

## Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2008

Informe de resultados del relevamiento de portales  
municipales

Nicolás Fernández Arroyo • María Victoria Boix  
Diego Pando • Marina Calamari

# Índice

<b>Resumen ejecutivo .....</b>	<b>4</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>4</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Metodología .....</b>	<b>6</b>
1.1. Unidad de análisis.....	8
<b>2. El nivel de desarrollo de los servicios de gobierno electrónico en la Argentina .....</b>	<b>9</b>
2.1. Contenidos .....	9
2.2. Usabilidad .....	14
<b>3. Resultado comparado de los portales.....</b>	<b>17</b>
3.1. Qué distingue a los portales mejor posicionados .....	19
<b>4. Conclusiones .....</b>	<b>22</b>
<b>5. Anexo .....</b>	<b>23</b>
<b>Acerca de los autores.....</b>	<b>28</b>
<b>Acerca de CIPPEC .....</b>	<b>29</b>

## Índice de cuadros y gráficos

Gráfico N°1: Municipio promedio, 2008. ....	9
Gráfico N°2: Nivel de desarrollo del municipio promedio en cada una de las fases de Contenidos, 2007-2008. ....	10
Gráfico N°3: Guía de trámites unificada. ....	11
Gráfico N°4: Indicadores de Información, 2007-2008. ....	11
Gráfico N°5: Indicadores de Interacción, 2007-2008. ....	12
Gráfico N°6: Indicadores de Transacción, 2007-2008. ....	13
Gráfico N°7: Indicadores de Transformación, 2007-2008. ....	14
Cuadro N°1: Indicadores de Usabilidad (en %), 2007-2008. ....	16
Cuadro N°2: Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas <i>Web</i> (2008). ....	17
Cuadro N°3: Municipios grandes (más de 200 mil habitantes) (2008). ....	18
Cuadro N°4: Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes) (2008). ....	18
Cuadro N°5: Capitales provinciales (2008). ....	19
Cuadro N°6: Presencia de los indicadores del eje de contenidos (en %), 2007-2008. ....	23
Cuadro N°7: Primeros puestos Índice 2008– Municipios de más de 200.000 habitantes. ....	24
Cuadro N°8: Primeros puestos Índice 2008– Municipios de menos de 200.000 habitantes. ....	24
Cuadro N°9: Municipios relevados, 2008. ....	25

## Resumen ejecutivo

El Índice Nacional de Páginas Web Municipales es un estudio que da 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 locales en cuanto al uso de herramientas de gobierno electrónico y de tecnologías de la información en general. Se trata de un estudio anual, que ya cuenta con dos relevamientos hechos en 2007 y 2008.

El estudio fue realizado por el Programa de Desarrollo Local de CIPPEC y el Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés, quienes desarrollaron una metodología de evaluación de portales municipales teniendo en cuenta dos aspectos principales: los contenidos, es decir, la información y servicios que se brindan al ciudadano, y la usabilidad, es decir, la facilidad con la que pueden acceder los diferentes usuarios.

Una de las principales conclusiones del relevamiento 2008 es que los portales municipales argentinos evolucionaron, respecto del año anterior, pero lentamente. Sobre un puntaje máximo de 120 puntos, el promedio general de los municipios analizados fue de sólo 26 puntos, superando levemente el promedio de 20 obtenido en 2007.

El estudio evidencia que el crecimiento del grado de desarrollo de contenidos y usabilidad muestra avances y retrocesos. Tomando los 94 casos que tenían página web en 2007: en esta edición el 51% mejoró en contenidos y usabilidad; 22% mejoró la información y los servicios del portal, pero perjudicando la navegación del usuario, 17% redujo la calidad de sus contenidos, aunque mejoró en usabilidad; y 10% retrocedió en ambos ejes.

Los portales muestran un desarrollo muy dispar entre las distintas fases analizadas, todas presentando algunos contenidos en los niveles de presencia e información, pero muy bajas en las demás fases. Cabe destacar que se trata de páginas básicamente unidireccionales, con pocos o nulos canales efectivos de interacción con los ciudadanos, y con una incipiente y baja introducción de herramientas de web 2.0.

Respecto a los resultados comparados de los portales, los primeros puestos entre los municipios de más de 200.000 habitantes los obtuvieron las páginas web de: General Pueyrredón, Buenos Aires (71); Morón, Buenos Aires (63,7); Bahía Blanca, Buenos Aires (60); y Rosario, Santa Fe (57,5). Por su parte, los primeros puestos entre los municipios de menos de 200.000 habitantes fueron para Tandil, Buenos Aires (59,3); Rafaela, Santa Fe (54,2); San Fernando del Valle de Catamarca, Catamarca (50); y San Fernando, Buenos Aires (43,7).

## Agradecimientos

CIPPEC agradece muy especialmente a Daniel Cohen y Martín Cataife por su colaboración en el relevamiento de los portales, y a la Dirección de Comunicación de CIPPEC por su ayuda para la realización del evento de presentación de resultados.

## Introducción

En el año 2007, el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) y la Universidad de San Andrés publicaron la primera edición del Índice Nacional de Páginas Web Municipales con el objetivo de evaluar el nivel de desarrollo de los portales locales, ya que constituyen una herramienta a través de la cual se puede percibir cuánto aprovechan los gobiernos el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejorar la gestión de gobierno.

A través de la difusión de los resultados de las evaluaciones anuales se espera contribuir a:

- Promover el desarrollo local y el fortalecimiento de las instituciones locales a través del gobierno electrónico. Y propiciar así el aumento de la transparencia, la participación ciudadana, la eficacia y la calidad de los servicios en la gestión pública municipal.
- Promover el debate sobre el uso de las TIC aplicadas a la gestión pública local.
- Facilitar al funcionario local herramientas de evaluación comparativa de sus propios portales, generando así un incentivo para la mejora de sus los sitios web municipales.

El **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** es una herramienta de medición de los sitios web municipales que analiza dos aspectos principales: los **contenidos**, es decir la información y servicios que se brindan al ciudadano, y la **usabilidad**, es decir, la facilidad con la que pueden acceder los diferentes usuarios.

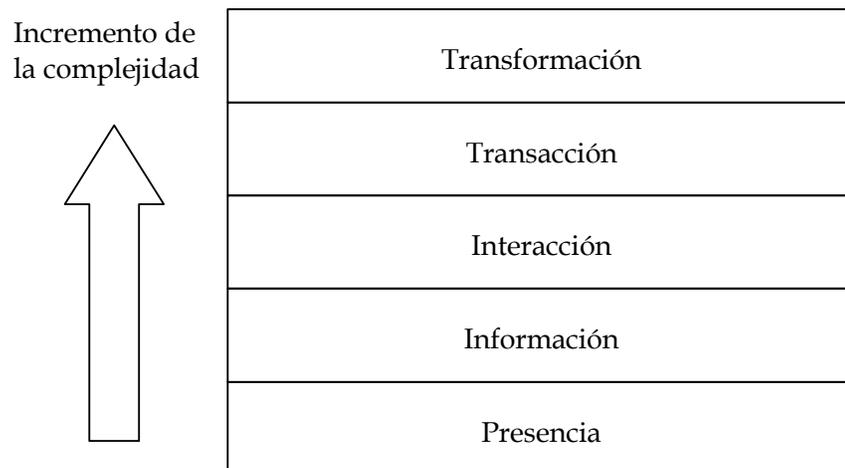
En este documento se describen, en primer lugar, los principales aspectos metodológicos utilizados en el análisis de los portales municipales, que concluye en la conformación del índice. En segundo lugar, se analizan los principales resultados del estudio realizado en 2008 en cada una de las fases estudiadas y se presentan algunas comparaciones con respecto a los resultados del año 2007 que evidencian algunos avances y retrocesos en el nivel de desarrollo de las páginas web de los principales municipios argentinos. Por último, se describen los resultados comparados del desempeño de los sitios web de los municipios estudiados, con especial énfasis en las páginas destacadas para promover las buenas prácticas en otros municipios.

## 1. Metodología

Para realizar el Índice Nacional de Páginas Web Municipales se elaboró una metodología propia de para analizar el nivel de desarrollo de los sitios municipales, tomando como base del esquema metodológico el modelo evolutivo de medición de los portales web. Este modelo tiene diferentes versiones según quién lo realiza e utiliza. En este sentido, existen índices que están más bien orientados hacia el análisis del contenido de las páginas (en cuanto a la información pública, posibilidad de realizar trámites, comunicación, participación ciudadana, transparencia), mientras que otros se enfocan más en variables de usabilidad de los portales (diseño, actualización, etc.).

En el Índice realizado por CIPPEC y la Universidad de San Andrés se utilizó una metodología que incluye aspectos de ambas orientaciones, porque consideramos que tanto el contenido como la usabilidad de la página son factores importantes a medir. Por un lado, el contenido es la sustancia del portal, ya que el objetivo de él es, principalmente, transmitir información, comunicar y brindar servicios. Por otro lado, es imposible lograr esto si la página presenta dificultades para su uso o no es accesible. Consecuentemente, se decidió incluir variables de ambas categorías para asignar el puntaje de cada página.

En este contexto, los **contenidos** incluyen la información y los servicios en línea ofrecidos. Este eje parte de un enfoque evolutivo, que se compone de cinco dimensiones: presencia, información, interacción, transacción y transformación. Cada dimensión supone el aumento de la capacidad tecnológica de la página web. La elaboración del modelo basado en un enfoque evolutivo no implica que las etapas sean necesariamente consecutivas ni mutuamente excluyentes, sino que puedan ser complementarias y estar presentes al mismo tiempo en un portal, aunque cada una de estas dimensiones representa un nivel de complejidad tecnológica y política mayor para su implementación.



- **Presencia:** ofrece un conjunto de datos básicos sobre el municipio. Por ejemplo, la dirección y teléfono del edificio municipal, los nombres y cargos de las máximas autoridades, información y/o datos sobre las actividades productivas y culturales, fotos de la localidad, teléfonos útiles, enlaces a otros sitios, noticias y normas. La fase representa 10% del total de contenidos.

- **Información:** en esta dimensión los datos adquieren la característica de facilitar una acción posterior, por ejemplo, el mapa completo de la ciudad, la guía de trámites y los formularios para descargar y presentar en las agencias municipales (15%).
- **Interacción:** comprende los medios para la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno, y para los vecinos entre sí. Por ejemplo: correo electrónico, foro, chat (20%).
- **Transacción:** abarca las herramientas para la realización de trámites en forma electrónica. Por ejemplo, el seguimiento de expedientes, la consulta de deuda, los pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites en línea (25%).
- **Transformación:** incluye información vinculada con la transparencia y la participación ciudadana. Por ejemplo, declaraciones juradas de las autoridades, presupuesto y ejecución, compras y licitaciones; y participación a través de encuestas online (30%).

Cada una de las fases se compone de un conjunto de variables, a las que se les asigna un valor donde cero indica la ausencia del atributo; y 33%, 67%, o 100% representan mayores niveles de información o complejidad del servicio. El objetivo de calificar las variables de esta forma es premiar a aquellas páginas que ofrecen servicios integrales a los ciudadanos de su municipio, evitando que caigan en la misma categoría que otras que sólo ofrecen servicios básicos.

Por otro lado, la **usabilidad** es definida como las condiciones que maximizan la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web.<sup>1</sup> Además, se incluye en el eje de usabilidad, el estudio de la accesibilidad de los portales, definida como la facilidad de la interfaz para ser utilizada y accedida por usuarios de diferentes capacidades, y/ o independientemente del equipamiento y de la red a través de la cual se conecten.

Este eje está compuesto por 14 indicadores. Entre ellos, estándares de accesibilidad (WAI, W3C), actualización, buscador, mapa del sitio, diseño y perfiles de usuario, entre otros. Este aspecto de los portales influye sobre los **contenidos** facilitando o dificultando su acceso y uso. En consecuencia, hemos construido un coeficiente que pondera los **contenidos**, disminuyendo su valor en la medida en que el sitio web presenta menos indicadores, ya que la información sólo es valiosa en la medida en que pueda ser utilizada.

El porcentaje máximo de descuento si se obtienen cero puntos en **usabilidad** se ha fijado en 50%. Por ejemplo, si un sitio web suma el puntaje ideal en **contenidos** (120 puntos) el valor final para un puntaje de **usabilidad** igual a 0, será de 60 puntos. Si en cambio, presentara los 14 indicadores del eje, su valor final será de 120 puntos.

Para evitar sesgos en los datos y contribuir a una mejor confiabilidad de ellos, se realizaron dos relevamientos (uno por cada institución) y luego una instancia de control cruzado de la información recogida.

---

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

## **1.1.Unidad de análisis**

Para realizar el índice se definió como universo de estudio a todas las capitales de provincia y a todos los municipios de más de 50.000 habitantes (Censo 2001 INDEC), que representan a 61,7% de la población argentina aproximadamente.

No se incluye a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por no constituir un municipio, sino que se define como una “Ciudad Autónoma”, representando una circunstancia política, social y demográfica alejada de la realidad de los municipios del país. A diferencia de éstos, no tiene una instancia superior provincial, que intermedie entre ella y el Estado nacional.

Se analizaron 104 páginas web municipales, de los 115 municipios argentinos que poseen las características señaladas. Hay 11 municipios que no tienen página web o la tienen en construcción.

## 2. El nivel de desarrollo de los servicios de gobierno electrónico en la Argentina

En esta sección se presentan los resultados comparados de los años 2007 y 2008. En primer lugar, se describen los datos del eje de **contenidos** de modo general; luego se analizan los cambios en cada una de las fases. En segundo lugar, se exponen los resultados del eje de **usabilidad**. Por último, se presenta una síntesis del nivel de sitios web.

### 2.1. Contenidos

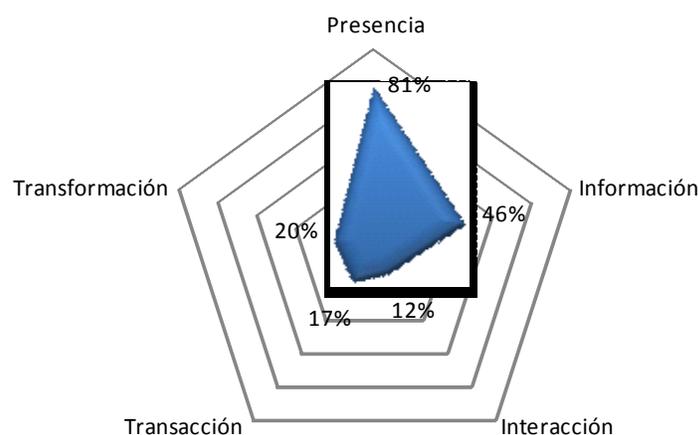
El eje de **contenidos** representa un conjunto de información y servicios que las páginas web ponen a disposición de los ciudadanos.

Al analizar los resultados de 2008, se pueden detectar las características de la página municipal promedio en cuanto a la profundidad, calidad y servicios ofrecidos. Es decir, el nivel de desarrollo en promedio del conjunto de **contenidos** relevados en este estudio.

**El promedio general de las páginas relevadas ha obtenido un puntaje de 25,8 puntos sobre un total de 120 puntos como máximo posible, lo cual refleja un bajo nivel de desarrollo en general.** A pesar de ello, este número también refleja una mejora de 26,7% respecto del nivel de las páginas en 2007, donde el promedio llegaba a 20,4 puntos.

Como se puede prever, la fase de presencia es a la que más esfuerzos han dedicado, en general, los portales municipales argentinos. El 81% de los contenidos han sido cubiertos al menos en el nivel 1 de cada variable relevada en esta fase. En segundo lugar, se encuentra la dimensión de información con 46%; luego, la fase de transformación, en buena medida debido a las mejoras en la información presupuestaria, y compras y adquisiciones (20%). En cuarto lugar, se encuentran los servicios transaccionales (17%) y en último lugar, la fase de interacción (12%). Esto último refleja la baja utilización de herramientas web 2.0 en los portales municipales.

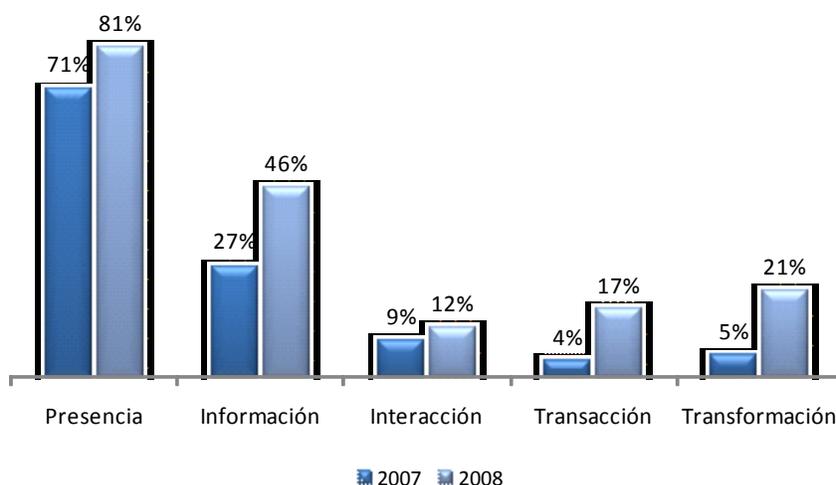
**Gráfico N°1: Municipio promedio, 2008.**



Fuente: Elaboración propia

Si comparamos el nivel de desarrollo de los contenidos de cada una de las fases, las diferencias en general se visualizan claramente comparando cada una de ellas en el municipio promedio, donde también se perciben las potencialidades para mejorar las páginas en el futuro. La evolución más significativa de los portales se dio en los niveles de información (del 27 al 46%), en transformación (del 5 al 21%), y en menor medida en transacción e interacción, como se observa ver en el **Gráfico N°2**. Se trata en general de páginas unidireccionales, que sirven de vidrieras más que brindar servicios **en línea o generar espacios de participación ciudadana**.

**Gráfico N°2: Nivel de desarrollo del municipio promedio en cada una de las fases de Contenidos, 2007-2008.**



Fuente: elaboración propia. Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008.

### **Presencia**

En esta fase todos los municipios en el año 2008 han alcanzado un desarrollo parcial, si bien es importante señalar que esta información es la más sencilla de publicar. Casi todos los municipios ponen a disposición del ciudadano sus datos institucionales más elementales como la dirección, el teléfono y las autoridades. También, la mayoría publica los datos que refieren a las actividades socioeconómicas y culturales que se desarrollan en la localidad y los datos de interés como teléfonos útiles de los servicios locales, enlaces y noticias. Casi la totalidad de los sitios informan al menos alguno de estos datos. Este conjunto de indicadores no presenta diferencias sustantivas respecto del año 2007.

Sin embargo, se observa un incremento notable en la publicación de la normativa municipal. En 2007, el 58% de las páginas web contenía alguna información legislativa, mientras que en 2008 el 72% ha incluido información sobre ordenanzas y decretos. Además, no sólo ha habido un incremento en la publicación sino en la calidad de la información difundida. Cabe destacar el incremento en porcentaje de páginas que

presentan un digesto de normas. Del conjunto de municipios que publican sus normativas: en 2007 el 29% ofrecía un digesto mientras que en 2008, la cifra ha subido a un 51%.

La posibilidad de utilizar un digesto que ofrece las normas ordenadas por categorías facilita el acceso a la información del ciudadano que no necesariamente es un experto jurídico.

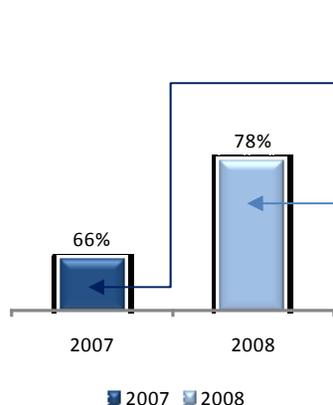
### Información

En esta fase cada uno de los indicadores ha evolucionado de forma diferente. En primer lugar, se observa un claro retroceso en la publicación de mapas o callejeros. Muchos de los mapas actualmente no funcionan o han sido removidos de los sitios web locales.

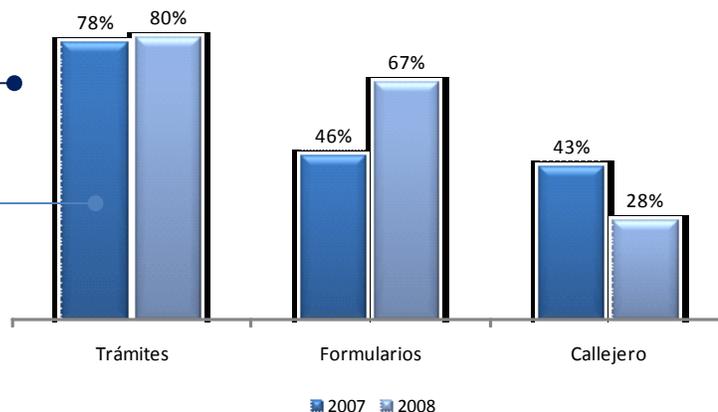
En segundo lugar, la publicación de formularios para la realización de trámites ha aumentado más de 20 puntos porcentuales. Los formularios que generalmente se encuentran acompañando la descripción del trámite para el que se utilizan, posibilitan la reducción de tiempos en la realización de los trámites al poder ser completados con antelación y no en la agencia gubernamental.

En relación a la publicación de información sobre trámites (reflejado en la variable guía de trámites) el incremento del 2007 al 2008 es marginal (78% y 80% respectivamente). Sin embargo, de aquellos municipios que ofrecen indicaciones para la realización de trámites, en 2007 el 66% ofrecía una guía unificada, mientras que en 2008 la cifra asciende a 78%. Estos resultados evidencian que ha habido una mejora interesante en la organización de estos contenidos ya que en los casos en que los trámites no se encuentran unificados la búsqueda de la información se torna compleja ya que el ciudadano debe orientarse respecto de cuál es la unidad organizativa del municipio que gestiona un trámite. **La guía de trámites unificada facilita la búsqueda de información, con un formato más amigable al ciudadano.**

**Gráfico N°3: Guía de trámites unificada.**



**Gráfico N°4: Indicadores de Información, 2007-2008.**



Fuente: elaboración propia.

## Interacción

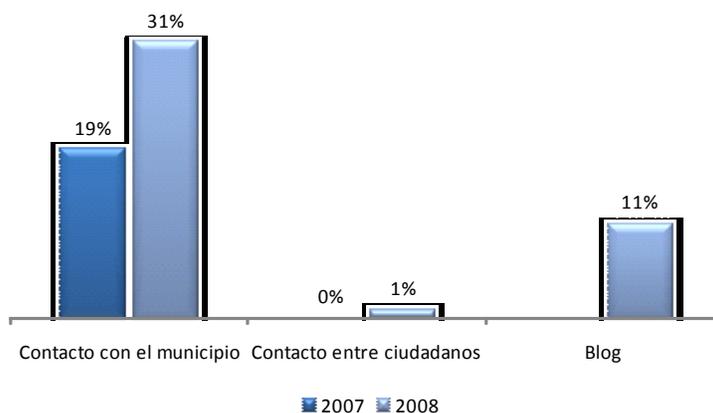
La fase de interacción implica el intercambio bidireccional entre el municipio y los vecinos o entre los vecinos entre sí. En el análisis del año 2008 se ha incluido un nuevo indicador: el blog. Cabe señalar que solamente se incluyen aquellos blogs que refieren al municipio, sus características y actividades y no al intendente exclusivamente o a uno de sus funcionarios, y que se puede acceder a ellos desde la página municipal.

En lo que respecta a la interacción entre el municipio y el ciudadano la tasa de respuesta de correos electrónicos en tiempo y forma ha mejorado levemente. No obstante, que sólo tres de cada diez municipios respondan los correos electrónicos evidencia que este canal de comunicación está aún muy lejos de ser explotado en toda su potencialidad (ver **Gráfico N°5**).

Por otro lado, los espacios de comunicación entre vecinos aún no son auspiciados por los municipios en sus sitios web. Solamente la municipalidad de Rafaela (Santa Fe) dedica un espacio al intercambio de opiniones entre vecinos sobre la problemática local.

Finalmente, existe un incipiente uso de herramientas web 2.0 en los sitios web municipales. En este estudio, se relevó que once municipios hacen uso de los blogs, que son páginas web interactivas, periódicamente actualizadas, que recopilan cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores. En los casos analizados, se limitan a la publicación de notas municipales o artículos relacionados a una temática puntual, en general ligados a las actividades programadas por las áreas de la municipalidad a la que le compete. En unos pocos casos se da opción a comentarios, disponible para usuarios registrados (ya sea en el portal, o bien en el servidor gratuito que hospeda el blog), pero por lo que se refleja en ellos no es frecuentemente utilizado. Cuando los usuarios dejan comentarios, sin embargo, no reciben respuestas a los mismos, lo que no favorece la interacción.

**Gráfico N°5: Indicadores de Interacción, 2007-2008.**



Fuente: elaboración propia.

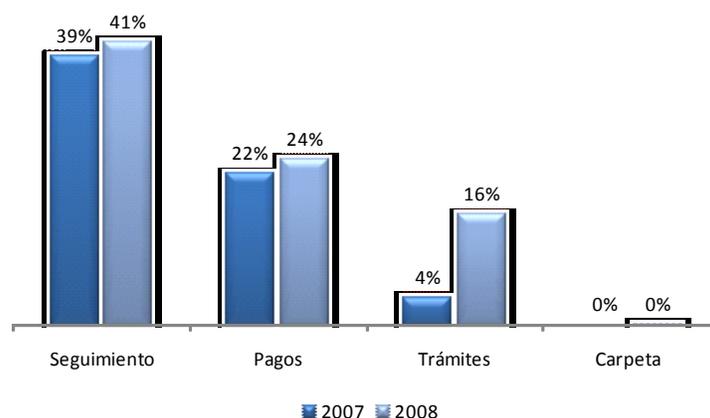
## Transacción

Con respecto a los servicios transaccionales, en 2008 el 41% de los portales ha incorporado la posibilidad de seguir un trámite o expediente por número o código de

gestión (versus un 39% en 2007). En lo que refiere al pago electrónico de tasas municipales, el incremento ha sido marginal (de 22% en 2007 a 24% en 2008). Si bien es cierto que contratar un servicio de cobro de impuestos electrónicos significa un costo para la municipalidad, los usuarios crecientemente utilizan este tipo de servicios y el aumento de las “bocas” de cobro debería contribuir en la cobrabilidad de los tributos, y a descomprimir las colas en las dependencias municipales (ver Gráfico N°6).

Por otro lado, sólo en 17 municipios (16,3%) se puede hacer al menos un trámite totalmente en línea, sin necesidad de recurrir a una oficina pública. Aún cuando ha habido una mejora sustantiva en términos relativos respecto a 2007, se evidencia que a medida que aumenta la complejidad del servicio, decrece la posibilidad de hacerlo a través de la web local.

**Gráfico N°6: Indicadores de Transacción, 2007-2008.**



Fuente: elaboración propia.

### **Transformación**

Entre los indicadores de Transformación se destaca la publicación de licitaciones y compras. La diferencia entre 2007 y 2008 no es relevante si se analizan los municipios que brindan algún tipo de información sobre las compras y adquisiciones que realizó o realizará el gobierno local. Sin embargo, en 2008 los municipios que brindan información completa alcanzan el 20% mientras que en 2007 era solamente el 6%. Además, si se suman los que brindan información parcial más allá de la mera indicación de dónde obtener la información, tanto en 2007 como en 2008 la cifra se eleva al 76% para la muestra de municipios que dan información al respecto.

Por otro lado, el municipio de Neuquén continúa siendo un ejemplo notable en este aspecto. En su sitio web de “Control Activo” se puede buscar información sobre las compras a realizar y las ya adjudicadas, los proveedores y las contrataciones ([www.muninqn.gov.ar/controlactivo/init.htm](http://www.muninqn.gov.ar/controlactivo/init.htm)). Es interesante destacar que esta

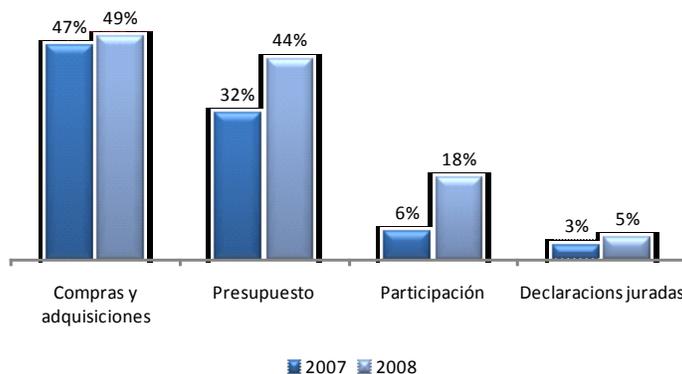
información, según se explicita en el sitio web, proviene directamente del sistema informático de gestión de compras y contrataciones de manera que la actualización de esta sección es automática.

En lo que respecta a la publicación de información presupuestaria, se observa un relativo aumento. En 2007, el 32% ofrecía alguna información y en 2008, el 44% (ver Gráfico N°7). En lo que concierne a la calidad de la información ofrecida, en 2007 el 55% publicaba información sobre el estado de ejecución de presupuesto; en 2008, el 63% si se considera (en ambos casos) solamente aquellos municipios que publican información presupuestaria.

El nivel de participación a través de las páginas web se ha elevado fundamentalmente por la posibilidad de opinar sobre asuntos de interés municipal en los incipientes blogs, buzones de sugerencias y en encuestas a través del portal. Los datos evidencian un incremento del 6% en 2007 al 18% de los sitios que permiten algún tipo de participación ciudadana en 2008.

Finalmente, la transparencia de los ingresos y patrimonio de los funcionarios públicos continúa siendo una incógnita para la mayoría de los vecinos de los municipios argentinos. Solamente cinco municipios publicaron las declaraciones juradas patrimoniales de sus funcionarios en sus sitios web en 2008. Estos son: Bahía Blanca, General Pueyrredón (Mar del Plata), Morón, Quilmes y Tandil. Cabe destacar que en todos estos casos, se presenta la declaración jurada de todos (o al menos, muchos) de los funcionarios en ejercicio, y no sólo el del intendente. Es interesante señalar también, que el portal de Bahía Blanca publica asimismo el recibo de sueldo del Intendente.

**Gráfico N°7: Indicadores de Transformación, 2007-2008.**



Fuente: elaboración propia.

## 2.2. Usabilidad

Para evaluar la **usabilidad** de los portales se ha utilizado un conjunto de indicadores que reflejan la accesibilidad del portal, es decir la facilidad con que cualquier usuario de Internet más allá de sus capacidades, el equipamiento que utiliza y la velocidad de su conexión, navega por la interfaz. Además, se han tenido en cuenta otros criterios de

**usabilidad** como la actualización de los contenidos, la facilidad para realizar búsquedas o situarse dentro del portal, el lugar que ocupan en los buscadores, entre otros (ver Cuadro N°1).

En primer término se destaca que el promedio de **usabilidad** de los portales supera levemente el 50% del valor máximo posible (7,3 sobre un puntaje máximo de 14). Además, se observa que en muchos casos los portales han avanzado en la inclusión de nuevos **contenidos** sin priorizar la **usabilidad** de los sitios. Es decir, han agregado nuevos **contenidos** y mejorado su puntuación en este eje a expensas de su puntuación en el eje **usabilidad**. Probablemente, muchos aún no perciban la importancia de que la información ofrecida sea fácilmente usada.

Entre los aspectos destacados se observa que la mayoría de los sitios web son claramente identificados por los principales buscadores. El porcentaje de páginas que aparece en los primeros cinco lugares ha crecido notablemente de 82% en 2007 a un 99% en 2008. En este sentido se observa que ha habido una mejor utilización de las etiquetas (tags), que permiten la identificación en la búsqueda.

El incremento en el nivel de actualización de las páginas web es otro indicador que demuestra que los gobiernos comienzan a darle mayor importancia a esta herramienta como forma de comunicación con el ciudadano. En 2007, 82% de los contenidos estaban actualizados; en 2008, 87%. Este dato se observa claramente en las secciones de noticias. Sin embargo, la medida de actualización es baja si se tiene en consideración la dinámica y renovación permanente de la información en Internet.

El diseño de los portales es, mayoritariamente, adecuado. Se respeta la identidad visual del sitio y la legibilidad de los contenidos (de 91% en 2007 a 94,2% en 2008) así como la regla de los tres clics (niveles). Además, 95,2% posee un botón que permite regresar al inicio en un solo clic.

Por otro lado, otros indicadores aún reflejan ciertas carencias en el eje de **usabilidad**. Más de la mitad de las páginas web consultadas carece de un buscador general y de un mapa del sitio. Así como aún permanecen bajos los indicadores de accesibilidad que reflejan la posibilidad de ingresar desde cualquier equipo y con cualquier velocidad de conexión. Solamente 38,5% cumple los estándares de accesibilidad y 32,7% posee un tamaño (peso en Kb) adecuado para descargarse a velocidades bajas de transferencia de datos. Si bien se observa un incremento en la cantidad de conexiones de banda ancha a Internet, el peso de los sitios debería ser adecuado para que cualquiera pueda acceder a este servicio público más allá de que posea o no un abono de banda ancha de tarifa plana.

En relación con la **organización** de los contenidos, cabe destacar que más de la mitad de los portales presenta secciones que se superponen o que no reflejan un criterio claro de organización, lo que dificulta la navegación. Sin embargo, se evidencia un notable avance, mientras que en 2007 sólo 26% poseía secciones adecuadamente organizadas, en 2008 el porcentaje asciende a 46%. Empero no se ha avanzado en el desarrollo de perfiles de usuario (2,9%) que permitan encontrar rápidamente los contenidos de interés tanto si es ciudadano o contribuyente (físico o jurídico), como turista, u otros criterios que resulten de interés al internauta.

Asimismo, las páginas no se encuentran en general enfocadas al fomento del turismo o los negocios internacionales, lo que se refleja en el hecho de que solamente 5,8% de los

sitios posee al menos una sección de la página en otro idioma. En los pocos casos (6) en los que se hace, se trata en general de la sección de turismo, y en el idioma inglés.

Finalmente, vale destacar que los sitios municipales aún no han avanzado hacia el desarrollo de portales compatibles con las herramientas de navegación de Internet soportadas en las terminales móviles. Solamente 3,8% posee una versión para conectarse usando el teléfono celular. Si bien pareciera que el desarrollo de una plataforma para el uso a través de teléfonos móviles es un paso posterior en el desarrollo de una página web, es preciso considerar que la penetración de los teléfonos celulares en la Argentina se encuentra por encima de 100% mientras que la penetración de Internet ronda el 40%. En este sentido, si el objetivo es prestar un servicio a la ciudadanía, avanzar en este desarrollo no parece superfluo.

**Cuadro N°1: Indicadores de Usabilidad (en %), 2007-2008.**

Indicador	2007	2008
Lugar en web	85,6	99
Niveles	96,9	96,2
Inicio	81,4	95,2
Diseño	90,7	94,2
Actualización	82,5	87,5
N° de pantallas	60,8	53,8
Secciones	25,8	44,2
Buscador	35,1	41,3
Accesibilidad	47,4	38,5
Mapa	32	32,7
Tamaño	55,7	32,7
Idiomas	5,2	5,8
WAP	--	3,8
Perfiles	5,2	2,9

Fuente: elaboración propia.

### 3. Resultado comparado de los portales

El nivel de desarrollo de las páginas web municipales es muy dispar, donde el puntaje máximo obtenido en 2008 alcanza los 71 puntos, y el promedio general ronda los 26 puntos sobre un total de 120 posibles. En este apartado, desatacamos diversos componentes de los portales que obtuvieron los resultados más satisfactorios en el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, con el objetivo de fomentar la réplica de las buenas prácticas en municipios con menor nivel de desarrollo de sus sitios web.

En el **Cuadro N°2**, se presentan los 10 primeros puestos del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2008**, donde el municipio de General Pueyrredón (Mar del Plata), obtuvo el primer puesto, seguido por Morón, Bahía Blanca, Tandil y Rosario.

**Cuadro N°2: Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web (2008).**

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
General Pueyrredón	Buenos Aires	79,5	11	71
Morón	Buenos Aires	77,5	9	63,7
Bahía Blanca	Buenos Aires	70	10	60
Tandil	Buenos Aires	75,5	8	59,3
Rosario	Santa Fe	73,2	8	57,5
Córdoba	Córdoba	67	9	55
Rafaela	Santa Fe	69	8	54,2
S.F.V. de Catamarca	Catamarca	56	11	50
La Plata	Buenos Aires	62,5	8	49,1
Vicente López	Buenos Aires	54	11	48,2
<b>Promedio general</b>		<b>33,6</b>	<b>7,3</b>	<b>25,8</b>

Fuente: elaboración propia.

Para tener mayores parámetros de comparabilidad entre municipios, hemos desagregado los resultados en dos categorías, según la cantidad de habitantes por municipio. Las categorías se determinaron en **municipios grandes**, con más de 200.000 habitantes, y en **municipios medianos**, cuya población oscila entre los 50.000 y 200.000 habitantes (y las capitales de provincia que no reúnen el requisito poblacional mínimo del estudio). De este modo, se puede comparar el desarrollo de los portales de municipios similares en términos de tamaño por población.

Si bien el estudio en 2007 no mostró una correlación relevante entre tamaño de municipio y puntaje en el índice, en la edición 2008 encontramos que el promedio general entre los municipios grandes es superior al de municipios medianos (31,7 y 23 puntos, respectivamente), y que los primeros 3 puestos corresponden a los 3 primeros de la categoría de municipios grandes: General Pueyrredón, Morón y Bahía Blanca. A ellos se

suman, en esta categoría, Rosario y Córdoba (que habían obtenido el 1er y 3er puesto en el relevamiento 2007).

**Cuadro N°3: Municipios grandes (más de 200 mil habitantes) (2008).**

Municipio	Provincia	Contenido s (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total máx. 120)
General Pueyrredón	Buenos Aires	79,5	11	71
Morón	Buenos Aires	77,5	9	63,7
Bahía Blanca	Buenos Aires	70	10	60
Rosario	Santa Fe	73,2	8	57,5
Córdoba	Córdoba	67	9	55
<b>Promedio municipios &gt; a 200 mil hab.</b>		<b>40,3</b>	<b>7,9</b>	<b>31,7</b>
<b>Promedio general</b>		<b>33,6</b>	<b>7,3</b>	<b>25,8</b>

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a los municipios medianos, se destacan Tandil, Rafaela, San Fernando del Valle de Catamarca, San Fernando y General Pico, como se puede observar en el **Cuadro N°4:**

**Cuadro N°4: Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes) (2008).**

Municipio	Provincia	Contenido s (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
Tandil	Buenos Aires	75,5	8	59,3
Rafaela	Santa Fe	69	8	54,2
S.F.V. Catamarca	Catamarca	56	11	50
San Fernando	Buenos Aires	58,32	7	43,7
General Pico	La Pampa	52	9	42,7
<b>Promedio municipios &lt; a 200 mil hab.</b>		<b>30,3</b>	<b>7</b>	<b>23</b>
<b>Promedio general</b>		<b>33,6</b>	<b>7,3</b>	<b>25,8</b>

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, si analizamos los portales de las capitales de cada una de las provincias, su desempeño es similar al general, obteniendo en promedio un puntaje levemente superior al promedio general del índice (28,4 puntos). Consideramos que, siendo las capitales en general los centros administrativos y políticos más importantes de las provincias, la calidad de sus portales dista mucho de lo que podrían reflejar como tales. En el

**Cuadro N°5** se detallan los puntajes de todas las capitales provinciales:

**Cuadro N°5: Capitales provinciales (2008).**

Capital	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
Córdoba	Córdoba	67	9	55
S.F.V. Catamarca	Catamarca	56	11	50
La Plata	Buenos Aires	62,5	8	49,1
Santa Fe	Santa Fe	53	8	41,6
Resistencia	Chaco	47	7	35,3
La Rioja	La Rioja	42,5	8	33,4
Neuquén	Neuquén	44,5	6	31,8
Salta	Salta	42	7	31,5
Viedma	Río Negro	38	7	28,5
San Luis	San Luis	39,5	5	26,8
Posadas	Misiones	31	8	24,4
Formosa	Formosa	28	10	24
Río Gallegos	Santa Cruz	31,8	7	23,9
S.S. Jujuy	Jujuy	29	9	23,8
Corrientes	Corrientes	30	8	23,6
Ushuaia	TDF	31	7	23,2
Rawson	Chubut	30	7	22,5
S.M. Tucumán	Tucumán	29	7	21,8
S. del Estero	S. del Estero	29	6	20,7
Santa Rosa	La Pampa	21	9	17,2
Mendoza	Mendoza	20	8	15,7
Paraná	Entre Ríos	21,5	6	15,4
San Juan	San Juan	21	6	15
<b>Promedio de las capitales</b>		<b>36,7</b>	<b>7,6</b>	<b>28,4</b>
<b>Promedio general</b>		<b>33,6</b>	<b>7,3</b>	<b>25,8</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.1. Qué distingue a los portales mejor posicionados

Como mencionamos a lo largo del informe, existe un nivel de desarrollo relativamente bajo de los portales municipales argentinos. Para fomentar la mejora de los sitios, en esta sección destacaremos algunas herramientas utilizadas por los portales que han obtenido los mejores puntajes en el índice 2008, así como menciones especiales por la transparencia o los servicios en línea.

El primer puesto del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2008 corresponde al sitio de **General Pueyrredón**. El mismo cuenta con una gran cantidad de información,

aunque el diseño no facilita la búsqueda de la misma. El portal marplatense cuenta con secciones destacadas como la declaración jurada de los funcionarios, información presupuestaria y de gastos en sueldos, pagos a proveedores, entre otras. Asimismo, contiene el acceso a un digesto completo de normas (en la página del Concejo Deliberante pero con acceso directo), consulta de expedientes, posibilidad de realización de pagos en línea, una sección turística con información exhaustiva y posibilidad de leerla en otro idioma, etc.

En el segundo puesto se ubica el portal de **Morón**. Además de contar con información de interés ciudadano y la posibilidad de realizar varios trámites en línea (por lo que se destaca junto a la Municipalidad de **La Costa**, **Tandil** y **Rosario**), tiene una sección dedicada a la **transparencia** que vale la pena resaltar. Allí, se puede encontrar información sobre acceso a la información, licitaciones, precios testigo, declaraciones juradas de nómina del personal completa y actualizada, presupuesto completo y detallado, con informes de gestión y detalles de ejecución.



Asimismo, es el único portal de los relevados que presenta información sobre **“audiencias de gestión de intereses”**. Consiste en difundir las principales audiencias que tuvieron el intendente municipal y los secretarios, con actores que representan intereses puntuales, y la síntesis de la audiencia.

Por otro lado, cabe destacar que un componente importante en la ponderación de las variables se encuentra ligado a la publicación de información que fomente la transparencia de la gestión a través de la página web municipal. En este sentido, cabe destacar que los portales de **Morón** y **Bahía Blanca** fueron los que obtuvieron el puntaje más alto en las variables relacionadas a la **transparencia**: la publicación de las declaraciones juradas del intendente y secretarios, información sobre compras y adquisiciones del gobierno municipal (adjudicaciones pasadas, llamados presentes y futuros), y presupuesto detallado y ejecutado.

En el 2008, afortunadamente han aumentado, aunque levemente, la cantidad de páginas que presentan las **declaraciones juradas** de los funcionarios del departamento ejecutivo municipal. En 2007 lo hacían sólo **Tandil**, **Morón** y **Bahía Blanca**, a los que este año se sumaron los municipios de **Quilmes** y **General Pueyrredón**.

Además de los portales destacados en términos de transparencia, vale resaltar a aquellos municipios cuya página ofrece **información de nivel presencia e información**. Tres páginas recibieron el puntaje máximo en estas fases: **Rafaela**, **La Plata** y **Rosario**. Ello significa que tienen información institucional, socioeconómica, de interés ciudadano, digesto de normas, guía única de trámites, descarga de formularios, mapa callejero con buscador, entre otras.

El **mapa interactivo de La Plata** se destaca entre los callejeros por su fácil usabilidad y por la cantidad de



referencias que contiene. A través del mismo, el ciudadano puede navegar el mapa por barrio, buscar una calle o dirección, medios de transporte para trasladarse de un punto de la ciudad a otro, referencias a estaciones de tren, ómnibus, organismos públicos, centros de salud, hoteles, restaurantes, entre otros.

**Rosario**, ganadora del índice de páginas web 2007, sigue destacándose por la gran cantidad de información en términos comparados en su portal, con un diseño muy amigable al usuario y sigue destacándose la sección de **trámites en línea**.

Además, presenta información muy completa sobre diversos aspectos de la ciudad. En particular, se cuenta con una muy completa galería multimedia que permite al usuario visualizar los principales atractivos de la ciudad.

**Rafaela, destacada en participación.** El caso más avanzado de herramientas 2.0 en el sitio web es el del portal de Rafaela, que tiene una sección especial denominada “Rafaela Participa”. En la misma, los ciudadanos pueden crear sus propias cuentas y perfiles, subir videos, consultas, reclamos, compartir ideas, propuestas sobre temas diversos, contestar encuestas, publicar sus testimonios, participar en foros, entre otras opciones. Además, las organizaciones de la sociedad civil pueden publicar sus novedades, hacer pedidos a la comunidad, entre otros aspectos destacados. No obstante, y al igual que en el resto de los casos, el nivel de participación ciudadana en este espacio es aún muy bajo.

**Blogs de San Fernando del Valle de Catamarca.** Una interesante excepción es el caso de la página de San Fernando del Valle de Catamarca, donde las entradas reciben respuestas de la municipalidad. Por otro lado, el blog no se encuentra en un lugar prominente en el sitio, por lo que se dificulta también el intercambio.



## 4. Conclusiones

Los resultados generales de 2008 son modestamente alentadores. Si bien el camino por recorrer es largo, más municipios tienen presencia en la web, ganan espacios y se pueden encontrar fácilmente en los buscadores más populares. Además, hubo un ligero incremento del promedio de desarrollo general aunque aún muy lejos del puntaje ideal.

Como se ha señalado la fase de presencia de los municipios es la más desarrollada, y si la metáfora escolar es esclarecedora, el alumno promedio hubiese sacado un ocho en este examen. Sin embargo, pasaría con esfuerzos la fase de información y necesitaría esforzarse mucho para aprobar en un futuro próximo las etapas de interacción, transacción e información.

Está claro que el uso de las páginas web para comunicarse bidireccionalmente no es el fuerte de los municipios relevados. Solamente tres de cada diez responden correos electrónicos o formularios de contacto en tiempo y forma, siendo el plazo estipulado para la respuesta relativamente largos en términos de lo que podrían ser las expectativas de un usuario. Si el objetivo es reducir tiempos de espera y resolver consultas que pudieran hacerse por teléfono es evidente que aún este canal de comunicación no está explotado en toda su potencialidad.

Aún cuando algunos municipios han incorporado blogs no se detecta que se hayan formado comunidades virtuales activas. Probablemente, no toda la causalidad pueda atribuirse a quienes administran estos espacios, pero la falta de actualización y respuesta a las entradas no estimula la participación.

Por otro lado, los servicios transaccionales han mejorado tímidamente y algunos municipios lograron incorporar trámites sencillos que reducen los tiempos de espera y costos asociados a realizar trámites de manera presencial. Sin dudas, el pago a través de sistemas electrónicos de los tributos municipales sigue siendo una cuenta pendiente para muchos municipios.

Empero, el aumento en los indicadores de transformación, especialmente la publicación del presupuesto y estados de ejecución, manifiesta la puesta en agenda de algunos municipios respecto de las políticas de transparencia. A ello se suma, el pequeño incremento en la publicación de las declaraciones juradas de los funcionarios y en algunos casos los salarios de los empleados públicos.

Con respecto a la usabilidad, la preocupación por hacer páginas más sencillas, rápidas y fáciles de usar parece dispar. Existen páginas que han mejorado en sus contenidos y reducido su usabilidad y viceversa. Podría aventurarse que, en realidad, los resultados de usabilidad en muchos casos no son producto de una decisión tomada sino de que los contenidos son publicados o eliminados en formatos que por azar aumentan o disminuyen la usabilidad de los sitios. Sin embargo, siempre hay excepciones que explicitan claramente que las páginas cumplen con los estándares más reconocidos

Finalmente, sólo resta señalar que existe un gran potencial para el desarrollo de los portales locales siempre que exista liderazgo para llevarlo adelante.

## 5. Anexo

Cuadro N°6: Presencia de los indicadores del eje de contenidos (en %), 2007-2008.

Dimensión	Indicador	2007	2008
<b>Presencia</b>	Información de interés ciudadano	99	98,1
	Información institucional	97,9	98,1
	Información socioeconómica	97,9	98,1
	Normativa	57,7	72,1
<b>Información</b>	Guía de trámites	78,4	79,8
	Formularios	46,4	67,3
	Callejero	43,3	27,9
<b>Interacción</b>	Contacto municipio-ciudadano	19,6	30,8
	Blog	--	10,6
	Contacto ciudadano-ciudadano	0	1
<b>Transacción</b>	Presupuesto	32	44,2
	Seguimiento de trámites	39,2	41,3
	Pagos	21,7	24
	Carpeta ciudadana	0	1
<b>Transformación</b>	Compras y adquisiciones	47,4	49
	Participación ciudadana	6,2	18,3
	Trámites en línea	4,1	16,3
	DDJJ	3,1	4,8

Fuente: elaboración propia.

**Cuadro N°7: Primeros puestos Índice 2008– Municipios de más de 200.000 habitantes.**

Puesto Categoría Municipios Grandes 2008	Municipio	Provincia	Contenidos	Usabilidad	Resultado	Puesto Índice 2008	Puesto Índice 2007
1°	General Pueyrredón	Buenos Aires	79,5	11	71,0	1°	12°
2°	Morón	Buenos Aires	77,5	9	63,7	2°	11°
3°	Bahía Blanca	Buenos Aires	70,0	10	60,0	3°	4°
4°	Rosario	Santa Fe	73,2	8	57,5	5°	1°
5°	Córdoba	Córdoba	67,0	9	55,0	6°	3°
6°	La Plata	Buenos Aires	62,5	8	49,1	9°	10°
7°	Vicente López	Buenos Aires	54,0	11	48,2	10°	5°
8°	Tigre	Buenos Aires	58,0	8	45,6	11°	14°
9°	Guaymallén	Mendoza	55,0	8	43,2	13°	20°
10°	Santa Fe	Santa Fe	53,0	8	41,6	15°	15°

Fuente: elaboración propia.

**Cuadro N°8: Primeros puestos Índice 2008– Municipios de menos de 200.000 habitantes.**

Puesto Categoría Municipios Medianos 2008	Municipio	Provincia	Contenidos	Usabilidad	Resultado	Puesto Índice 2008	Puesto Índice 2007
1°	Tandil	Buenos Aires	75,5	8	59,3	4°	2°
2°	Rafaela	Santa Fe	69,0	8	54,2	7°	13°
3°	S. F. del Valle de Catamarca	Catamarca	56,0	11	50,0	8°	29°
4°	San Fernando	Buenos Aires	58,3	7	43,7	12°	6°
5°	General Pico	La Pampa	52,0	9	42,7	14°	7°
6°	Junín	Buenos Aires	48,5	10	41,6	16°	41°
7°	San Martín	Buenos Aires	50,3	8	39,5	17°	9°
8°	Venado Tuerto	Santa Fe	55,2	6	39,4	18°	89°
9°	Olavarría	Buenos Aires	45,5	9	37,4	20°	60°
10°	Villa María	Córdoba	48,5	7	36,4	21°	25°

Fuente: elaboración propia.

**Cuadro N°9: Municipios relevados, 2008.**

	Municipio	Provincia	Página Web	Hab 2001**
1	Rawson	Chubut	<a href="http://www.rawson.gov.ar">www.rawson.gov.ar</a>	26.183
2	Ushuaia	TDF	<a href="http://www.ushuaia.gov.ar">www.ushuaia.gov.ar</a>	45.430
3	Viedma	Río Negro	<a href="http://www.viedma.gov.ar">www.viedma.gov.ar</a>	47.437
4	Yerba Buena*	Tucumán	<a href="http://www.yerbabuena.gov.ar">www.yerbabuena.gov.ar</a>	50.783
5	Barranqueras	Chaco	<a href="http://www.barranqueras.gov.ar">www.barranqueras.gov.ar</a>	50.823
6	Ensenada	Buenos Aires	<a href="http://www.ensenada.gov.ar">www.ensenada.gov.ar</a>	51.041
7	Rivadavia	Mendoza	<a href="http://www.rivadaviamendoza.gov.ar">www.rivadaviamendoza.gov.ar</a>	52.567
8	Río Grande	TDF	<a href="http://www.riogrande.gov.ar">www.riogrande.gov.ar</a>	52.681
9	General Pico	La Pampa	<a href="http://www.generalpico.gov.ar">www.generalpico.gov.ar</a>	53.352
10	Eldorado	Misiones	<a href="http://www.eldorado.gov.ar">www.eldorado.gov.ar</a>	54.189
11	San Pedro	Buenos Aires	<a href="http://www.sanpedro.gov.ar">www.sanpedro.gov.ar</a>	54.844
12	Oberá	Misiones	<a href="http://www.obera.gov.ar">www.obera.gov.ar</a>	55.493
13	Villa Carlos Paz	Córdoba	<a href="http://www.villacarlospaz.gov.ar">www.villacarlospaz.gov.ar</a>	56.407
14	Tres Arroyos	Buenos Aires	<a href="http://www.tresarroyos.gov.ar">www.tresarroyos.gov.ar</a>	56.477
15	San Pedro de Jujuy	Jujuy	<a href="http://www.sanpedrodejuy.gov.ar">www.sanpedrodejuy.gov.ar</a>	57.018
16	Puerto Madryn	Chubut	<a href="http://www.madryn.gov.ar">www.madryn.gov.ar</a>	57.791
17	Mercedes	Buenos Aires	<a href="http://www.mercedes.gba.gov.ar">www.mercedes.gba.gov.ar</a>	58.291
18	San Francisco	Córdoba	<a href="http://www.sanfrancisco.gov.ar">www.sanfrancisco.gov.ar</a>	58.779
19	Santo Tomé*	Santa Fe	<a href="http://www.santotome.gov.ar">www.santotome.gov.ar</a>	59.072
20	Cnel. de Marina L. Rosales	Buenos Aires	<a href="http://www.muncrosales.gov.ar">www.muncrosales.gov.ar</a>	59.268
21	La Costa	Buenos Aires	<a href="http://www.costa.mun.gba.gov.ar">www.costa.mun.gba.gov.ar</a>	59.477
22	Presidente Perón	Buenos Aires	<a href="http://www.peron.mun.gba.gov.ar">www.peron.mun.gba.gov.ar</a>	60.027
23	Chivilcoy	Buenos Aires	<a href="http://www.chivilcoy.gov.ar">www.chivilcoy.gov.ar</a>	60.118
24	Tartagal	Salta	<a href="http://www.tartagal.gov.ar">www.tartagal.gov.ar</a>	60.585
25	Azul	Buenos Aires	<a href="http://www.azul.gov.ar">www.azul.gov.ar</a>	61.573
26	Banda del Río Salí*	Tucumán		64.529
27	Reconquista	Santa Fe	<a href="http://www.reconquista.gov.ar">www.reconquista.gov.ar</a>	66.143
28	General Rodríguez	Buenos Aires	<a href="http://www.generalrodriguez.gov.ar">www.generalrodriguez.gov.ar</a>	67.310
29	Concepción del Uruguay	Entre Ríos	<a href="http://www.cdeluruquay.gov.ar">www.cdeluruquay.gov.ar</a>	67.474
30	Venado Tuerto	Santa Fe	<a href="http://www.venadotuerto.gov.ar">www.venadotuerto.gov.ar</a>	69.563
31	Villa María	Córdoba	<a href="http://www.villamaria.gov.ar">www.villamaria.gov.ar</a>	72.162
32	San Ramón de La Nueva Orán	Salta	<a href="http://www.oran.gov.ar">www.oran.gov.ar</a>	72.712
33	Chimbas*	San Juan		73.829
34	Villa Gobernador Gálvez	Santa Fe	<a href="http://www.vggmunicipalidad.gov.ar">www.vggmunicipalidad.gov.ar</a>	74.658
35	Cipolletti	Río Negro	<a href="http://www.cipolletti.gov.ar">www.cipolletti.gov.ar</a>	75.078
36	Rivadavia*	San Juan		76.150
37	Gualeguaychú	Entre Ríos	<a href="http://www.gualeguaychu.gov.ar">www.gualeguaychu.gov.ar</a>	76.220
38	General Roca	Río Negro	<a href="http://www.generalroca.gov.ar">www.generalroca.gov.ar</a>	78.275
39	Río Gallegos	Santa Cruz	<a href="http://www.mrg.gov.ar">www.mrg.gov.ar</a>	79.144

40	Berisso	Buenos Aires	<a href="http://www2.berisso.gba.gov.ar">www2.berisso.gba.gov.ar</a>	79.483
41	Campana	Buenos Aires	<a href="http://www.campana.gov.ar">www.campana.gov.ar</a>	82.659
42	Rafaela	Santa Fe	<a href="http://www.rafaela.gov.ar">www.rafaela.gov.ar</a>	83.563
43	Junín	Buenos Aires	<a href="http://www.junin.gov.ar">www.junin.gov.ar</a>	87.051
44	Goya	Corrientes	<a href="http://www.goya.gov.ar">www.goya.gov.ar</a>	87.349
45	Necochea	Buenos Aires	<a href="http://www.necochea.gov.ar">www.necochea.gov.ar</a>	87.646
46	Pcia. Roque Sáenz Peña*	Chaco	<a href="http://www.ciudadtermal.com.ar">www.ciudadtermal.com.ar</a>	88.164
47	Trelew	Chubut	<a href="http://www.trelew.gov.ar">www.trelew.gov.ar</a>	89.547
48	Luján	Buenos Aires	<a href="http://www.lujan.gov.ar">www.lujan.gov.ar</a>	90.773
49	San Carlos de Bariloche	Río Negro	<a href="http://www.bariloche.gov.ar">www.bariloche.gov.ar</a>	93.101
50	Santa Rosa	La Pampa	<a href="http://www.santarosa.gov.ar">www.santarosa.gov.ar</a>	94.758
51	La Banda	S. Del Estero	<a href="http://www.labanda.gov.ar">www.labanda.gov.ar</a>	95.178
52	Villa Mercedes	San Luis	<a href="http://www.villamercedes.gov.ar">www.villamercedes.gov.ar</a>	96.781
53	Pergamino	Buenos Aires	<a href="http://www.pergamino.gov.ar">www.pergamino.gov.ar</a>	98.596
54	Zárate	Buenos Aires	<a href="http://www.zarate.mun.gba.gov.ar">www.zarate.mun.gba.gov.ar</a>	100.083
55	Olavarría	Buenos Aires	<a href="http://www.olavarria.gov.ar">www.olavarria.gov.ar</a>	101.465
56	Luján de Cuyo	Mendoza	<a href="http://www.lujandecuyo.gov.ar">www.lujandecuyo.gov.ar</a>	104.470
57	Tandil	Buenos Aires	<a href="http://www.tandil.gov.ar">www.tandil.gov.ar</a>	107.220
58	Rawson	San Juan	<a href="http://www.municipioderawson.gov.ar">www.municipioderawson.gov.ar</a>	107.740
59	San Martín*	Mendoza	<a href="http://www.gralsanmartin.gov.ar">www.gralsanmartin.gov.ar</a>	108.448
60	Mendoza	Mendoza	<a href="http://www.ciudaddemendoza.gov.ar">www.ciudaddemendoza.gov.ar</a>	110.993
61	San Juan	San Juan	<a href="http://www.municipiosanjuan.gov.ar">www.municipiosanjuan.gov.ar</a>	112.778
62	Ezeiza*	Buenos Aires	<a href="http://www.ezeiza.gov.ar">www.ezeiza.gov.ar</a>	115.980
63	San Nicolás de Los Arroyos	Buenos Aires	<a href="http://www.sannicolas.gov.ar">www.sannicolas.gov.ar</a>	136.624
64	Comodoro Rivadavia	Chubut	<a href="http://www.comodoro.gov.ar">www.comodoro.gov.ar</a>	137.061
65	S. F. del Valle de Catamarca	Catamarca	<a href="http://www.sfvcatamarca.gov.ar">www.sfvcatamarca.gov.ar</a>	141.260
66	Concordia	Entre Ríos	<a href="http://www.concordia.gov.ar">www.concordia.gov.ar</a>	141.971
67	Río Cuarto	Córdoba	<a href="http://www.riocuarto.gov.ar">www.riocuarto.gov.ar</a>	144.021
68	La Rioja	La Rioja	<a href="http://www.municipiolarioja.gov.ar">www.municipiolarioja.gov.ar</a>	146.411
69	San Fernando	Buenos Aires	<a href="http://www.sanfernando.gov.ar">www.sanfernando.gov.ar</a>	149.954
70	San Luis	San Luis	<a href="http://www.ciudaddesanluis.gov.ar">www.ciudaddesanluis.gov.ar</a>	153.322
71	Maipú	Mendoza	<a href="http://www.maipu.gov.ar">www.maipu.gov.ar</a>	153.600
72	Ituzaingó	Buenos Aires	<a href="http://www.miituzaingo.gov.ar">www.miituzaingo.gov.ar</a>	156.268
73	Hurlingham	Buenos Aires	<a href="http://www.munhurli.gov.ar">www.munhurli.gov.ar</a>	171.387
74	San Rafael	Mendoza	<a href="http://www.sanrafael.gov.ar">www.sanrafael.gov.ar</a>	173.571
75	Escobar	Buenos Aires	<a href="http://www.escobar.gov.ar">www.escobar.gov.ar</a>	177.553
76	Las Heras*	Mendoza	<a href="http://www.lasherass-mendoza.gov.ar">www.lasherass-mendoza.gov.ar</a>	182.962
77	Godoy Cruz	Mendoza	<a href="http://www.godoycruz.gov.ar">www.godoycruz.gov.ar</a>	182.977
78	Formosa	Formosa	<a href="http://www.ciudaddeformosa.gov.ar">www.ciudaddeformosa.gov.ar</a>	198.074
79	Neuquén	Neuquén	<a href="http://www.muningn.gov.ar">www.muningn.gov.ar</a>	203.190
80	José C. Paz*	Buenos Aires	<a href="http://www.josecpaz.mun.gba.gov.ar">www.josecpaz.mun.gba.gov.ar</a>	229.238
81	Santiago del Estero	S. Del Estero	<a href="http://www.santiagociudad.gov.ar">www.santiagociudad.gov.ar</a>	230.614
82	Pilar	Buenos Aires	<a href="http://www.pilar.gov.ar">www.pilar.gov.ar</a>	231.120

83	San Salvador de Jujuy	Jujuy	<a href="http://www.municipiodejujuy.gov.ar">www.municipiodejujuy.gov.ar</a>	233.754
84	Paraná	Entre Ríos	<a href="http://www.parana.gov.ar">www.parana.gov.ar</a>	237.968
85	Esteban Echeverría	Buenos Aires	<a href="http://www.estebanecheverria.gov.ar">www.estebanecheverria.gov.ar</a>	243.451
86	San Miguel	Buenos Aires	<a href="http://www.msm.gov.ar">www.msm.gov.ar</a>	251.284
87	Guaymallén	Mendoza	<a href="http://www.guaymallen.mendoza.gov.ar">www.guaymallen.mendoza.gov.ar</a>	251.339
88	Posadas	Misiones	<a href="http://www.posadas.gov.ar">www.posadas.gov.ar</a>	255.052
89	Vicente López	Buenos Aires	<a href="http://www.vicentelopez.gov.ar">www.vicentelopez.gov.ar</a>	272.035
90	Resistencia	Chaco	<a href="http://www.resistencia.gov.ar">www.resistencia.gov.ar</a>	275.962
91	Bahía Blanca	Buenos Aires	<a href="http://www.bahiablanca.gov.ar">www.bahiablanca.gov.ar</a>	281.718
92	Berazategui	Buenos Aires	<a href="http://www.berazategui.gov.ar">www.berazategui.gov.ar</a>	287.198
93	Malvinas Argentinas	Buenos Aires	<a href="http://www.malvinasargentinas.gov.ar">www.malvinasargentinas.gov.ar</a>	289.787
94	San Isidro	Buenos Aires	<a href="http://www.sanisidro.gov.ar">www.sanisidro.gov.ar</a>	289.870
95	Tigre	Buenos Aires	<a href="http://www.tigre.gov.ar">www.tigre.gov.ar</a>	300.340
96	Morón	Buenos Aires	<a href="http://www.moron.gov.ar">www.moron.gov.ar</a>	305.662
97	Corrientes	Corrientes	<a href="http://www.ciudaddecorrientes.gov.ar">www.ciudaddecorrientes.gov.ar</a>	321.902
98	Avellaneda	Buenos Aires	<a href="http://www.avellaneda-ba.gov.ar">www.avellaneda-ba.gov.ar</a>	327.576
99	Tres de Febrero	Buenos Aires	<a href="http://www.tresdefebrero.gov.ar">www.tresdefebrero.gov.ar</a>	334.871
100	Florencio Varela	Buenos Aires	<a href="http://www.florenciovarela.gov.ar">www.florenciovarela.gov.ar</a>	346.194
101	Santa Fe	Santa Fe	<a href="http://www.santafeciudad.gov.ar">www.santafeciudad.gov.ar</a>	369.589
102	Moreno	Buenos Aires	<a href="http://www.moreno.gov.ar">www.moreno.gov.ar</a>	379.349
103	General San Martín	Buenos Aires	<a href="http://www.sanmartin.gov.ar">www.sanmartin.gov.ar</a>	400.145
104	Lanús	Buenos Aires	<a href="http://www.lanus.gov.ar">www.lanus.gov.ar</a>	451.015
105	Salta	Salta	<a href="http://www.municipalidad-salta.gov.ar">www.municipalidad-salta.gov.ar</a>	464.678
106	Merlo*	Buenos Aires	<a href="http://www.municipiodemerlo.com.ar">www.municipiodemerlo.com.ar</a>	468.411
107	Almirante Brown	Buenos Aires	<a href="http://www.brown.mun.gba.gov.ar">www.brown.mun.gba.gov.ar</a>	512.485
108	Quilmes	Buenos Aires	<a href="http://www.quilmesvirtual.gov.ar">www.quilmesvirtual.gov.ar</a>	516.355
109	San Miguel de Tucumán	Tucumán	<a href="http://www.sanmigueldetucuman.gov.ar">www.sanmigueldetucuman.gov.ar</a>	527.607
110	General Pueyrredón	Buenos Aires	<a href="http://www.mardelplata.gov.ar">www.mardelplata.gov.ar</a>	551.558
111	La Plata	Buenos Aires	<a href="http://www.laplata.gov.ar">www.laplata.gov.ar</a>	560.274
112	Lomas de Zamora	Buenos Aires	<a href="http://www.lomasdezamora.gov.ar">www.lomasdezamora.gov.ar</a>	587.127
113	Rosario	Santa Fe	<a href="http://www.rosario.gov.ar">www.rosario.gov.ar</a>	909.397
114	La Matanza	Buenos Aires	<a href="http://www.lamatanza.gov.ar">www.lamatanza.gov.ar</a>	1.250.715
115	Córdoba	Córdoba	<a href="http://www.cordoba.gov.ar">www.cordoba.gov.ar</a>	1.272.334

\*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 Habitantes 2001: INDEC. Se excluye la población censada fuera de término y la que vive en la calle.

Fuente: elaboración propia.

## Acerca de los autores

**Nicolás Fernández Arroyo:** director del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC. Licenciado en Ciencia Política (Universidad de San Andrés), Posgrado en Sociedad Civil y Tercer Sector (FLACSO) y Máster en Acción Política y Participación Ciudadana en el Estado de Derecho (Universidades Francisco de Vitoria y Rey Juan Carlos, Madrid, España). Docente de la Licenciatura en Gobierno y Relaciones Internacionales (UADE). Fue Director Ejecutivo de la Fundación Grupo Innova. Fue miembro del Consejo Asesor de diversos organismos estatales y de organizaciones de la sociedad civil. Ha liderado numerosos proyectos de asistencia técnica a gobiernos locales y de investigación referidos al fortalecimiento de la gestión municipal y el fomento del desarrollo económico local. Expositor y capacitador en más de 25 ciudades del interior del país y congresos especializados sobre temática municipalista.

**Diego Pando:** politólogo, Máster en Administración y Políticas Públicas por la Universidad de San Andrés (Argentina) y Doctor en Ciencia Política y de la Administración por la Universidad Complutense de Madrid (España). En la actualidad es Profesor e Investigador del Departamento Académico de Administración y es Director Académico del Programa de Gobierno Electrónico de Universidad de San Andrés. Ha ejercido tareas de docencia a nivel grado y posgrado en diversas universidades de Argentina y ha publicado diversos artículos en publicaciones especializadas en Argentina, México, España y Francia.

**María Victoria Boix:** analista del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC. Licenciada en Estudios Internacionales con orientación en análisis político internacional de la Universidad Torcuato Di Tella (UTDT), medalla de honor por mejor promedio. Está cursando la Maestría de Administración y Políticas Públicas de la Universidad de San Andrés. Fue alumna visitante de la universidad Boston College (MA, US).

**Marina Calamari:** coordinadora del Centro de Tecnología y Sociedad, y Asistente de investigación y docencia en la Universidad de San Andrés. Licenciada en Ciencias Políticas, Universidad del Salvador. Está cursando la Maestría de Estudios Organizacionales de la Universidad de San Andrés.

**Daniel Cohen, Martín Cataife, Jessica Dolensky y Mercedes Sidders** colaboraron en la elaboración de este documento.

**Si desea citar este documento:** Fernández Arroyo, Nicolás y Pando, Diego: "Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2008", *Documento de Trabajo N°28*, CIPPEC, Buenos Aires, agosto de 2009.

Para acceder al resto de las publicaciones de CIPPEC ingrese a [www.cippec.org/nuevo/publicaciones.php](http://www.cippec.org/nuevo/publicaciones.php).

*Este documento se elaboró conjuntamente con el Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés.*

*La opinión de los autores no refleja necesariamente la posición institucional de CIPPEC en el tema analizado.*

## **Acerca de CIPPEC**

CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) es una organización independiente 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. Nuestro desafío es traducir en acciones concretas las mejores ideas que surjan en las áreas de Desarrollo Social, Desarrollo Económico, Fortalecimiento de las Instituciones, y Gestión Pública, a través de los programas de Educación, Salud, Protección Social, Política Fiscal, Inserción Internacional, Justicia, Transparencia, Desarrollo Local, y Política y Gestión de Gobierno.

*Este trabajo se realizó gracias al apoyo brindado por Clarin.com y Vangent.*