que obtuvieron el puntaje más alto corresponden a los municipios de **San Miguel de Tucumán**, **San Martín** y **Rosario** (30 puntos). Los tres obtuvieron para esta dimensión el máximo puntaje posible. Esto significa que sus sitios

virtuales habilitan el pago de tasas, contribuciones, multas, contravenciones e infracciones a través de medios electrónicos, además de la impresión de sus boletas respectivas. También se puede consultar una deuda y emitir un comprobante de libre deuda. Con respecto a los turnos en línea, existe la posibilidad de sacar, modificar o cancelar los mismos desde una única sección. Se suma a todo esto la existencia de un área para realizar solicitudes y reclamos. Por otro lado, cabe hacer algunas menciones especiales de páginas que se destacaron en ciertos aspectos. Por ejemplo, las páginas están diseñadas teniendo en cuenta al ciudadano, para que encuentre rápidamente lo que necesita y tenga acceso a los datos más útiles para él. En vez de que la página se use para presentar datos institucionales, esta se piensa desde la perspectiva del usuario.

Otro ejemplo que cabe destacar en esta dimensión es la página del municipio de **Concepción del Uruguay**, cuyo diseño está hecho para el visitante. La página está dividida en áreas (Gobierno, Ciudadanos, Visitantes, Empleo, Educación, etc.); dentro de cada área figuran preguntas frecuentes relacionadas con la temática —por ejemplo, en el área de Ciudadanos, una de las preguntas es “¿Cómo uso el tiempo ocioso?”—; dentro de cada pregunta, están los links que las responden.

Otra herramienta muy útil que incluyen ciertas páginas son **mapas interactivos** con información local. Algunas van más allá e incluyen más filtros con datos útiles para la población. En este caso, se destaca la página web de **General Pueyrredón**, que incluye un mapa del delito y un mapa digital que permite buscar distintas ubicaciones con un filtro dividido por temáticas —por ejemplo, dentro del área servicios, buscar la ubicación de las comisarías—.

Hay varios municipios que brindan información sobre recorrido y horarios del **transporte público**, lo cual es de gran utilidad para la vida cotidiana. Un elemento destacado es el mapa dinámico de tránsito del municipio de **Tigre**, donde figuran los cortes de calle, lugares donde cargar la tarjeta SUBE para uso del transporte público, etc. (mapa.tigremunicipio.com.ar/transito/mapa.htm). En este municipio también se encuentran aplicaciones útiles como Alerta Tigre (www.tigre.gov.ar/alertatigre/index.htm) y Sirve Tigre (www.tigremunicipio.com.ar/tigresirve) que son innovadoras, ya que se centran en el uso de nuevas tecnologías como medio de comunicación y de seguridad del ciudadano. En este municipio hay amplio desarrollo de las herramientas digitales.

Con respecto a la **normativa**, hay páginas municipales que ofrecen la opción de filtrar la búsqueda según distintos criterios. Esto constituye una herramienta muy práctica, sobre todo porque permite la búsqueda por tema. Un ejemplo es la municipalidad de **Bahía Blanca**, que permite buscar ordenanzas según número o temática; y buscar resoluciones por secretaría, título o número. El municipio de **Paraná** posee un digesto en línea, organizado por prestaciones y actividades municipales. Dentro de estos, se agrupan títulos específicos. Además, cuenta con un tutorial para el ciudadano en caso de que encuentre alguna dificultad en el acceso a la información de este digesto.

En lo relacionado con el **Concejo Deliberante**, **Paraná** posee una organización efectiva y presenta los nombres de los integrantes divididos según su afiliación partidaria. Además, al entrar a la página del Concejo Deliberante en sí, se puede observar un diseño y organización efectiva acompañada de información sumamente completa que va desde las autoridades hasta una sección donde se permite introducir los datos para poder presenciar las sesiones. Así, la página pone a disposición de la ciudadanía videos de las sesiones pasadas y espacio donde dejar la dirección de mail para ser parte del *newsletter* semanal del Honorable Concejo Deliberante.

En cuanto a la **Agenda Cultural**, las municipalidades de **Rafaela**, **Marcos Paz** y **Paraná** brindan al ciudadano la posibilidad de incorporar sus propios eventos a la agenda del municipio.

Este simple acto —que no conlleva recursos significativos— genera en el ciudadano pertenencia y, al mismo tiempo, le permite al municipio ampliar su oferta cultural sin cargo adicional a la gestión.

Otra herramienta innovadora que se destaca y que ofrecen muy pocos municipios son los análisis e información sobre las **estadísticas de producción local y su política productiva**. Son muy pocos los municipios que publican sus propias estadísticas y análisis con información local, generada por ellos. Algunos ejemplos de esto son **General Pueyrredón, Azul y Concepción del Uruguay**. **Godoy Cruz** resalta por sus estadísticas productivas, ya que las mismas incluyen ítems como la cantidad de cabezas de ganado o cómo está compuesta la industria, comercio y servicios en el municipio —y compara todos estos datos con el total provincial—.

El **mapa** del municipio de **Mendoza** es relevante debido a que posee un diseño 3D. Se puede navegar por la ciudad y visitar virtualmente cada uno de los lugares importantes, como el Estadio Mundialista o el Cerro de la Gloria. También señala las alturas de los cerros más importantes y cercanos. Es un mapa que puede ser utilizado para turismo, pero también es útil para el ciudadano porque señala claramente las calles y la ubicación de los organismos gubernamentales.

El mapa de Mendoza está dentro del programa del municipio llamado “Ciudad Virtual”. Dentro de este programa, también cabe destacar la presencia de una sección de **trámites** eficiente, organizada y rápida, la cual, a su vez, posee una central de turnos en línea. La sección de trámites está organizada por orden alfabético y por dependencia, además de tener un buscador exclusivo. Al mismo tiempo, dispone de una sección de preguntas frecuentes para la asistencia al ciudadano. El municipio provee al habitante de una sección llamada “**Carpeta del Ciudadano**”, la cual cuenta con los trámites ligados a la municipalidad. Para ingresar y realizarlos, se debe crear una cuenta municipal.

La página web de **Bahía Blanca** llama la atención por su **diseño** y por el **contenido** publicado, el cual está muy completo y actualizado. Tiene un buen puntaje en todas las dimensiones y variables, incluso en **transacción** y **transparencia**, que son las dos en las que, en promedio, el relevamiento resultó más bajo para el total de municipios. Se destaca la sección del sitio llamada “**Gobierno Abierto**”, que pone a disposición de todos los ciudadanos datos sobre los recursos que emplea el gobierno municipal. Realmente, da la impresión de que la administración busca la manera de acercarse a la población y lograr una mayor interacción y comunicación con ella. Esta página web incorpora también aspectos innovadores que no están incluidos en el relevamiento, pero que son de importancia para los ciudadanos, como el nuevo sistema de prevención y protección ciudadana.

La página web de la municipalidad de la ciudad de **Córdoba** se destaca tanto por la manera en que está **diseñada** como por el **contenido** que publica. Se resalta especialmente por tener uno de los sitios más completos con respecto a la dimensión **transparencia**. Hay una sección llamada “Portal de transparencia”, que permite consultar todo tipo de información sobre distintas temáticas que hacen a la rendición de cuentas de la administración pública local —presupuesto, sueldos y salarios, recaudación, Honorable Concejo Deliberante, cultura, salud, transporte y tránsito, políticas vecinales, plan de metas, gasto—. Este portal incluye también información sobre concursos públicos, guías estadísticas, declaraciones juradas, entre otras.

El sitio web de **General Pueyrredón** es otro de los que se destacan positivamente por su **diseño** y **contenido**. Allí se publica mucha información útil para el usuario. En general, la página obtuvo una alta puntuación en todas las dimensiones relevadas. Comparada con las demás, resalta especialmente en la dimensión **transacción**, ya que permite hacer muchas tareas *online*, como pagar tasas, multas, solicitar turnos y hacer reclamos. En este aspecto, General Pueyrredón llama la

atención por ser la excepción al tener presentes casi todas las variables relevadas. También tiene un buen puntaje en la dimensión de **transparencia** e incluso el sitio *web* tiene una sección muy completa con este nombre.

Por su parte, el sitio de **Lomas de Zamora** presenta innovaciones en la dimensión de Transacción –puntaje perfecto– y pone a disposición del ciudadano varios lugares y formas de pago de tasas y contravenciones, además de permitir el uso del sistema de turno en línea para facilitar trámites.

Mendoza posee puntaje perfecto en materia de **Interacción**. Tiene 6 redes sociales diferentes, aunque utiliza como principal medio su Facebook, el cual es abierto, está actualizado y responde rápidamente a comentarios hechos por los usuarios.

Conclusiones

A lo largo del análisis del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014** se detectaron avances y retrocesos respecto de los resultados obtenidos durante 2012, última edición de la metodología.

En términos generales, se observa que la **dimensión presencia** es la que mayor desarrollo observa en todos los sitios web. Es esperable que esta sea la que más avances muestra, dado que es la más sencilla de las cinco que componen el eje de contenidos. Sin embargo, aún restan enormes desafíos respecto de la publicación ordenada de normativa local y el enlace con el legislativo local, el Honorable Concejo Deliberante. En muchos sitios no aparece la información sobre este órgano y en casi ninguno está completa la normativa.

Dentro de la **dimensión información**, uno de los aspectos que incorporó al relevamiento el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014** fue la publicación de información económica y sobre oportunidades de inversión. Este aspecto, si bien no puede ser comparado en términos de evolución de manera acabada, está muy débilmente desarrollado. Solo un tercio de los municipios posee datos sobre estadísticas productivas, cámaras o asociaciones relacionadas con la actividad económica local, entre otros. Incluso en los municipios con un perfil más industrial, esta información prácticamente no aparece.

En relación con la **dimensión interacción**, es destacable que la mayoría de los sitios utilicen Facebook. Algunos municipios también aprovechan otras redes sociales para difundir información y generar instancias de interacción con el ciudadano. Quizás cabría preguntarse si los sitios web municipales pueden haber perdido importancia frente a estas redes sociales. Muchas veces, su administración es más sencilla y requiere un presupuesto más reducido. Sin embargo, hay un amplio porcentaje de sitios que, a pesar de contar con una página de Facebook u otras redes, no responden las consultas que se realizan por esos medios. Lo mismo se replica respecto de las consultas por correo electrónico, que muchas veces no son respondidas.

En la **dimensión transacción**, falta todavía mucho desarrollo en términos de trámites ágiles. En muchos casos, los municipios muestran intenciones de avanzar en este sentido, pero no logran realizarlo plenamente en todos los casos. Este aspecto, más allá del desarrollo web, es en realidad una consecuencia de un cambio de procesos internos, que implica una modernización en el seno de los circuitos y la estructura de las gestiones municipales. La dimensión transacción es una excelente lente a través de la cual medir los avances en términos de gobierno electrónico en los gobiernos locales argentinos.

Respecto de la **dimensión transparencia**, aún son muy pocos los casos en que los sitios web han realizado avances significativos. Las web que facilitan a los ciudadanos las declaraciones juradas de los funcionarios públicos representan un número reducido. Es una dimensión con pobres avances, y además de no existir demasiada información *online* tampoco se evidencia que se acerquen a los ciudadanos a través de la web información sobre los mecanismos de acceso a la información pública.

Respecto de la **usabilidad** de los sitios web, no se observan cambios significativos respecto de años anteriores.

A modo de conclusión, podemos decir que aún existen múltiples desafíos en materia de desarrollo de políticas de gobierno electrónico en los municipios argentinos. En primer lugar, se sigue observando la brecha en el uso y desarrollo de tecnologías de información y comunicación entre municipios grandes y medianos — mayores y menores a 200.000 habitantes —.

Si bien existen prácticas que caben ser destacadas y que muestran intenciones de avanzar en este sentido, las cuales fueron identificadas en la sección anterior, los municipios que figuran entre los primeros veinticinco puestos del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** suelen ser, salvo excepciones puntuales, los mismos a lo largo de los años.

Cabe preguntarse si las políticas de gobierno electrónico son únicamente producto de las buenas intenciones de algunos o si responden a una política generalizada que podría evidenciarse en la mayor tendencia al uso de medios electrónicos en todos los ámbitos. Si las mejoras y ampliaciones en el acceso a través de la web por parte de los ciudadanos fueran únicamente producto de voluntades individuales o administraciones gubernamentales puntuales, quizás sea necesario implementar algún tipo de estrategia que permita que los gobiernos locales avancen a paso firme en la elaboración de sitios web funcionales, que acerquen al ciudadano y gobierno local y faciliten también el acceso a la información pública y la transparencia.

Anexo 1: Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014

Cuadro 6. Primeros 10 puestos en municipios grandes (más de 200.000 habitantes), Índice 2014

Puesto	Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 11)	Total (máx. 120)	Índice 2012 Puesto	Índice 2011 Puesto	Índice 2010 Puesto	Índice 2008 Puesto	Índice 2007 Puesto
1°	Morón	Buenos Aires	94,78	7,00	77,55	10°	7°	7°	2°	7°
2°	General Pueyrredón	Buenos Aires	92,96	7,00	76,06	1°	1°	1°	1°	8°
3°	Santa Fe	Santa Fe	92,94	7,00	76,04	5°	6°	5°	10°	10°
4°	Rosario	Santa Fe	95,12	6,00	73,50	3°	3°	3°	4°	1°
5°	Tigre	Buenos Aires	84,78	6,00	65,51	6°	10°	4°	8°	9°
6°	Salta	Salta	67,96	8,00	58,69	82°	91°	42°	32°	23°
7°	Bahía Blanca	Buenos Aires	67,80	8,00	58,55	2°	4°	8°	3°	3°
8°	San Isidro	Buenos Aires	70,96	7,00	58,06	9°	8°	13°	11°	5°
9°	Pilar	Buenos Aires	72,64	6,00	56,13	8°	19°	24°	13°	19°
10°	Lomas de Zamora	Buenos Aires	62,96	8,00	54,37	40°	27°	40°	36°	33°

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Cuadro 7. Primeros 10 puestos en municipios medianos (entre 50.000 y 200.000 habitantes), Índice 2014

Puesto	Municipio	Provincia	Contenidos máx. 120	Usabilidad máx. 11	Total máx. 120	Índice 2012 Puesto	Índice 2011 Puesto	Índice 2010 Puesto	Índice 2008 Puesto	Índice 2007 Puesto
1°	Junín	Buenos Aires	77,78	8,00	67,17	1°	5°	5°	6°	20°
2°	Mendoza	Mendoza	77,12	6,00	59,59	3°	3°	2°	49°	12°
3°	Tandil	Buenos Aires	72,30	7,00	59,15	2°	4°	1°	1°	1°
4°	Villa Carlos Paz	Córdoba	68,80	7,00	56,29	7°	13°	18°	37°	25°
5°	San Martín	Buenos Aires	82,12	4,00	55,99	15°	12°	17°	17°	9°
6°	Río Gallegos	Santa Cruz	60,96	9,00	55,42	71°	60°	43°	50°	70°
7°	Ituzaingó	Buenos Aires	65,62	7,00	53,69	6°	22°	29°	17°	46°
8°	Pergamino	Buenos Aires	69,46	6,00	53,67	53°	34°	49°	84°	39°
9°	Rafaela	Santa Fe	68,28	6,00	52,76	36°	4°	14°	7°	13°
10°	Berisso	Buenos Aires	61,80	7,00	50,56	74°	54°	50°	59°	--

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Anexo 2: Listado de municipios y páginas web relevados, 2014

Cuadro 8. Municipios y páginas web relevados, ordenados según cantidad de habitantes*

Municipio	Provincia	Página Web	Habitantes
Almirante Brown	Buenos Aires	http://www.almirantebrown.gov.ar/	552.902
Avellaneda	Buenos Aires	http://www.mda.gob.ar/	342.677
Azul	Buenos Aires	http://www.azul.gov.ar/	65.280
Banda del Río Salí**	Tucumán	-----	68.054
Bahía Blanca	Buenos Aires	http://www.bahiablanca.gov.ar/	301.527
Barranqueras	Chaco	http://www.barranqueras.gov.ar/	54.715
Berazategui	Buenos Aires	http://www.berazategui.gov.ar/	324.244
Berisso	Buenos Aires	http://www2.berisso.gba.gov.ar/	88.470
Caleta Olivia	Santa Cruz	www.caletaolivia.gov.ar/	51.733
Campana	Buenos Aires	http://www.campana.gov.ar/	94.461
Cañuelas	Buenos Aires	www.canuelas.gov.ar	51.892
Chimbas**	San Juan	http://www.municipiodechimbas.gob.ar/index.php	82.641
Chivilcoy	Buenos Aires	http://www.chivilcoy.gov.ar/	64.185
Cipolletti	Río Negro	http://www.cipolletti.gov.ar/	87.492
Clorinda	Formosa	www.clorinda.gob.ar/	53.506
Comodoro Rivadavia	Chubut	http://www.comodoro.gov.ar/	177.038
Concepción	Tucumán	www.concepcion.gov.ar/	52.073
Concepción del Uruguay	Entre Ríos	http://www.cdeluruguay.gov.ar/	73.729
Concordia	Entre Ríos	http://www.municonc.gov.ar/	152.282
Córdoba	Córdoba	http://www2.cordoba.gov.ar/home/	1.329.604
Cnel. de Marina Leonardo Rosales	Buenos Aires	http://www.muncrosales.gov.ar/	62.152
Corrientes	Corrientes	http://www.ciudaddecorrientes.gov.ar/	352.374
Eldorado**	Misiones	http://www.eldorado.gov.ar/	63.931
Ensenada	Buenos Aires	http://www.ensenada.gov.ar/	56.729
Escobar	Buenos Aires	http://www.escobar.gov.ar/	213.619
Esteban Echeverría	Buenos Aires	http://www.estebanecheverria.gov.ar/	300.959
Ezeiza**	Buenos Aires	http://www.ezeiza.gov.ar/	163.722
Florencio Varela	Buenos Aires	http://www.florenciovarela.gov.ar/inicio.aspx	426.005
Formosa	Formosa	http://www.ciudaddeformosa.gov.ar/	222.218
General Pico	La Pampa	http://www.generalpico.gov.ar/login/login.php	57.669
General Pueyrredón	Buenos Aires	http://www.mardelplata.gov.ar/	618.989
General Roca	Río Negro	http://www.generalaroca.gob.ar/	90.655
General Rodríguez	Buenos Aires	http://www.generalrodriguez.gov.ar/	87.185
General San Martín	Buenos Aires	www.sanmartin.gov.ar	414.196
Godoy Cruz	Mendoza	http://www.godoycruz.gov.ar/	203.666
Goya	Corrientes	http://www.goya.gov.ar/	88.300
Gualectuaychú	Entre Ríos	http://www.gualequaychu.gov.ar/portal/index.php	83.116

Guaymallén	Mendoza	http://www.guaymallen.mendoza.gov.ar/	283.803
Hurlingham	Buenos Aires	http://www.munhurli.gov.ar/	181.241
Ituzaingó	Buenos Aires	http://www.miituzaingo.gov.ar/	167.824
José C. Paz	Buenos Aires	http://www.josecpaz.gov.ar/	265.981
Junín	Buenos Aires	http://www.junin.gov.ar/	90.305
La Banda	S. Del Estero	http://www.labanda.gov.ar/	106.441
La Costa	Buenos Aires	http://www.lacosta.gob.ar/	69.633
La Matanza	Buenos Aires	http://www.lamatanza.gov.ar/	1.775.816
La Plata	Buenos Aires	http://www.laplata.gov.ar/	654.324
La Rioja	La Rioja	http://www.municipiolarioja.gov.ar/	180.995
Lanús	Buenos Aires	http://www.lanus.gov.ar/	459.263
Las Heras	Mendoza	http://www.lasheras.gov.ar/	191.903
Las Talitas	Tucumán	municipalidadlastalitas.jimdo.com/	54.458
Lomas de Zamora	Buenos Aires	http://www.lomasdezamora.gov.ar/	616.279
Luján	Buenos Aires	http://www.lujan.gov.ar/	106.273
Luján de Cuyo	Mendoza	http://www.lujandecuyo.gov.ar/	115.041
Maipú	Mendoza	http://www.maipu.gov.ar/	172.332
Malvinas Argentinas	Buenos Aires	http://www.malvinasargentinas.gov.ar/	322.375
Marcos Paz	Buenos Aires	www.marcospaz.gov.ar/	54.181
Mendoza	Mendoza	http://www.ciudaddemendoza.gov.ar/	119.888
Mercedes	Buenos Aires	http://www.mercedes.gob.ar/	63.284
Merlo	Buenos Aires	http://www.merlo.gov.ar/home.php	528.494
Moreno	Buenos Aires	http://www.moreno.gov.ar/principal.aspx	452.505
Morón	Buenos Aires	http://www.moron.gov.ar/	321.109
Necochea	Buenos Aires	http://www.necochea.gov.ar/	92.933
Neuquén	Neuquén	http://www.muninqn.gov.ar/	231.780
Oberá	Misiones	http://www.obera.gov.ar/	66.112
Olavarría	Buenos Aires	http://www.olavarria.gov.ar/	111.708
Palpalá**	Jujuy	-----	52.631
Paraná	Entre Ríos	http://www.parana.gov.ar/	247.863
Pergamino	Buenos Aires	http://www.pergamino.gov.ar	104.590
Pilar	Buenos Aires	http://www.pilar.gov.ar/	299.077
Pocito	San Juan	http://www.pocito.gob.ar/	53.162
Posadas	Misiones	http://posadas.gov.ar/	277.564
Presidencia Roque Sáenz Peña	Chaco	http://www.ciudadtermal.com.ar/	96.944
Presidente Perón	Buenos Aires	http://www.peron.mun.gba.gov.ar/	81.141
Puerto Madryn	Chubut	http://www.madryn.gov.ar/	81.995
Quilmes	Buenos Aires	http://www.quilmes.gov.ar/	582.943
Rafaela	Santa Fe	http://www.rafaela.gov.ar/	92.945
Rawson	San Juan	http://www.municipioderawson.gov.ar/NewSite/	109.123
Rawson**	Chubut	http://www.rawson.gov.ar/	31.787
Reconquista	Santa Fe	http://www.reconquista.gov.ar/	73.293

Resistencia	Chaco	http://www.mr.gov.ar/	291.720
Río Cuarto	Córdoba	http://www.riocuarto.gov.ar/	158.298
Río Gallegos	Santa Cruz	http://www.mrg.gov.ar/	95.796
Río Grande	Tierra del Fuego	http://www.riogrande.gob.ar/	66.475
Rivadavia	Mendoza	http://www.rivadaviamendoza.gov.ar/	56.373
Rivadavia	San Juan	http://www.rivadavia.gob.ar/	87.258
Rosario	Santa Fe	http://www.rosario.gov.ar/sitio/paginainicial/	948.312
Salta	Salta	http://www.municipalidad-salta.gov.ar/	521.483
San Carlos de Bariloche	Río Negro	http://www.bariloche.gov.ar/	112.887
San Fernando	Buenos Aires	http://www.sanfernando.gov.ar/	163.240
San Fernando del Valle	Catamarca	http://www.sfvcataamarca.gov.ar/sfvc/	159.703
San Francisco	Córdoba	http://www.sanfrancisco.gov.ar/	62.211
San Isidro	Buenos Aires	http://sanisidro.gob.ar/	292.878
San Juan	San Juan	http://www.municipiosanjuan.gov.ar/	114.368
San Luis	San Luis	http://www.ciudaddesanluis.gov.ar/	169.947
San Martín	Mendoza	http://www.gsanmartin.gov.ar/	118.220
San Miguel	Buenos Aires	http://www.msm.gov.ar/	276.190
San Miguel de Tucumán	Tucumán	http://www.sanmigueldetucuman.gov.ar/	548.866
San Nicolás de Los Arroyos	Buenos Aires	http://www.sannicolas.gov.ar/inicio.php	145.857
San Pedro	Buenos Aires	http://www.sanpedro.gov.ar/	59.036
San Pedro de Jujuy	Jujuy	www.sanpedrodejuy.gov.ar/	60.681
San Rafael	Mendoza	http://www.sanrafael.gov.ar/sitiooficial/	188.018
San Ramón de La Nueva Orán	Salta	http://www.oran.gov.ar/	82.413
San Salvador de Jujuy	Jujuy	http://www.sansalvadordejuy.gov.ar/	260.438
San Vicente	Buenos Aires	http://www.msv.gov.ar/	59.478
Santa Fe	Santa Fe	http://www.santafeciudad.gov.ar/	391.231
Santa Rosa	La Pampa	http://www.santarosa.gov.ar/	103.241
Santiago del Estero	S. Del Estero	http://www.santiagociudad.gov.ar/	253.418
Santo Tomé	Santa Fe	http://www.santotome.gov.ar/	66.133
Tafí Viejo	Tucumán	tafiviejo.gob.ar/	56.407
Tandil	Buenos Aires	http://www.tandil.gov.ar/	123.871
Tartagal	Salta	http://municipiotartagal.gov.ar/	69.225
Tigre	Buenos Aires	http://www.tigre.gov.ar/	376.381
Trelew	Chubut	http://www.trelew.gov.ar/	99.430
Tres Arroyos	Buenos Aires	http://www.tresarroyos.gov.ar/home/index9de1.html	57.110
Tres de Febrero	Buenos Aires	http://www.tresdefebrero.gov.ar/index.asp	340.071
Ushuaia	Tierra del Fuego	http://www.ushuaia.gov.ar/	56.593
Venado Tuerto	Santa Fe	http://www.venadotuerto.gov.ar/	76.432
Vicente López	Buenos Aires	http://www.mvl.gov.ar/	269.420
Viedma	Río Negro	http://www.viedma.gov.ar/	53.618
Villa Carlos Paz	Córdoba	http://www.villacarlospaz.gov.ar/	62.750

Villa Gobernador Gálvez	Santa Fe	http://www.vggmunicipalidad.gov.ar/	80.769
Villa María	Córdoba	http://www.villamaria.gov.ar/	80.006
Villa Mercedes	San Luis	http://www.villamercedes.gov.ar/	112.128
Yerba Buena	Tucumán	http://www.municipioyerbabuena.gob.ar/	58.001
Zárate	Buenos Aires	http://municipiodezarate.com.ar/	114.269

*Según Censo 2010. Se excluye la población censada fuera de término y la que vive en la calle.

**Municipios no incluidos en el estudio debido a que no poseían páginas web, se encontraba sin información o en construcción al momento del relevamiento.

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Bibliografía

Gant, J. (2008). *Electronic Government for Developing Countries*. Ginebra: International Telecommunication Union.

Meier, A. (2012) *eDemocracy & eGovernment. Stages of a Democratic Knowledge Society*. New York: Springer.

Poggi, E. (2013) *Gobierno electrónico, gobierno local y gestión tecnológica*, en Pando, D. y Fernández Arroyo, N. (comp.). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.

Acerca de las autoras

Lorena Schejtman: coordinadora del Programa de Desarrollo Local. Licenciada en Ciencia Política (Universidad de Buenos Aires). Candidata a magíster en Administración y Políticas Públicas (Universidad de San Andrés). Posgraduada en el Programa de Gobernabilidad y Gerencia Política (Escuela de Posgrado de Gerencia Política de la Universidad George Washington) y en el curso de Política Ambiental Internacional (Universidad del Salvador). Fue becaria de la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (ANPCyT) y trabajó en el Congreso de la Nación, el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Gobierno nacional, en el desarrollo de políticas ambientales.

Marina Calamari: coordinadora del Centro de Tecnología y Sociedad y asistente de investigación y docencia en la Universidad de San Andrés. Magíster en Estudios Organizacionales (Universidad de San Andrés).

Clarisa Adúriz Basombrío: consultora del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC. Licenciada en Ciencias Políticas (Universidad Católica Argentina). Estudiante en el Profesorado Universitario para Nivel Secundario y Superior (Universidad Austral). Profesional de la ONG Enseñá por Argentina.

Este documento se realizó en el marco del proyecto “Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014”, dirigido por Nicolás Fernández Arroyo, director del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC y Diego Pando, director del Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés.

Para citar este documento: Schejtman, L.; Calamari, M.; Adúriz, C. (noviembre de 2014). Gobierno electrónico: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014. *Documento de Trabajo* N°126. Buenos Aires: CIPPEC.

Las publicaciones de CIPPEC son gratuitas y se pueden descargar en www.cippec.org.

CIPPEC alienta el uso y divulgación de sus producciones sin fines comerciales.

La opinión de las autoras no refleja necesariamente la posición institucional de CIPPEC en el tema analizado.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Con los **Documentos de Trabajo**, CIPPEC acerca a expertos, funcionarios, legisladores, periodistas, miembros de organizaciones de la sociedad civil y a la ciudadanía en general investigaciones propias sobre una o varias temáticas específicas de política pública.

Estas piezas de investigación aplicada buscan convertirse en una herramienta capaz de acortar la brecha entre la producción académica y las decisiones de política pública, así como en fuente de consulta de investigadores y especialistas.

Por medio de sus publicaciones, CIPPEC aspira a enriquecer el debate público en la Argentina con el objetivo de mejorar el diseño, la implementación y el impacto de las políticas públicas, promover el diálogo democrático y fortalecer las instituciones.

CIPPEC —Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento— es una organización independiente, apartidaria y sin fines de lucro que trabaja por un Estado justo, democrático y eficiente que mejore la vida de las personas. Para ello concentra sus esfuerzos en analizar y promover políticas públicas que fomenten la equidad y el crecimiento en la Argentina. Su desafío es traducir en acciones concretas las mejores ideas que surjan en las áreas de Desarrollo Social, Desarrollo Económico e Instituciones y Gestión Pública, a través de los programas de Educación, Salud, Protección Social, Política Fiscal, Integración Global, Justicia, Transparencia, Política y Gestión de Gobierno, Incidencia, Monitoreo y Evaluación, y Desarrollo Local.

Av. Callao 25, 1° C1022AAA, Buenos Aires, Argentina
T —54 11— 4384-9009 F —54 11— 4384-9009 interno 1213
info@cippec.org www.cippec.org