

## El gobierno electrónico, aún lejos de los ciudadanos

### Análisis del Índice nacional de páginas web municipales 2008

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

#### Resumen ejecutivo

Las páginas web oficiales de los municipios constituyen el instrumento más evidente del grado en que se aprovechan las potencialidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el nivel local de gobierno.

El desarrollo de portales, al introducir a las ciudades en el mundo digital, se convierte en un eslabón clave en el proceso de modernización de la gestión pública local. Esto es así, en la medida en que las herramientas disponibles en la red les permiten a los gobiernos locales proporcionar un mayor acceso a la información pública, la simplificación de trámites, la reducción de tiempos de espera y costos para el erario público y los ciudadanos, así como fomentar la transparencia e incentivar la participación y el control ciudadano de la gestión pública.

Este documento presenta los principales resultados de la edición 2008 del **Índice nacional de páginas web municipales**, una iniciativa que desde 2007 realizan conjuntamente CIPPEC y la Universidad de San Andrés. Este índice evalúa en perspectiva comparada el nivel de desarrollo de las páginas web de todos los municipios de la Argentina con más de 50 mil habitantes y de las capitales provinciales. Para ello, se desarrolló una metodología propia, cuyos principales ejes de análisis son los contenidos y la usabilidad de los sitios.

De los 115 municipios que componen el universo de nuestro estudio (los más grandes del país y las capitales provinciales), hay 11 que no poseen página web. Aquellos que sí cuentan con portales, muestran un desarrollo muy dispar. En general, se trata de páginas básicamente unidireccionales, con pocos o nulos canales efectivos de interacción con los ciudadanos, y con una incipiente, aunque escasa, introducción de herramientas de web 2.0. Del estudio se desprende que la mayoría de estas páginas tiende a reproducir las pautas de actuación preexistentes, ligadas con la organización institucional, en lugar de orientarse a responder a las demandas ciudadanas, lo que también se refleja en las pocas opciones disponibles para la realización de trámites y/o consultas a través de la web.

Más allá de la complejidad tecnológica de los portales, resulta esencial detenerse en la dimensión política de este fenómeno, toda vez que significa afectar formas de gestión, modificar estructuras jerárquicas, replantear flujos de trabajo, rediseñar procesos, reasignar recursos humanos, y transferir partidas presupuestarias, entre otros. Es imprescindible que todos aquellos que tienen responsabilidades en la gestión pública local se familiaricen con las nuevas oportunidades y los desafíos que ofrece Internet para revitalizar la relación entre gobernantes y gobernados. El municipio tiene que hacerse cargo del nuevo lenguaje digital, ya que no hacerlo sería renunciar a la política del siglo XXI. El camino por recorrer es largo pero, sin duda, vale la pena transitarlo.

## Presentación<sup>1</sup>

En este documento se presenta y analiza el nivel de desarrollo de las páginas web oficiales de todas las capitales provinciales y de los municipios argentinos con más de 50 mil habitantes. Se trata, en total, de 115 jurisdicciones, donde habita más de 61% de la población nacional<sup>2</sup>.

Para ello, se recuperan las principales conclusiones del Índice nacional de páginas web municipales (edición 2008), una iniciativa conjunta de CIPPEC y la Universidad de San Andrés, que se desarrolla anualmente desde 2007, con la finalidad de comparar la evolución en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a partir de la evaluación del uso de las páginas web oficiales de los gobiernos locales más grandes de la Argentina.

El documento se organiza en cinco partes. En primer lugar, se incluye un breve análisis de contexto, que permite ubicar el marco a partir del cual cobra relevancia el estudio de las páginas web municipales. En segundo lugar, se presentan las principales características del modelo de análisis que sustenta el Índice nacional de páginas web municipales. En tercer lugar, se presentan los principales resultados y conclusiones del estudio. A continuación, se incluyen reflexiones puntuales sobre las oportunidades que abre la web 2.0, y el grado en que esta herramienta ha sido utilizada hasta ahora en la órbita local. Por último, las conclusiones generales.

---

<sup>1</sup> Una versión preliminar de este documento, que se produjo en conjunto con el programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés, fue presentada en el X Seminario de RedMuni, en agosto de 2009.

<sup>2</sup> Para conocer el listado de municipios evaluados, consultar Fernández Arroyo y Pando (2009), disponible en [www.cippec.org](http://www.cippec.org).

## Fortalecimiento del espacio local y auge de Internet

Durante las dos últimas décadas se corroboró un fortalecimiento del espacio local que motivó la ampliación de las agendas públicas de nivel municipal. Los gobiernos locales ya no se limitan a un reducido núcleo de funciones básicas (alumbrado, barrido, limpieza, asfalto y poco más) ni son simples ejecutores de decisiones tomadas en niveles superiores de gobierno.

Como resultado, en este espacio de referencia más cercano para los ciudadanos se observa una extensión de la oferta de políticas públicas municipales hacia terrenos anteriormente inéditos. A saber: promoción económica, desarrollo sociocultural, defensa del consumidor, espacio público, políticas de género, atención primaria, etc. En este contexto, cada vez es más cierto que “un buen gobierno local no es un bien de lujo sino un artículo de primera necesidad”.

Paralelamente a esta revalorización de lo local, Internet ha surgido y se ha ido transformando en un notable éxito tecnológico con importantes repercusiones económicas, sociales, culturales y políticas, que muy pocos podrían haber previsto hace tan sólo unos años.

La veloz expansión de Internet y la cantidad casi infinita de aplicaciones que este desarrollo ha posibilitado han interpelado las formas de gestión, tanto de las empresas privadas como de las organizaciones públicas.

En la Argentina, si bien tenemos organismos del Estado que parecen no haberse enterado de esta revolución tecnológica, también existen otras agencias públicas que son pioneras en la utilización de las TIC, en general, y de Internet, en particular.

En este sentido, y sin pretender limitar el gobierno electrónico a las potencialidades de Internet, las páginas web constituyen el instrumento más evidente del grado en que los gobiernos aprovechan las tecnologías de la información y la comunicación.

El desarrollo de portales municipales es un paso importante para la generación de nuevos espacios de gestión pública y profundizar la relación con la ciudadanía. Las páginas web municipales incorporan a las ciudades en el mundo digital y contribuyen al buen gobierno local. Esto es así en la medida en que posibilitan mayor acceso a la información pública, simplifican trámites, reducen tiempos de espera y costos, fomentan la transparencia e incentivan la participación ciudadana en el debate público, y el control ciudadano de la gestión. La incorporación de esta herramienta posibilita asimismo generar mecanismos de coordinación con otras jurisdicciones, mediante acciones de ventanilla única o simplificación de registros que le facilitan al ciudadano la realización de diversos trámites.

Este impacto alcanza inclusive a aquellos ciudadanos que no tienen acceso a Internet, debido a que estos sectores pueden beneficiarse al encontrarse con oficinas públicas descomprimidas para la atención personalizada.

En definitiva, los portales municipales en general, y la posibilidad de ofrecer servicios en línea en particular, son opciones de alto valor agregado para los ciudadanos, dado que el sector público asume el costo de su estructura y complejidad, y no le traslada esfuerzos adicionales a la ciudadanía.

### **Modelo de análisis y metodología de trabajo<sup>3</sup>**

El *modelo de análisis* del Índice nacional de páginas web municipales considera dos determinantes del nivel de desarrollo de los portales: los contenidos y la usabilidad.

Los **contenidos** incluyen la información y los servicios ofrecidos en línea. Este eje parte de un enfoque evolutivo, que se compone de cinco dimensiones: presencia, información, interacción, transacción y transfor-

mación. Cada dimensión supone el aumento de la complejidad tecnológica y política de la página web, y –por este motivo– posee un peso diferencial en la valoración del eje de contenidos.

La elaboración de un modelo basado en un enfoque evolutivo no implica que las etapas sean consecutivas ni mutuamente excluyentes. De hecho, las cinco dimensiones pueden ser complementarias y estar presentes al mismo tiempo en un portal, aunque cada una represente un nivel de complejidad tecnológica y política mayor para su implementación.

A continuación, se describen brevemente las cinco dimensiones:

- **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. Esta fase representa 10% del total del eje 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 deudas, los pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites en línea (25%).

<sup>3</sup> Para ampliar sobre el modelo de análisis, ver Índice nacional de páginas Web municipales 2007 y Fernández Arroyo y Pando (2009), disponible en la sección de publicaciones de la página web de CIPPEC: <http://www.cippec.org/Main.php?categoryId=9&do=documentsShow> .

- **Transformación:** incluye información vinculada a la transparencia y la participación ciudadana. Por ejemplo, declaraciones juradas de las autoridades, presupuesto y su ejecución, compras y licitaciones, y participación a través de encuestas en línea. (30%).

Cada una de las fases se compone de un conjunto de variables, a las que se les asigna un valor donde 0 es ausencia del atributo; y 33%, 67% y 100% representan mayores niveles de información o complejidad.

La calificación de las variables tiene como objetivo premiar a aquellas páginas que ofrecen servicios integrales a los ciudadanos de su municipio, y -de este modo- evitar que sean categorizadas de igual forma que aquellas páginas que sólo ofrecen servicios básicos.

**Cuadro N°1: Eje de contenidos. Dimensiones y variables**

Dimensiones	Variables
Presencia	Información institucional Información socioeconómica Información de interés para el ciudadano Normativa municipal
Información	Mapa Guía de trámites Formularios
Interacción	Contacto ciudadano - municipio Contacto ciudadano - ciudadano
Transacción	Carpeta ciudadana Pagos en línea Trámites en línea Seguimiento
Transformación	Declaraciones juradas de las autoridades Compras y adquisiciones Presupuesto Participación ciudadana

Fuente: Elaboración de CIPPEC y UdeSA, Índice nacional de páginas web municipales.

A partir de la idea de que los contenidos son útiles en la medida en que sean accesibles y fáciles de usar por parte del ciudadano, el estudio incorporó el concepto de **usabilidad**. Esta noción es definida como las condiciones que maximizan la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web<sup>4</sup>. De esta manera, la usa-

bilidad influye sobre los contenidos del sitio, facilitando o dificultando el acceso a la información y a los servicios ofrecidos.

Además, en este eje se incluye el estudio de la **accesibilidad** de los portales, que es definida como la facilidad con la que los distintos usuarios, con independencia de sus capacidades y del equipamiento y de la red con la que cuenten, utilizan y acceden a la interfaz.

Este eje está compuesto por **14 variables**. Entre ellas, tamaño del sitio, estándares de accesibilidad (WAI, W3C), actualización, buscador, mapa del sitio, diseño, perfiles de usuario, compatibilidad con buscadores, etc. (**Gráfico 5**). Estos elementos analizados influyen sobre los contenidos de los portales, al facilitar o dificultar su acceso y uso.

A partir de este eje, hemos construido un coeficiente que pondera los contenidos, disminuyendo su valor en la medida en que el sitio web presenta menos indicadores de usabilidad, dado que la información sólo es valiosa en la medida en que puede ser utilizada.

La *metodología de trabajo* prioriza evitar sesgos en los datos y mejorar los niveles de confiabilidad. Para ello, se realizan dos relevamientos independientes y luego una instancia de control cruzado de la información recogida. De esta manera, los portales son evaluados al menos en dos momentos distintos.

Finalmente, es importante destacar que el análisis de los portales se realiza desde el punto de vista del usuario, "buceando" las páginas web sin advertir o informar a los funcionarios de los municipios que se está realizando la evaluación.

## Principales hallazgos

Los resultados del Índice nacional de páginas web municipales, edición 2008, demuestran que **el nivel de desarrollo de los sitios web es relativamente bajo**, lo cual sig-

<sup>4</sup> Definición de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y de la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC): ISO/IEC 9241.

nifica que todavía queda un largo camino por recorrer para explotar el potencial que Internet posee. Al respecto, vale la pena detenerse en algunos puntos:

- *Lejos de la sociedad de la información.*

El hecho de que de los 115 municipios que componen el universo de nuestro estudio, siendo los más grandes y/o capitales provinciales del país, haya 11 que no poseen página web refleja la **dificultad que tienen las autoridades políticas municipales para comprender lo que significa el desafío de gestionar ciudades en la llamada sociedad de la información.**

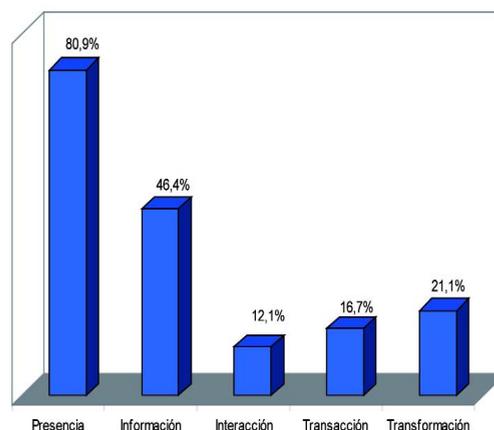
- *Páginas unidireccionales y estáticas.*

Analizando los 104 municipios que tienen página web, la mayoría las utiliza como vidrieras, en donde se muestran la nómina de autoridades municipales, el teléfono, la dirección del edificio municipal, algunos datos de interés ciudadano como teléfonos de emergencia, enlaces a otros sitios web o noticias locales y poco más. En este sentido, se trata de páginas básicamente unidireccionales, estáticas, monolíticas, con poca profundidad y poco valor agregado para los ciudadanos. Parecen impulsadas con escasa convicción por parte de las autoridades políticas, como si se tratase de subirse a la moda de “estar en la red”, lo que se evidencia en el **gran desarrollo de la fase de presencia del eje de contenidos, seguida -aunque con un amplio margen de distancia- por la fase de información (Gráfico 1).**

- *Pocos servicios y trámites online.*

Dentro de esta misma lógica, sólo 64% presenta una guía de trámites para ahorrar tiempos y brindar información, y en 62% se puede descargar al menos un formulario para la realización de trámites en línea, de forma tal de evitarle a la ciudadanía enormes colas en las agencias locales. A su vez, 41% de los portales tiene incorporada la posibilidad de seguir un trámite o expediente por número o código de gestión de usuario, y sólo 24% de los municipios tiene habilitado el pago electrónico de tasas. Más aún, son 17 los municipios (16,3%) en los que se puede hacer al menos un trámite

**Gráfico N°1: Desarrollo promedio de cada una de las fases del eje de contenidos (en %)**



Fuente: Elaboración de CIPPEC y UdeSA, Índice nacional de páginas web municipales.

totalmente en línea, sin necesidad de recurrir a una oficina pública. Se puede concluir que, en términos generales, **cuanto más complejo sea el servicio o trámite municipal, menor es la posibilidad de realizarlo a través de la web local sin recurrir a la oficina pública.** Este diagnóstico permite corroborar la información incluida en el **Gráfico 1**, toda vez que el **desarrollo de las dimensiones interacción, transacción y transformación aún no han adquirido altos niveles de madurez.**

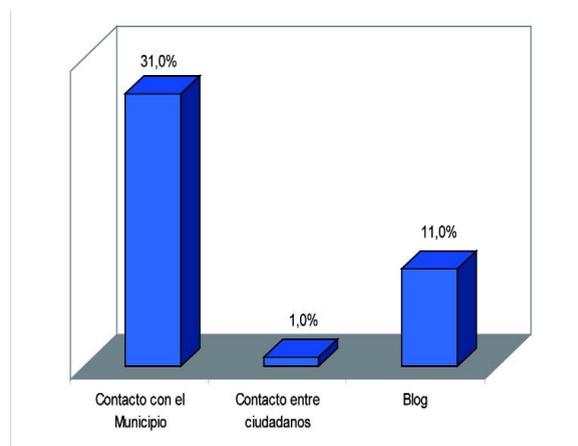
- *Orientación a la organización y no al ciudadano.* La incorporación de servicios en línea por parte de la mayoría de los Gobiernos locales pareciera haberse implementado sin la necesaria adaptación de los procedimientos existentes (lógica burocrática) a procedimientos automatizados. De esta manera, **no se ha realizado un análisis previo de las demandas y necesidades de los ciudadanos a los que los servicios van dirigidos. Como resultado, la mayoría de estas páginas tiende a reproducir las pautas de actuación preexistentes.** En esta línea, intuimos que en la mayoría de los casos no existe mucha preocupación por conocer el perfil de los ciudadanos que acceden a la web ni el grado de satisfacción con sus contenidos.

- *Falta de espacios de coordinación y cooperación entre organismos públicos.* Por otro lado, muchos servicios digitales tienen sentido en la medida en que son integrados a nivel intra-municipal, y entre municipios en relación con otros organismos de jurisdicción provincial o nacional. Desde la lógica burocrática, basada en la división departamental y en la especialización de funciones, la colaboración tiende a ser percibida como una pérdida de poder (y muchas veces lo es, en la medida en que se pierde autonomía en la búsqueda del bien colectivo). **De ahí la necesidad de construir espacios transversales de coordinación y cooperación para el intercambio de información entre organismos públicos a través de servicios electrónicos.**

- *Brecha entre provisión de servicios y expectativas generadas por las TIC.* En estas experiencias parecen desconocerse las expectativas que generan los servicios en línea. A saber: **capacidad de respuesta rápida y segura, que pueda garantizar que los nuevos servicios electrónicos cumplan la meta para la que fueron creados.** El hecho de que apenas 31% de los municipios contestara en forma satisfactoria un correo electrónico con una inquietud sencilla, enviado para testear el sistema constituye un claro indicador de sus limitaciones. La creación de una comunidad virtual no es espontánea, especialmente en el campo de los asuntos públicos (Gráfico 2).

- *Gobierno electrónico como fenómeno político.* El hecho de que estén poco difundidos los servicios electrónicos que requieren cambios institucionales importantes (presentaciones de impuestos, pagos en línea, declaraciones juradas de bienes de los funcionarios públicos, información sobre compras futuras y adquisiciones realizadas o sobre la ejecución del presupuesto público, entre otros), refleja la dimensión política del tema en cuestión, en especial del avance en las fases de interacción y transacción (Gráficos 3 y 4). La construcción de páginas web, y en un sentido más amplio, el propio gobierno electrónico, no

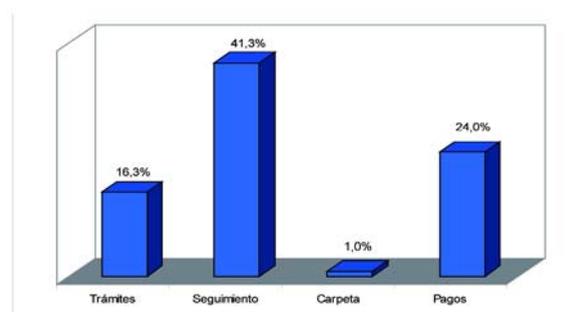
**Gráfico N°2: Indicadores de la fase de interacción (en%)**



Fuente: Elaboración de CIPPEC y UdeSA, Índice nacional de páginas web municipales

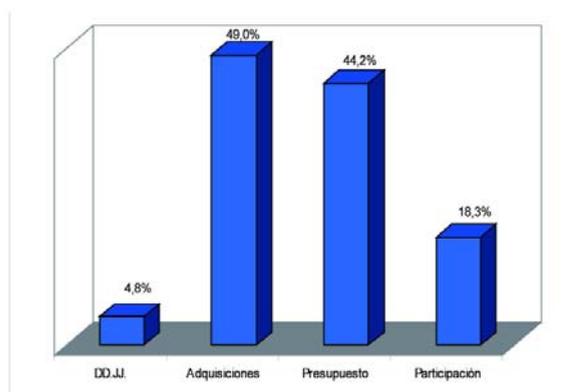
son asuntos meramente tecnológicos. En esto, tomamos distancia de las visiones ampliamente predominantes sobre la utilización de las TIC en el sector público. Desde nuestra perspectiva, el diseño y puesta en práctica de una página web trasciende el desarrollo de soluciones para la conexión y transmisión de datos entre sistemas y servicios informáticos. En este sentido, **es necesario comprender la dimensión política del fenómeno, en la medida en que significa afectar formas de gestión, modificar estructuras jerárquicas, replantear flujos de trabajo, rediseñar procesos, reasignar recursos humanos y transferir partidas presupuestarias, entre otros.** Es decir, implica alterar el equilibrio de poder existente.

**Gráfico N°3: Indicadores de la fase de transacción (en%)**



Fuente: Elaboración de CIPPEC y UdeSA, Índice nacional de páginas web municipales.

#### Gráfico N°4: Indicadores de la fase de transformación (en %)



Fuente: Elaboración de CIPPEC y UdeSA, Índice nacional de páginas web municipales.

- **Usabilidad medianamente desarrollada.**

Desde el punto de vista de la **usabilidad**, los resultados reflejan un grado intermedio: obtienen en promedio 7,3 puntos sobre 14 posibles. En especial, sobresalen los siguientes cuatro elementos (Gráfico 5):

- El 99,0% de las páginas se ubica entre los primeros cinco puestos de sitios que aparecen en google.com.ar y en yahoo.com.ar, que son los principales motores de búsqueda en Internet (“Lugar en web”).
- Casi 96% de los sitios ha dispuesto la información a tres clics o menos de distancia de la página inicial (“Niveles”).
- El 94,2% de los sitios tiene buen diseño, identidad visual y legibilidad (“Diseño”).
- El 87,5% de las páginas están actualizadas (con novedades al día) con menos de 15 días a la fecha del relevamiento (“Actualización”).

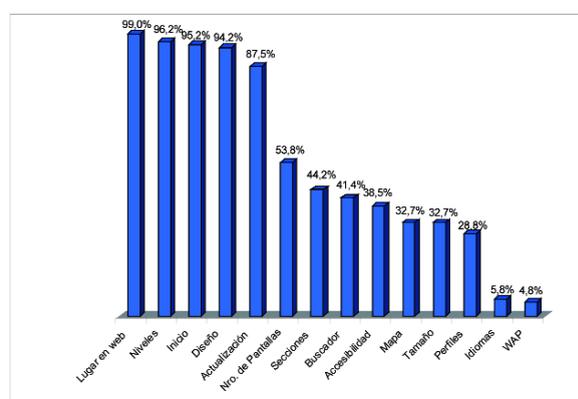
En contrapartida, dos indicadores dan cuenta de **elementos que dificultan la navegación**. Esto es una traba importante, en tanto es clave evitar retrasos disuasorios en el uso de los medios electrónicos. A saber:

- En más de dos tercios de las páginas relevadas, el peso de la página de inicio hace que el tiempo de carga sea excesivo, en

especial para los usuarios con conexiones lentas (“Tamaño”).

- Sólo 41,4% de los portales tienen motores de búsqueda (“Buscador”) y 32,7%, mapas del sitio (“Mapa”). Esto se combina con una escasa (28,8%) orientación de los contenidos al perfil de los navegantes (“Perfiles”), lo que evidencia la dificultad para organizar la información y los trámites en función de los potenciales usuarios (contribuyentes, empresas, turistas, jóvenes, etc.).

#### Gráfico N°5: Indicadores de usabilidad (en%)



Fuente: Elaboración de CIPPEC y UdeSA, Índice nacional de páginas web municipales.

### Una línea a explorar: la Web 2.0

Actualmente, la web está experimentando una transformación, tanto en su contenido como en su relación con los usuarios, bajo el nombre genérico e impreciso de web 2.0. Esta transformación ha desarrollado una nueva generación de herramientas colaborativas, en la que se destacan los *wikis* y los *blogs*.

Los *wikis* son documentos que pueden ser editados colaborativamente por cualquier persona (en algunos casos se exige el registro como usuario) en cualquier momento. Desde el punto de vista funcional, en lo que aquí nos convoca, puede adoptar la forma de un manual, de continua revisión y mejora, sobre la historia de un municipio, o puede ser utilizado para realizar debates y captación de

propuestas de mejoras en la prestación de servicios locales. Sin embargo, **no se detectó la presencia de wikis en los sitios web de los gobiernos locales estudiados.**

Por su parte, los *blogs* son sitios web interactivos, periódicamente actualizados, que recopilan cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores. A diferencia del *wiki*, el contenido del *blog* es exclusivo del municipio o funcionario, pero en muchos casos los usuarios pueden dejar comentarios. **De los 115 municipios relevados, 11 poseen blogs a los que se puede acceder desde la página oficial de la localidad.**

De reciente aparición, hasta el momento estos 11 blogs se limitan a la publicación de notas periodísticas municipales o artículos relacionados a una temática puntual (en general ligada a las actividades programadas por la municipalidad)<sup>5</sup>. En unos pocos casos, se da opción a la inclusión de comentarios por parte de los usuarios, aunque esta herramienta normalmente está disponible sólo para usuarios registrados (ya sea en el portal o bien en el servidor gratuito que hospeda el *blog*). Al respecto, el relevamiento ha confirmado que **la inclusión de comentarios es escasamente utilizada, y que en los casos en que algún usuario ha enviado preguntas o comentarios raramente reciben respuestas desde la municipalidad**<sup>6</sup>.

Estas diferentes herramientas asociadas con la web 2.0 abren nuevas oportunidades para explorar alternativas de participación y de interacción ciudadana con los gobiernos locales en nuestras democracias. Representantes y representados no pueden ser concebidos como partes de un “juego de suma cero”, sino que deben forjar relaciones

complementarias. Y a esto pueden contribuir las TIC.

## Conclusiones

El **Índice nacional de páginas web municipales** tiene una finalidad esencialmente descriptiva. Se trata de un trabajo cuya principal virtud es la extensión. En este sentido, no sólo brinda un pantallazo de la realidad de los municipios argentinos en cuanto al uso de las páginas web, y respecto de la importancia relativa que se le otorga a esta herramienta en cada uno de ellos, sino que también permite la identificación de las mejoras prácticas en la materia, que podrían ser imitadas en otras localidades.

Como contracara, el estudio inevitablemente pierde en profundidad. En este sentido, se corre el riesgo de buscar en este índice respuestas que no puede ni pretende brindar. ¿Cuáles son las causas de este bajo nivel de desarrollo de páginas web? ¿En qué medida influye el papel del intendente y su grado de afinidad con las TIC en las características de cada portal? Para responder estas preguntas se requieren estudios comparados y técnicas de recolección de datos cualitativas (entrevistas en profundidad, entre otras).

Dicho esto, cabe remarcar que es absolutamente necesario que las autoridades políticas se comprometan a **implementar políticas públicas orientadas a acortar drásticamente la brecha digital**. Este objetivo no hace referencia sólo a cuestiones de acceso de los ciudadanos a la red, sino también al uso apropiado de las aplicaciones basadas en Internet.

La apropiación social del uso de las TIC no es espontánea, ni se produce por el mero contacto entre las computadoras y los ciudadanos-usuarios. Para paliar esta brecha son necesarios más y mejores programas de alfabetización digital, así como la apuesta al desarrollo de espacios públicos con acceso libre y gratuito a Internet (sin por ello dejar de mencionar el papel que pueden ocupar los *cyber* y la telefonía móvil). De nada sirve

---

<sup>5</sup> El caso más avanzado de herramientas 2.0 en portales municipales es el de Rafaela, que tiene una sección especial denominada “Rafaela Participa”. Al respecto, ampliar en Fernández Arroyo y Pando (2009).

<sup>6</sup> Respecto del uso de la herramienta “Comentarios” en los blogs existentes, una interesante excepción es el caso de la página de San Fernando del Valle de Catamarca. Para ampliar, consultar Fernández Arroyo y Pando (2009).

un sitio web altamente desarrollado cuando su público objetivo no tiene los medios y conocimientos para aprovecharlo. No hay gobierno electrónico de calidad en sociedades con exclusión digital.

Vivimos tiempos de apatía política. Los ciudadanos se despreocupan de los asuntos públicos, en los que no se sienten implicados. La superación de este desencanto con la política, en general, y con los políticos, en particular, tanto a nivel local como en los demás niveles de gobierno, será posible cuando los ciudadanos, accionistas en última instancia de la cosa pública, asocien a las autoridades con el buen gobierno y el compromiso público. En esta instancia entran en juego las TIC, que pueden convertirse en un eslabón clave para forjar este proceso.

En síntesis, y sin caer en la fascinación por lo tecnológico, **resulta imprescindible**

**que todos aquellos que tienen responsabilidades en la gestión pública local se familiaricen con las nuevas oportunidades y los nuevos desafíos que ofrece Internet para revitalizar la relación entre gobernantes y gobernados.** Especialmente, para difundir información, mejorar la prestación de servicios, promover nuevas formas de participación, fortalecer la transparencia, y aumentar el control y la rendición de cuentas de los funcionarios públicos. Es decir, para forjar una transformación estructural en el campo de la gestión pública.

El municipio tiene que hacerse cargo del nuevo lenguaje digital, ya que no hacerlo sería renunciar a la política del siglo XXI. El camino por recorrer es largo pero, sin duda, vale la pena transitarlo.

## Bibliografía

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

---

## Acerca de los autores

**Fernández Arroyo, Nicolás:** 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 Magister en Acción Política y Participación Ciudadana en el Estado de Derecho, Universidades Francisco de Vitoria y Rey Juan Carlos, Madrid, España.

**Pando, Diego:** director académico del Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés. Politólogo, Magister en Administración y Políticas Públicas, Universidad de San Andrés, y Doctor en Ciencia Política y de la Administración, Universidad Complutense de Madrid.

**Boix, María Victoria:** analista del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC. Licenciada en Estudios Internacionales con orientación en análisis político internacional, Universidad Torcuato di Tella. Actualmente cursando Maestría de Administración y Políticas Públicas, Universidad de San Andrés.

**Calamari, Marina:** coordinadora del Centro de Tecnología y Sociedad e investigadora asociada de la Universidad de San Andrés. Licenciada en Ciencias Políticas, Universidad del Salvador. Posgrado en Evaluación Institucional de Organizaciones Públicas, Universidad del Litoral, actualmente cursando Maestría de Estudios Organizacionales, Universidad de San Andrés.

**Daniel Cohen, Martín Cataife, Jessica Dolensky y Mercedes Sidders** colaboraron con la evaluación de los portales del Índice nacional de páginas web municipales 2008, al que refiere este documento.

**Si desea citar este documento:** Fernández Arroyo, Nicolás; Pando, Diego; Boix, María Victoria y Calamari, Marina: "El gobierno electrónico, aún lejos de los ciudadanos. Análisis del Índice nacional de páginas web municipales 2008", *Documento de Políticas Públicas/Análisis N°70*, CIPPEC, Buenos Aires, noviembre de 2009.

**Las publicaciones de CIPPEC** son de distribución gratuita y se encuentran disponibles en [www.cippec.org](http://www.cippec.org). No está permitida su comercialización.

---

## 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.*



