

DOCUMENTO DE TRABAJO N°101  
DICIEMBRE DE 2012

## Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012

MELINA NACKE | MARINA CALAMARI |  
NICOLÁS FERNÁNDEZ ARROYO | DIEGO PANDO

## Índice

Resumen ejecutivo.....	4
Agradecimientos .....	5
Introducción.....	6
Metodología.....	8
Dimensiones de análisis en perspectiva comparada.....	14
Municipio promedio.....	14
Eje de contenidos.....	14
Eje de usabilidad .....	23
El Índice 2012: análisis de los resultados para municipios medianos y grandes.....	26
Buenas prácticas municipales en la gestión de las páginas web de los gobiernos locales .....	29
Conclusiones.....	33
Anexo 1: Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.....	35
Anexo 2: Listado de municipios y páginas web relevados, 2012.....	36
Acerca de los autores .....	39
Notas.....	40

## Índice de cuadros y gráficos

<b>Figura 1.</b> Las cinco dimensiones del eje de contenidos. Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	9
<b>Figura 2.</b> Variables de la dimensión “presencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	10
<b>Figura 3.</b> Variables de la dimensión “información” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	10
<b>Figura 4.</b> Variables de la dimensión “interacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	11
<b>Figura 5.</b> Variables de la dimensión “transacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	11
<b>Figura 6.</b> Variables de la dimensión “transformación” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	12
<b>Figura 7.</b> Dimensiones del eje de Usabilidad. Índice Nacional de Páginas Web Municipales .....	12
<b>Gráfico 1.</b> Puntaje promedio (en porcentaje) de las dimensiones evaluadas para el eje Contenidos, 2012 .....	15
<b>Gráfico 2.</b> Nivel de desarrollo del municipio promedio en cada una de las fases del eje Contenidos, 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012 .....	15

<b>Gráfico 3.</b> Indicadores de presencia, 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012.....	<b>16</b>
<b>Gráfico 4.</b> Indicadores de información, 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012.....	<b>17</b>
<b>Gráfico 5.</b> Indicadores de interacción, 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012.....	<b>19</b>
<b>Gráfico 6.</b> Indicadores de transacción, 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012.....	<b>20</b>
<b>Gráfico 7.</b> Indicadores de transformación, 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012.....	<b>21</b>
<b>Cuadro 1.</b> Puntaje promedio de los indicadores de usabilidad (en porcentajes), 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012.....	<b>23</b>
<b>Cuadro 2.</b> Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2012. Argentina	<b>26</b>
<b>Cuadro 3.</b> Municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2012.....	<b>27</b>
<b>Cuadro 4.</b> Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2012.....	<b>27</b>
<b>Cuadro 5.</b> Capitales provinciales, Índice 2012.....	<b>28</b>
<b>Cuadro 6.</b> Primeros 10 puestos en municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2012....	<b>35</b>
<b>Cuadro 7.</b> Primeros 10 puestos en municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2012.....	<b>35</b>
<b>Cuadro 8.</b> Municipios y páginas web relevados, ordenados según cantidad de habitantes*.....	<b>36</b>

## Resumen ejecutivo

Desde el año 2007, el Programa de Desarrollo Local de CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) y el Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés realizan el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**: un estudio comparativo sobre el nivel de desarrollo de los portales municipales que se realiza a partir del análisis de la información que los gobiernos locales publican en sus portales, así como de su usabilidad.

La edición 2012 analiza, a partir de una metodología propia, las páginas web de 115 gobiernos municipales argentinos, cuya población supera los 50000 habitantes, y de las capitales de provincias que no alcancen el piso mínimo poblacional, excluyendo a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El relevamiento sobre los contenidos y la usabilidad se desarrolló de manera simultánea por ambas instituciones, con el objetivo de lograr la máxima objetividad y acercamiento posible a cada uno de los sitios web, evitando sesgos en los datos recopilados al obtener un doble control de la información recabada.

Tanto los contenidos como la usabilidad de los portal locales se encuentran interconectados, ya que los primero tienen como principal objetivo transmitir información, comunicar y brindar servicios mientras que la usabilidad busca garantizar que el acceso y uso de la información publicada pueda concretarse.

Los resultados alcanzados en esta edición evidencian **un bajo resultado** en términos generales, sobre todo si se comparan con el puntaje promedio obtenido durante 2010. Desagregado entre contenidos y usabilidad, el análisis muestra un mayor desarrollo de las dimensiones que hacen al segundo eje. Respecto del análisis de las cinco dimensiones del eje de contenidos, se continúan evidenciando mejores resultados para las variables que demandan menores desarrollos tecnológicos y, por ende, menores compromisos políticos.

Otra de las consideraciones detectadas es la **ampliación de la brecha en el uso y desarrollo de tecnologías de información comunicación entre municipios grandes y medianos** (mayores y menores a 200000 habitantes).

El estudio presenta algunas de las mejores prácticas identificadas para las variables analizadas. Las páginas web de Junín, General Pueyrredón y Bahía Blanca se destacan por sus avances, desarrollo e incorporación de nuevas tecnologías a la gestión del gobierno electrónico por medios de sus páginas web.

Finalmente, cabe destacar que en su quinta edición, **el Índice premia a los municipios de Junín, General Pueyrredón, Bahía Blanca, Rosario, Córdoba, Santa Fe, Tigre, Resistencia, Tandil y Mendoza entre los primeros 10 puestos.**

## **Agradecimientos**

CIPPEC y la Universidad de San Andrés agradecen a Leonardo Aguilar, Santiago Salom, Guillermina Gerber, Tamara Artusi, María Belén Urquiza, Juan Ignacio Herrera y Micaela Cellucci por su colaboración en el relevamiento de los portales.

## Introducción

Las páginas web son las principales herramientas de gobierno electrónico utilizadas por los gobiernos municipales de la Argentina. Esto se relaciona con la amplitud, elasticidad, capacidad de expansión y de llegada a una mayor cantidad de personas de forma rápida y ágil, que poseen los portales municipales y que los transforma en herramientas de gobierno privilegiadas. Frente al surgimiento y avance de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), las páginas web se convirtieron en instrumentos, por medio de los cuales los municipios y los ciudadanos brindan, acceden y solicitan información de manera bidireccional, mejorando la gestión y la administración de las ciudades, haciendo más eficientes los tiempos y los costos y acercando las políticas públicas a los ciudadanos.

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

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

El Índice, que a fines de 2012 presenta su quinta edición, se creó con los siguientes objetivos:

1. **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.
2. **Promover el debate sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la gestión pública local.**
3. **Facilitar a los funcionarios locales herramientas de evaluación comparativa de sus propios portales**, de forma de generar un incentivo para la mejora de los sitios web municipales.

Para la edición 2012 se relevan y evalúan los portales municipales de los municipios argentinos de más de 50000 habitantes según Censo 2001, y aquellos que, contando con los datos<sup>1</sup> del Censo 2010, superaron el piso de habitantes, así como todas las capitales provinciales. De esta manera, el universo de estudio contemplará las ciudades argentinas en las que vive más del 60% de la población.

---

<sup>1</sup> Al momento del relevamiento, el Censo 2010 ofrece datos poblacionales desagregados por municipios para las provincias de Buenos Aires, La Rioja, Mendoza y San Juan.

El estudio se desarrolla a partir de una metodología elaborada por CIPPEC y la Universidad de San Andrés, que contempla el abordaje y análisis a partir de un relevamiento simultáneo de los contenidos y la usabilidad de los portales locales.

Se entiende que los contenidos, es decir, la información y servicios que brindan los municipios a través de sus portales, pueden ser evaluados a través de la presencia del gobierno municipal en el portal, la información que se proporciona, la interacción que permite realizar, además de las transacciones y transformaciones que aporta a la relación gobernantes-gobernados. En tanto, la usabilidad, es decir, las opciones de uso de las páginas web de los gobiernos locales de la Argentina, se evalúa a partir de 14 dimensiones entre las que se encuentran los estándares de accesibilidad (WAI, W3C), la actualización de los portales, la presencia de un buscador, mapa del sitio, diseño y perfiles de usuario, entre otros. Cabe destacar que la experiencia demostró que ambos ejes de análisis se encuentran directamente relacionados.

La información se presenta de la siguiente manera. En primer lugar, se explica la metodología utilizada para la realización del Índice. En segundo lugar, se presentan los resultados del relevamiento 2012 en perspectiva comparada con los cuatro relevamientos anteriores, prestando especial atención a los resultados obtenidos para los ejes contenidos y usabilidad. En tercer lugar, el documento analiza los resultados para los primeros diez puestos, diferenciando entre municipios mayores y menores a 150000 habitantes, y destacando a las capitales provinciales. En cuarto lugar, se analizan buenas prácticas llevadas a cabo por algunos municipios en alguna de las temáticas abordadas por el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**. Finalmente, el estudio presenta breves conclusiones.

## Metodología

El **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** es un estudio anual que se realiza desde 2007 a partir de una metodología propia, y que en 2012 el presenta su quinta edición.

Previo al desarrollo de la metodología utilizada para evaluar los ejes de contenidos y usabilidad, se considera relevante presentar algunas consideraciones metodológicas.

El relevamiento analiza los municipios argentinos que cuenten con más de 50000 habitantes, así como las capitales provinciales que no alcancen dicho piso. Para el relevamiento 2012, se han tenido en cuenta los datos censales de población 2001 para casi todas las provincias, con excepción de Buenos Aires, La Rioja, Mendoza y San Juan, para las que se cuenta con información poblacional municipal según Censo 2010. Esto produjo un aumento en el universo de estudio, agregando las localidades bonaerenses de Cañuelas, Marcos Paz y San Vicente, junto a Pocitos (San Juan). Cabe destacar que, las ciudades tenidas en cuenta para la realización del estudio representan a más del 60% de la población del país.

Se excluye del análisis a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ya que, por su tamaño poblacional y estructura administrativa, económica y política, no se la considera comparable a los gobiernos locales en lo que respecta al desarrollo y utilización del gobierno electrónico.

Para el relevamiento 2012 se analizaron 119 páginas web, de las cuales 115 pudieron ser efectivamente relevadas debido a que, o bien algunos municipios aún no poseen portales web, o las páginas no se encontraban disponibles al momento de relevarlas.

Otra consideración a destacar es que el relevamiento fue realizado por evaluadores de CIPPEC y de la Universidad de San Andrés de manera simultánea entre los meses de julio y agosto de 2012, con el objetivo de lograr la máxima objetividad y acercamiento posible a cada uno de los sitios web, evitando sesgos en los datos recopilados. La última instancia consiste en un cruce de los datos recopilados en ambos relevamientos, con el fin de obtener un doble control de la información recabada.

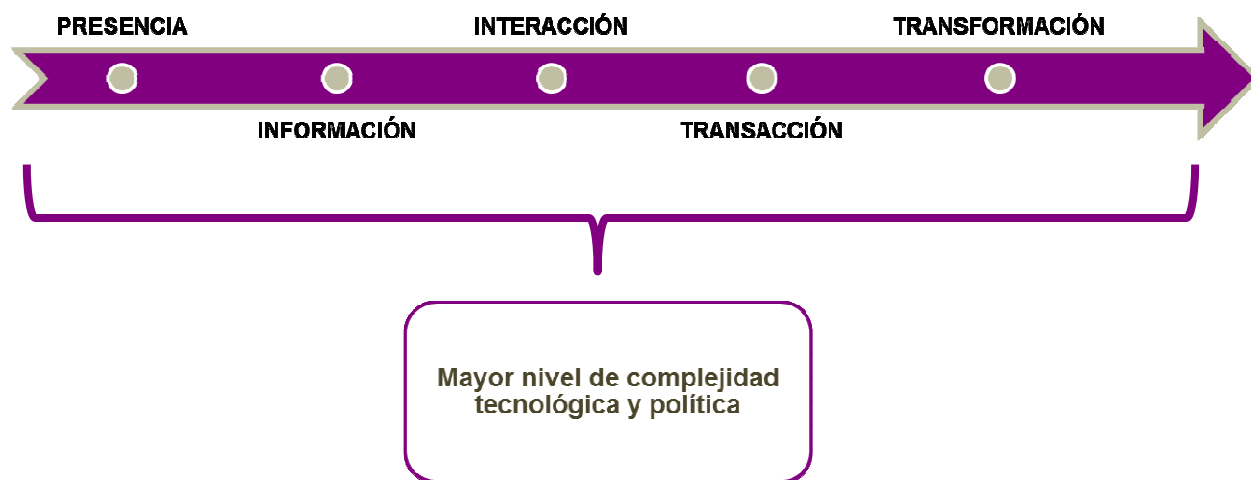
En lo que respecta a la metodología utilizada, la misma fue construida a partir de dos ejes, buscando asegurar un análisis integral a partir de de los **contenidos** (información pública disponible, posibilidad de iniciar o realizar trámites, comunicación, participación ciudadana, transparencia), y la **usabilidad** de las páginas (diseño, actualización, facilidad de uso, etc.).

Los contenidos y la usabilidad del portal se encuentran sumamente interconectados, razón por la cual el Índice los evalúa de forma conjunta. En este sentido, los contenidos en tanto la sustancia de los portales, tienen como principal objetivo transmitir información, comunicar y brindar servicios. Mientras que la usabilidad busca garantizar que el acceso y uso de la información publicada pueda concretarse.

En primer lugar, para analizar la información y los servicios que se ofrecen en línea, el eje de contenidos tiene en cuenta las siguientes dimensiones: presencia, información, interacción, transacción y transformación que corresponden a una visión evolutiva del desarrollo de los portales gubernamentales. Como se destaca en la **figura 1**, cada dimensión supone el aumento de la capacidad tecnológica de la página web y un mayor nivel de complejidad política.



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



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

La elaboración del modelo basado en un enfoque evolutivo no implica que las etapas deban ser consecutivas ni mutuamente excluyentes, sino más bien que pueden ser complementarias y estar presentes al mismo tiempo en un portal, representando un nivel de complejidad tecnológica y política mayor para su implementación.

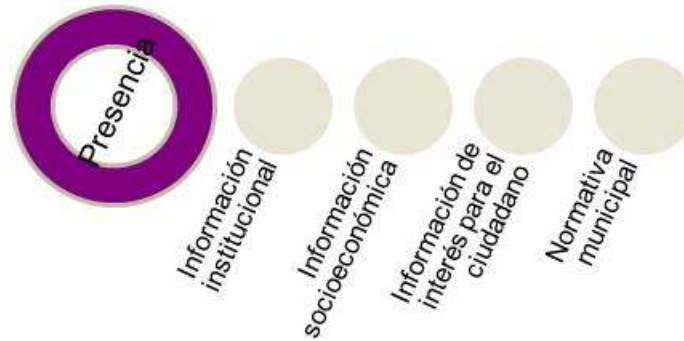
Para asignar los puntajes, cada una de las dimensiones del eje contenidos se compone de un conjunto de variables a las que se les asigna un valor, donde cero indica la ausencia del atributo, y mayores puntajes representan mejores niveles de información o complejidad del servicio brindado. El objetivo de calificar las variables de esta forma es premiar a aquellas páginas que ofrecen servicios integrales a los ciudadanos de su municipio, y así poder evitar que sean clasificadas de la misma forma que otras páginas que sólo ofrecen servicios básicos y/o estáticos.

De esta manera, cada una de las cinco dimensiones que conforman el eje de contenidos se concentra en la evaluación de diversos aspectos que deben estar presentes en la página web de un gobierno municipal. A continuación se presenta brevemente, la metodología diseñada:

**Presencia:** se mide a partir de la oferta de un conjunto de datos básicos sobre el municipio. Se evalúa la presencia de datos como la dirección y teléfono del edificio municipal, los nombres y cargos de las máximas autoridades, información y/o datos sobre las actividades productivas y culturales, fotos de la localidad, teléfonos útiles, enlaces a otros sitios web o documentos, noticias y normas.

Como se observa en la **figura 2**, estos datos se concentran en cuatro variables: información institucional, información socioeconómica, información de interés para el ciudadano y normativa municipal. Cada variable será puntuada por separado, representando en total el 10% del puntaje del eje de contenidos.

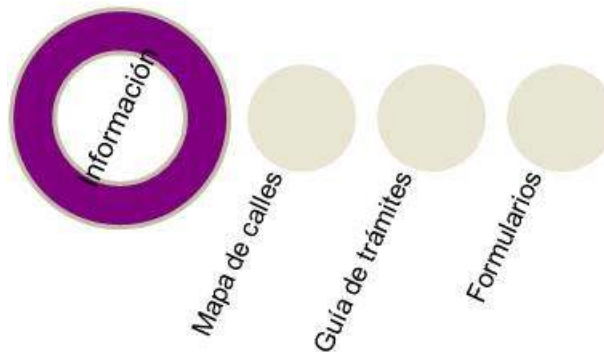
**Figura 2. Variables de la dimensión “presencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales**



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

**Información:** los datos relevados para esta dimensión son aquellos que facilitan una acción posterior. Como se observa en la **figura 3**, se tendrá en cuenta la existencia de un mapa completo de la ciudad, de una guía de trámites y/o de los formularios para descargar y presentar en las agencias municipales. Respecto del puntaje total de contenido, la dimensión información representa el 15% del puntaje.

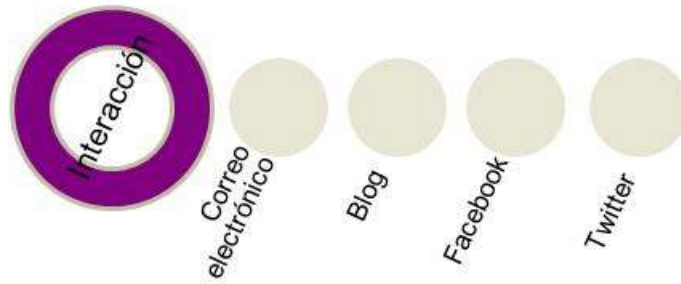
**Figura 3. Variables de la dimensión “información” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales**



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

**Interacción:** esta dimensión comprende los medios para la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno, y de los vecinos entre sí. Desde su edición 2010, el Índice realizó un ajuste en los indicadores de esta dimensión. Dado que el uso de los foros ha decrecido a favor del uso de las redes sociales, se ha excluido el chat de la evaluación y, en su lugar, se incluyeron las dos redes sociales más utilizadas. Así, como se presenta en la **figura 4**, los indicadores para esta dimensión son: correo electrónico, en tanto herramienta para la comunicación directa con el municipio; blogs y perfil en Facebook, para la comunicación con el municipio y entre vecinos; y cuentas de Twitter, como medio de difusión del municipio. Los puntajes obtenidos por cada una de las variables de esta dimensión, representan el 20% del puntaje total de contenido.

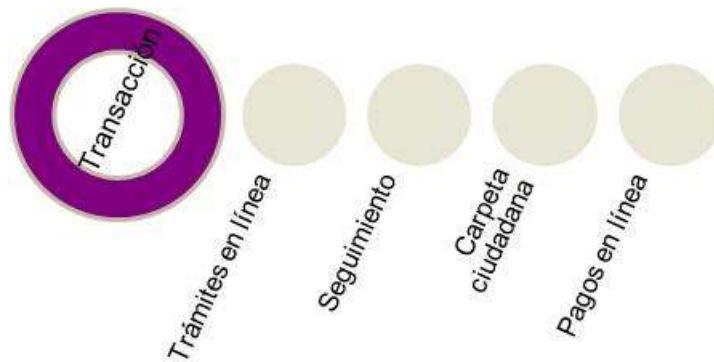
**Figura 4. Variables de la dimensión “interacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales**



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

**Transacción:** abarca las herramientas para la realización de trámites en forma electrónica. Se tiene en cuenta la posibilidad de dar seguimiento a los expedientes, realizar consultas sobre deudas, efectuar pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites en línea (ver **figura 5**). Se diferencia de la dimensión “información” en que requiere el desarrollo de sistemas informáticos de mayor complejidad, con el fin de garantizar que la relación entre gobierno y ciudadanos sea de intercambio, a partir de la presencia online del gobierno. Los puntajes obtenidos en esta dimensión se corresponden con el 25% del puntaje total en contenidos.

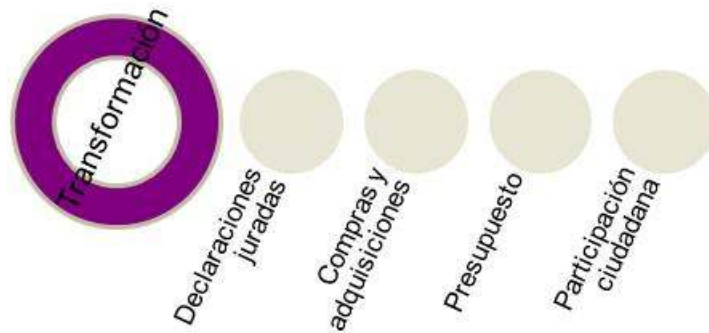
**Figura 5. Variables de la dimensión “transacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales**



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

**Transformación:** por último, como se muestra en la **figura 6**, esta dimensión incluye la información vinculada con la transparencia y la participación ciudadana. Por ejemplo, se medirá la existencia de declaraciones juradas de las autoridades, el presupuesto y su ejecución, compras y licitaciones, y participación de los ciudadanos a través de encuestas online. Dada su importancia en el desarrollo de una gestión más cercana a los ciudadanos, esta dimensión representa el 30% del puntaje total en contenido.

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



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

En segundo lugar, para medir el eje de usabilidad se tienen en cuenta dimensiones que hacen a la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web<sup>2</sup>. De esta manera, se entiende que el grado de usabilidad de los portales influye sobre los contenidos, facilitando o dificultando su acceso y uso. Se incluye en el eje de usabilidad el estudio de la accesibilidad que ofrecen 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.

Como se observa en la **figura 7**, para la medición de la usabilidad se tomarán en cuenta catorce indicadores, entre ellos, estándares de accesibilidad (WAI, W3C), actualización, buscador, mapa y diseño del sitio, perfiles de usuario, secciones, idioma, etc.

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

USABILIDAD	
Accesibilidad	Mapa
Actualización	Nº de pantallas
Buscador	Niveles
Diseño	Perfiles
Idiomas	Secciones
Inicio	Tamaño
Lugar en web	WAP

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

Cabe aclarar que el Índice cuenta con un coeficiente que pondera los contenidos, disminuyendo su valor en la medida en que el sitio web presenta menos indicadores de usabilidad, ya que se entiende que la información es valiosa en la medida en que puede ser utilizada. El

<sup>2</sup> Definición de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y de la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC): ISO/IEC 9241.

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

## Dimensiones de análisis en perspectiva comparada

El **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** lleva cinco ediciones, y los resultados obtenidos dan cuenta de la evolución en el uso y desarrollo del gobierno electrónico y, en particular, de las páginas web, por parte de los gobiernos municipales. La presentación de los resultados en perspectiva comparada se torna así uno de los principales atributos a presentar para la edición 2012.

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

La información a continuación se presenta de la siguiente manera. En primer lugar, presenta una breve introducción sobre la evolución del municipio promedio. En segundo lugar, se muestran los resultados para el eje de contenidos, analizando los puntajes alcanzados para cada una de las dimensiones y variables. Por último, se analizan los resultados para el eje de usabilidad.

### Municipio promedio

En 2012, el municipio promedio ha obtenido un puntaje total promedio de 32,9 puntos sobre un total de 120, lo que revela, en términos generales, un bajo nivel de desarrollo de las páginas web de los gobiernos locales. El bajo resultado se refuerza si se compara con el puntaje obtenido por el municipio promedio en 2010, el cual alcanzaba 35,7 puntos, tres puntos por encima del puntaje 2012. Sin embargo, es importante destacar que respecto de 2011, en donde el municipio promedio obtuvo 31,2 puntos porcentuales, se aprecia una mejora de más de un punto, y si se compara con los resultados de 2008 (25,8 puntos), representa un avance de casi siete puntos.

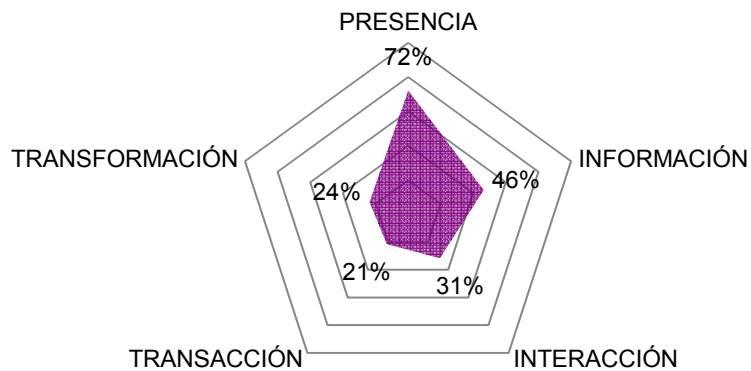
### Eje de contenidos

En esta sección se presentan los resultados obtenidos durante el relevamiento 2012 para el eje de contenidos, a partir de la observación de los servicios e información provistos por los municipios a través de sus sitios web.

La información que se presenta surge del análisis del promedio de los puntajes obtenidos para cada una de las dimensiones, así como de manera desagregada y comparativa.

El **gráfico 1** muestra el puntaje promedio para las cinco dimensiones del eje de contenidos, y evidencia dispares resultados según sea la complejidad de implementación de la dimensión. En este sentido, las dimensiones que significan una menor complejidad para su puesta en marcha por parte del gobierno municipal (ver **figura 1**), son las que poseen un nivel de desarrollo mayor, evidenciando que los municipios relevados han alcanzado un puntaje total de 72% para presencia, y de solo 21% para transacción. Cabe destacar que solo presencia ha logrado superar el 50% del puntaje máximo posible de ser alcanzado.

**Gráfico 1. Puntaje promedio (en porcentaje) de las dimensiones evaluadas para el eje Contenidos, 2012**

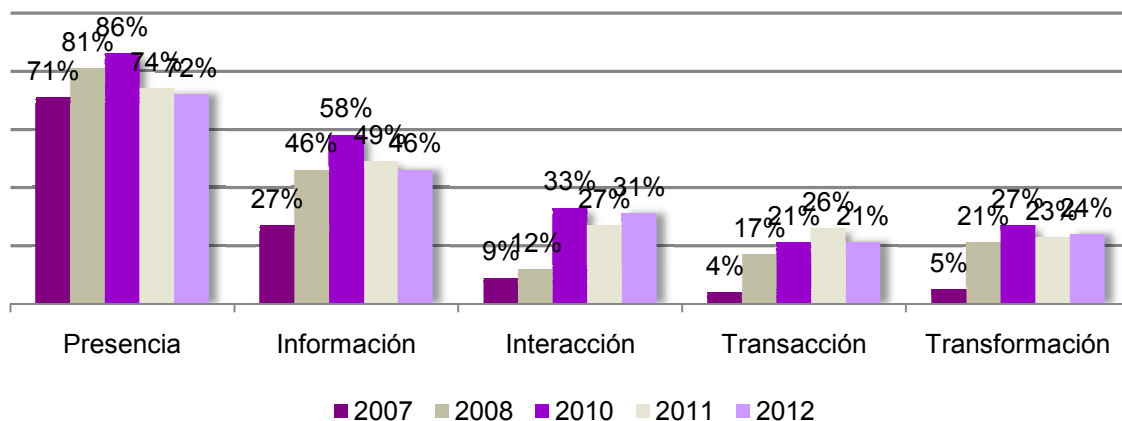


Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 115 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

Cabe destacar que en términos generales, se observa una leve caída de los puntajes totales en tres de las cinco dimensiones. Las diferencias en los puntajes promedios obtenidos para cada una de las dimensiones del eje contenidos respecto del relevamiento 2011, oscila entre 2 y 5 puntos porcentuales, siendo interacción y transformación las dos dimensiones que muestran alguna mejora de entre 1 y 4 puntos porcentuales.

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

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



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 115 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

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

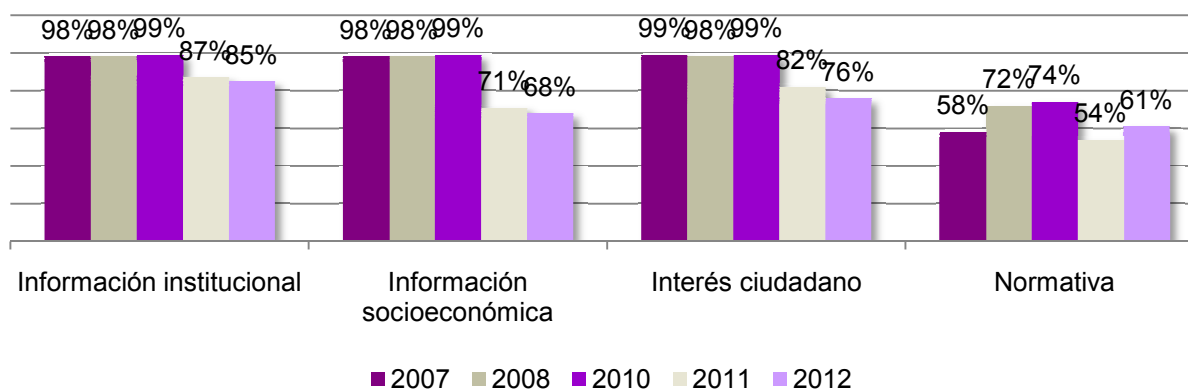
En la siguiente sección se describen los resultados obtenidos por las distintas variables al interior de cada dimensión.

### Presencia

Como se mencionó anteriormente, la dimensión presencia es la que presenta los mayores desarrollos en términos generales. Sin embargo, desde el año 2011 los puntajes obtenidos esta dimensión, y por ende por cada una de sus variables, han mostrado un franco descenso.

Si se tiene en cuenta el **gráfico 3**, su puede ver que tres de la cuatro variables que componen o indican la presencia del municipio a través de su página web, muestran resultados menores a los obtenidos en las cuatro ediciones anteriores del Índice, profundizando los menores desarrollos evidenciados durante el relevamiento del Índice 2011.

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



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 115 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

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

La información institucional, aquella variable relacionada con la publicación en las páginas web municipales de los nombre de autoridades, teléfonos útiles, enlaces, información deportiva, turística, o productiva, entre otros, presenta 13 puntos porcentuales menos que en 2007 y evidencia un menor desarrollo respecto de los resultados obtenidos para 2011.

Mayor es la diferencia en los puntajes cuando se mira la información socioeconómica y la de interés ciudadano que se ofrece a los ciudadanos a través de los portales. Este se relaciona directamente con la variable anterior, ya que en general se evidencia que los municipios buscan brindar en primer lugar información institucional, para luego profundizar con información específica, por lo que frente a la caída de la cantidad y calidad de la información más básica, es esperable un descenso de la información socioeconómica y para el ciudadano.

Respecto de la variable normativa, se evidencia un aumento de 7 puntos porcentuales respecto del año anterior, y el puntaje sigue siendo significativamente menor si se lo compara con 2008 y 2010. Esto puede estar relacionado con dificultades en la sistematización, digitalización y actualización de la normativa, aunque es importante destacar que la posibilidad de que los ciudadanos cuenten con la normativa básica y fundamental de sus localidades, pudiendo consultarla de forma rápida y fácil en la web municipal resulta fundamental en el desarrollo de gobiernos más democráticos e inclusivos.

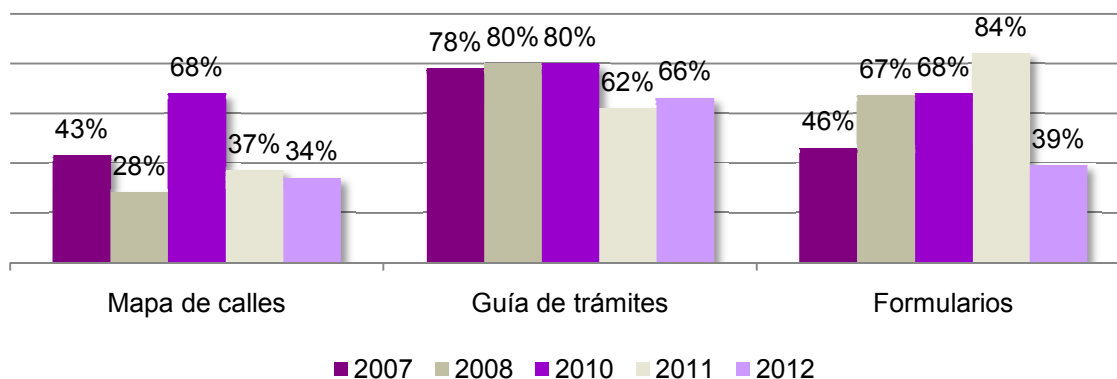


El descenso de varias de las variables de esta fase, de 2 puntos porcentuales respecto de 2011 y de 14 puntos respecto de 2010, puede deberse a que, o bien no se identifica a la página web como el lugar más rápido y accesible donde el ciudadano puede encontrar información básica, prefiriéndose la publicación de novedades relacionadas a la actualidad local y a la gestión del gobierno, o bien el desarrollo de las páginas web de los gobiernos locales prioriza el desarrollo de instrumentos que requieren una mayor inversión en tecnología, relegando áreas como la presencia.

### Información

La fase de información muestra, como se observa en el **gráfico 4**, un descenso importante de dos de sus indicadores, frente al aumento de uno de ellos.

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



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 115 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

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

A diferencia de años anteriores, la información provista por los gobiernos locales en sus páginas web disminuyó en lo que respecta a la posibilidad de acceder a mapas de calles o formularios online para la realización de trámites.

Los bajos puntajes obtenidos en mapas de calles evidencian un cada vez menor desarrollo de esta herramienta (sean estos interactivos o estáticos), situación que no se corresponden con el avance de herramientas como *Google maps*, software que podría ser utilizado por los sitios web municipales para brindar información sobre lugares, calles, transporte público, o servicios. La utilización de *Google maps* permite a los municipios que no cuentan con los suficientes recursos para realizar un mapeo digital completo de la ciudad, incorporar fácilmente la herramienta a sus portales.

En relación a la segunda variable que ha obtenido un menor puntaje en 2012 respecto de años anteriores, los formularios online, se evidencia una menor publicación de esta información. Sin embargo, la variable guía de trámites ha aumentando algunos puntos porcentuales respecto de 2011, lo que significa que la falta de desarrollo de trámites online estuvo acompañada por la orientación al ciudadano sobre las formas y lugares en que debe realizar las consultas, gestiones y

trámites. La posibilidad de contar con una guía de trámites unificada, actualizada y completa, es un insumo importante para los ciudadanos a la hora de consultar información relevante. Algunos ejemplos demuestran que el desarrollo e inclusión de la guía para la realización de trámites en el portal municipal es una herramienta muy valorada por los ciudadanos.

La existencia de formularios se diferencia de la guía de trámites en que la segunda brinda información completa y detallada sobre pasos, horarios, dependencias, documentación, entre otras informaciones para la realización de los trámites. En 2007, menos de la mitad (46%) de los portales analizados contaba con formularios en sus sitios web, mientras que entre 2008 y 2010 el porcentaje aumentó en más de 20 puntos porcentuales (67% para 2008 y 68% para 2010). En 2011, el 84% de los municipios contaban con formularios, contribuyendo a que los ciudadanos reduzcan sus tiempos de espera, completando la información necesaria para la realización de los trámites con anterioridad a su concurrencia a la sede municipal. Esta situación se vio drásticamente reducida en 2012, en donde la presencia de formularios es del 39%.

Una cuestión relevante no analizada en este estudio, es que los formularios que se incluyan en el portal se encuentren actualizados, es decir, que efectivamente puedan cumplir con su función de acortar tiempos de los ciudadanos a la hora de realizar los trámites. De lo contrario, lograrán el efecto contrario al deseado<sup>3</sup>.

## Interacción

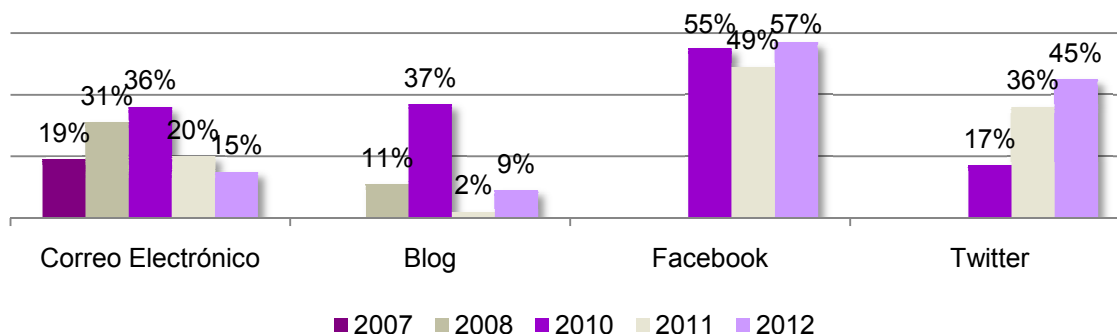
La fase de interacción refleja el intercambio bidireccional entre el municipio y los vecinos o entre los vecinos entre sí. Dado que las nuevas tecnologías y las prácticas sociales de comunicación digital varían constantemente, la edición 2010 del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** ha intentado reflejar esos cambios con el objetivo de que los indicadores no se volvieran parámetros estáticos y desactualizados para medir la interacción que realmente se genera a partir de un determinado sitio web. En este sentido, en 2010 se agregó el relevamiento de las redes sociales más populares de la Argentina: Facebook y Twitter, utilizadas como canal de comunicación de los gobiernos municipales con los vecinos, e incluso, en algunos casos, de los vecinos entre sí. Para ello, se tomó como válida sólo la conformación efectiva de usuarios oficiales e institucionales del municipio en estas redes, y se dejaron a un lado las cuentas de los intendentes o de áreas municipales particulares.

Para el relevamiento 2012, como se observa en el **gráfico 5**, se evidencia un descenso en el uso de los correos electrónicos, acompañado de un aumento del uso de Facebook, Twitter y blogs.

---

<sup>3</sup> La evaluación de los portales locales se realiza exclusivamente a partir de Internet, de manera que no es posible constatar que los formularios se encuentran efectivamente actualizados.

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



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 115 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

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

En lo que respecta al uso de correos electrónicos, si bien la gran mayoría de los portales municipales cuenta con un formulario de consultas o un correo electrónico para contacto ciudadano, su uso retrocedió a parámetros aún menores que los que se identificaron en el relevamiento de 2007 (19% para 2007, 20% para 2011 y 15% para 2012).

El uso de Facebook por su parte tuvo un crecimiento de casi 10 puntos porcentuales, alcanzando a más del 50% de los municipios relevados.

Lo mismo sucede con las cuentas en Twitter, en donde se puede ver que el uso de esta red social ha crecido significativamente en el último año. Este espacio es una red de *microblogging*, donde cada usuario puede dejar un mensaje en 140 caracteres, y contestar a otros usuarios, o publicar lo que otros dijeron, para compartir con las personas adheridas a una cuenta vía web, permitiendo la interacción de gobernantes y gobernados a través de diálogos cortos.

Los resultados obtenidos para el uso de cuentas de Facebook o Twitter institucionales por parte de los municipios relevados muestran que cada vez más, los gobiernos locales utilizan la tecnología 2.0 disponible para el intercambio con los ciudadanos, y lo hacen según las tendencias de usos de las redes. Las redes sociales se volvieron espacios virtuales que permiten mostrar una mayor presencia del municipio, publicitando sus actividades, subiendo fotos, dejando comentarios, entre otros.

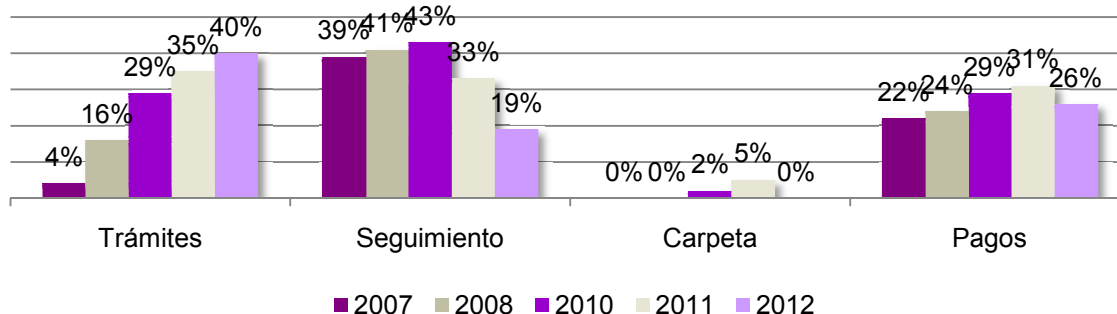
El gran uso de las redes sociales, también evidencia que los portales web municipales aún no son concebidos plenamente como espacios de interacción, servicio y consulta ciudadana, sino que son sitios más bien unidireccionales, donde el municipio comunica al ciudadano lo que quiere comunicar, generando el acercamiento y la interrelación a través de redes sociales.

### **Transacción**

La dimensión transacción es una de las que mayores descensos evidencia en el desarrollo de sus variables. Como se puede ver en el **gráfico 6**, tres de sus cuatro variables han obtenido menores puntajes respecto de 2011, e inclusive, respecto de los años anteriores.

El crecimiento evidenciado entre 2007 y 2011 en las transacciones a través de la página web municipal se ha detenido, y hasta subdesarrollado. Esto indica un descenso en la posibilidad de realizar consultas y trámites íntegramente a través de Internet.

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



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 115 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

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

La única variable que evidencia una mejora es la posibilidad de realizar trámites a través de la web, lo que se traduce en un avance constante del desarrollo de esta herramienta. El 40% de los municipios ofrece esta posibilidad, frente a solo el 4% que la ofrecía en 2007. Los trámites más difundidos en este sentido, son por lo general de un bajo nivel de complejidad, tal como podría ser la emisión de un certificado de libre de deuda. No obstante, el uso de la web supone un importante ahorro de tiempo para el ciudadano (que de otro modo debería acercarse a una oficina municipal) y, paralelamente, posibilita descomprimir las colas en el municipio, en beneficio de aquellos ciudadanos que no tienen acceso o no saben utilizar Internet, y de los empleados municipales, a quienes se les alivia la carga de trabajo.

Acompañando la posibilidad de realizar trámites online, los municipios pueden ofrecer seguimientos online de trámites o expedientes por medio de un número o código de seguimiento. Esta opción ahorraría tiempos al ciudadano y agilizaría la administración del gobierno municipal, reduciendo la cantidad de personas que se acercan al o los edificios municipales y permitiendo que los empleados desarrollen otro tipo de tareas. Esta opción es cada vez menos desarrollada por los municipios, ya que solo el 19% posee la opción de dar seguimiento a los trámites, porcentaje 20 puntos menor a lo relevado en 2007.

Con respecto a la posibilidad de realizar pagos de tasas municipales a través de la página web, en 2012 el 26% de los municipios lo permite, lo que marca un retroceso respecto del año pasado (31%), aunque el porcentaje se mantiene similar a los años anteriores en los que el promedio fue de 22% para 2007, 24% para 2008 y 29% para 2010. 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 impactar positivamente en el nivel de cobrabilidad de los tributos y ayudar a descomprimir las esperas en las dependencias municipales.

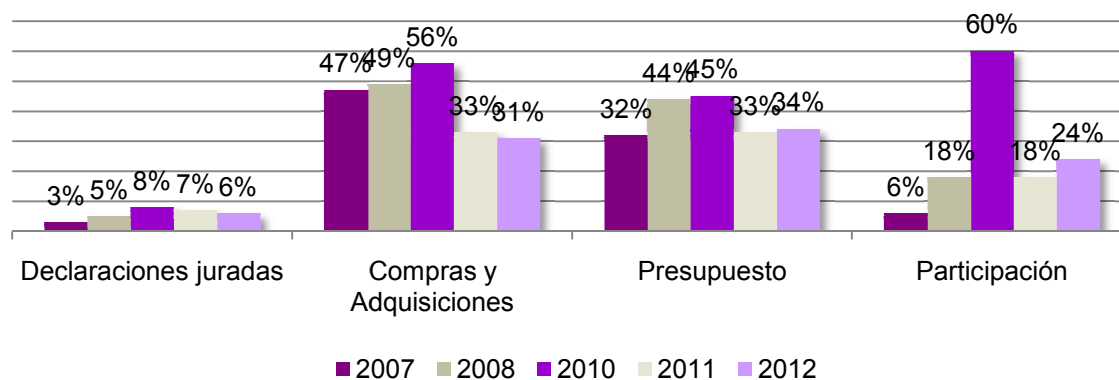
Finalmente, la posibilidad de que los ciudadanos puedan acceder a los datos patronales y/o fiscales que el municipio posee sobre él, a partir de una carpeta ciudadana, no parece ser una de las prioridades de los municipios. Esto se evidencia en el escaso desarrollo que ha tenido durante 2010 y 2011, y en la inexistencia de esta opción para 2012.

## Transformación

La fase de transformación contiene los indicadores de mayor complejidad técnica y política del desarrollo de los portales municipales, dado que implican un cambio en la concepción de los portales: en lugar de ser espacios de mera presencia institucional en la web, esta fase permite transparentar aspectos específicos de la gestión y fomentar la participación ciudadana.

Como se puede ver en el **gráfico 7**, el desarrollo de esta dimensión ha sido dispar.

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



Fuente: CIPPEC, sobre la base del relevamiento de 115 páginas web de municipios argentinos de más de 50000 habitantes.

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

Desde el relevamiento 2011 se evidenció un descenso en todas las variables de transformación, mientras que el relevamiento 2012, más allá de evidenciar una mejora respecto de 2011, sigue presentando menores resultados en relación a los años anteriores.

Para 2010 el 60% de los municipios respondían preguntas o atendían sugerencias, reclamos o denuncias sobre asuntos públicos por correo electrónico y/o realizaban encuestas a los ciudadanos por medio de la web, situaciones que impactaban positivamente en el desarrollo de las políticas públicas, mientras que para 2012 sólo el 24% de los municipios analizados presenta esta opción, y para 2011 solo lo hacía el 18%.

Cuestiones relacionada a la transparencia de la gestión como ser, la publicación de presupuestos, compras y adquisiciones o declaraciones juradas también han tenido un menor desarrollo, sobre todo si se tienen en cuenta los valores alcanzados en 2010.

La presencia de información pública sobre licitaciones y procesos a seguir ha disminuido entre 2011 y 2012, pasando de 33 puntos porcentuales a 31 puntos. Es importante destacar que, junto con los datos de las oficinas responsables de realizar las licitaciones, los datos sobre las compras y contrataciones contribuyen a la transparencia de la gestión mediante la rendición de cuentas, lo que impacta en la mejora de la democracia y la gobernabilidad.

Por otro lado, el indicador que mide la presencia de declaraciones juradas del intendente y de los funcionarios municipales continúa con un muy bajo desarrollo, entre 2007 y 2012 ha pasado de un 3% a un 7%, y a un 6% para 2012. Entre los municipios que presentan declaraciones juradas en 2012 se encuentran: Bahía Blanca, General Pueyrredón -Mar del Plata-, Córdoba, Morón y Cañuelas.

De esta manera, se puede observar que todos los indicadores sobre transformación de los sitios web municipales presentaron un crecimiento sostenido entre 2007 y 2010, observándose un gran retroceso entre 2011 y 2012. Esto puede deberse a la concepción de los portales como meros nichos de información municipal y no como lugares para transparentar la gestión, participar, e interactuar con el gobierno o los ciudadanos.

## Eje de usabilidad

El eje usabilidad tiene como objeto evaluar la facilidad de la interfaz para ser utilizada. Para el análisis se han tenido en cuenta los siguientes indicadores: accesibilidad a los portales, medida a partir de los puntos de prioridad TAW, el período de actualización de los contenidos en la página, la existencia de buscadores al interior del sitio, la posibilidad de acceder a la información en diferentes idiomas, el lugar que ocupa en los exploradores, el número de pantallas a las que el usuario debe acceder para ver la información disponible, entre otros como el diseño y la existencia de un botón que guíe al inicio.

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

**Cuadro 1. Puntaje promedio de los indicadores de usabilidad (en porcentajes), 2007, 2008, 2010, 2011 y 2012**

Indicador	2007	2008	2010	2011	2012
Accesibilidad	47,4	38,5	39,4	31,5	46,9
Actualización	82,5	87,5	97,1	86,4	91,3
Buscador	35,1	41,3	62,5	51,3	62,6
Diseño	90,7	94,2	95,2	92,7	99,1
Idiomas	5,2	5,8	7,7	4,5	11,3
Inicio	81,4	95,2	93,3	92,7	97,3
Lugar en web	85,6	99	98,1	99	99,1
Mapa	32	32,7	39,4	27,9	29,5
N° de pantallas	60,8	53,8	86,5	57,6	95,6
Niveles	96,9	96,2	94,2	93,6	91,3
Perfiles	5,2	2,9	19,2	7,2	47,8
Secciones	25,8	44,2	51,9	67,5	97,3
Tamaño	55,7	32,7	21,2	24,3	38,2
WAP	--	3,8	7,7	9,9	3,4

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

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

En líneas generales, se observa un aumento positivo en la mayor parte de los indicadores que componen el eje. Solo dos indicadores evidencian un menor puntaje, la organización de la información de las páginas en 3 niveles (clics), lo cual puede deberse al aumento del número de municipios; y en segundo lugar, la opción acceso WAP. Cabe destacar que el anuncio de esta dirección va quedando en desuso en la medida en que los *smatphones* se han difundido crecientemente y redireccionan a los sitios web diseñados para teléfonos móviles.

Por otro lado, se destaca que el promedio de usabilidad de los portales llega al 65,09% del valor máximo posible (9,11 sobre un puntaje máximo de 14), mayor que el 7,6 del año 2011 y mayor que el 8,2 para el municipio promedio de 2010 lo que señala una mejora del promedio de los portales con relación a la usabilidad.

En términos de accesibilidad, el relevamiento 2012 evidencia uno de los puntajes más alto en comparación a los años 2007, 2008, 2010 y 2011. Este indicador refleja la posibilidad de ingresar a los sitios desde cualquier equipo, buscador y velocidad de conexión, lo que resulta central a la hora de evaluar la llegada de la información a los usuarios. Uno de los motivos que explican este aumento de puntaje es la existencia de contenidos, imágenes y multimedia que anteriormente no se publicaban en el sitio con la correspondiente adaptación y que ahora sí lo hacen, lo que permite que la página cargue el contenido a una velocidad adecuada y no se torne inaccesible desde distintos dispositivos.

La actualización de la información brindada por los gobiernos locales también evidencia un aumento de puntaje, paso de 86,4% en 2011 a 91.3 en 2012. Este punto resulta central al momento de mejorar la comunicación con los ciudadanos. En general, se observa que la sección más actualizada es la de noticias o novedades.

La existencia de entre 5 y 10 secciones que mantienen un formato de marco al momento de navegar el sitio web ha mejorado notablemente a lo largo de los últimos años, evidenciado en los puntajes obtenidos en especial en 2012. En 2007, sólo el 25,8% de los municipios contaba con información organizada en secciones, mientras que para 2012 el 91.3% de los municipios brinda esta información estructurada. Respecto de este indicador, una de las cuestiones que se sigue identificando como negativa es la presentación de la información por secretarías o dependencias municipales, porque dificulta que los ciudadanos poco informados sobre la estructura municipal y las funciones de cada área encuentren la información que necesitan. Sin embargo, se observa a la par un esfuerzo por armar secciones según perfiles de colectivos sociales, por ejemplo, turistas o contribuyentes.

Otra de las herramientas que muestra un importante ascenso respecto de 2010 y 2011 son los buscadores (51,3% en 2011 y 62.6% en 2012). Por otro lado el indicador mapas de sitios obtuvo en ascenso leve con respecto al 2011 (tuvo un ascenso de aproximadamente 2 punto porcentuales, de 27.9% en 2011 a 29.5 % en 2012). Es importante resaltar que estos elementos resultan de gran utilidad a la hora de acceder a la información disponible en el sitio web y que su desarrollo mejora los puntos de contacto entre el gobierno municipal y los ciudadanos, permitiendo que llegue rápidamente a los usuarios la información específica presente en los portales.

En relación a la opción de elegir el idioma con el que se accederá a la información en la página, se observa que aún pocos municipios han incorporado información en otros idiomas a sus páginas web, aún cuando se haya duplicado el porcentaje en el periodo estudiado. La disponibilidad de información en otros idiomas facilita el desarrollo de actividades que pueden aumentar los ingresos locales como son el turismo y los negocios internacionales, por lo que su desarrollo se torna sumamente relevante. El portal de una ciudad es el primer espacio de contacto con potenciales turistas o inversores.

Otro de los indicadores que se ha mantenido estable es el que releva el lugar en la web, es decir, el lugar en el que aparece el sitio web municipal al momento de buscarlo en Google o Mozilla Firefox. En este sentido, el 99.1% del municipios estudiados aparece entre los primeros cinco lugares en la búsqueda, mayor al 99% de 2011 y 2008, 98,1% de 2010 y el 85,6% de 2007. Estos altos niveles de efectividad en la búsqueda se relacionan a una mejor utilización de las etiquetas (*tags*) por parte de los municipios, lo que permite una identificación más certera a la hora de realizar la búsqueda.

El diseño de los portales ha obtenido muy buenos puntajes en todos los relevamientos. Para 2012 el 99.1% de los municipios mantiene una identidad visual, lo que es muy similar al 92.7% de



2011, al 95,2% de 2010, al 94,2% de 2008 y al 90,7% de 2007. En este sentido, la mayoría de los portales municipales respeta la identidad visual de la municipalidad.

## El Índice 2012: análisis de los resultados para municipios medianos y grandes

Al igual que años anteriores, los resultados obtenidos por los portales municipales siguen evidenciados desarrollos dispares. El relevamiento 2012 arroja un puntaje máximo de alrededor de 90 puntos sobre un puntaje total de 120, y con puntaje promedio de 32,91 puntos porcentuales.

El **cuadro 2** a continuación presenta los 10 primeros puestos del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012**. Por primera vez el municipio de Junín obtuvo el primer puesto, seguido por General Pueyrredón, Bahía Blanca, Rosario y Córdoba.

**Cuadro 2. Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2012. Argentina**

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
Junín	Buenos Aires	91,49	11	81,69
General Pueyrredón	Buenos Aires	82,98	13	80,02
Bahía Blanca	Buenos Aires	78,50	10	67,29
Rosario	Santa Fe	80,50	9	66,13
Córdoba	Córdoba	79,49	9	65,30
Santa Fe	Santa Fe	78,50	9	64,48
Tigre	Buenos Aires	70,00	11	62,50
Resistencia	Chaco	73,50	9	60,37
Tandil	Buenos Aires	67,48	11	60,25
Mendoza	Mendoza	68,99	9	56,67
<b>Promedio general</b>		<b>39,47</b>	<b>9,11</b>	<b>32,91</b>

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

A lo largo de las cinco ediciones del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, CIPPEC y la Universidad de San Andrés identificaron la relevancia de mostrar los resultados agregando a los municipios según cantidad de habitantes. De esta manera, el Índice destaca a los primeros puestos en dos categorías, según sean municipios grandes, es decir, con más de 200000 habitantes, o medianos, aquellos que cuenten con entre 50000 y 200000 habitantes.

Se ha observado que existe una correlación entre el tamaño poblacional del municipio y el desarrollo de sus sitios web. En este sentido, el Índice 2012 arrojó las mayores diferencias en los puntajes promedios entre municipios grandes y medianos (13,6 puntos de diferencia), en donde los municipios grandes obtuvieron 42,14 puntos y los medianos 28,54 puntos.

Esta diferencia en el desarrollo de los portales de gobierno por parte de municipios mayores y menores a 200000 habitantes, se ha acrecentado a lo largo de los años. En los relevamientos de los años anteriores se observó que durante 2011 los municipios grandes obtuvieron un puntaje promedio de 38,9, mientras que los municipios medianos obtuvieron 27,5 puntos. Para el relevamiento del año 2010, los municipios grandes obtuvieron 41,3 puntos y los medianos 35,7 puntos, y en 2008 los municipios grandes obtuvieron 31,7 puntos promedios y los medianos 23 puntos.

El **cuadro 3** a continuación muestra los puntajes obtenidos por los cinco primeros municipios para la categoría de municipios grandes. Se destacan las páginas web de los municipios de General

Pueyrredón, Bahía Blanca, Rosario, Córdoba y Santa Fe, todos municipios de la zona centro de la Argentina, y dos de ellos, capitales provinciales.

**Cuadro 3. Municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2012**

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
General Pueyrredón	Buenos Aires	82,98	13,00	80,02
Bahía Blanca	Buenos Aires	78,50	10,00	67,29
Rosario	Santa Fe	80,50	9,00	66,13
Córdoba	Córdoba	79,49	9,00	65,30
Santa Fe	Santa Fe	78,50	9,00	64,48
<b>Promedio municipios &gt; a 200 mil habitantes</b>		<b>50,11</b>	<b>9,43</b>	<b>42,14</b>
<b>Promedio general</b>		<b>39,47</b>	<b>9,11</b>	<b>32,91</b>

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

Mientras que en la categoría de municipios medianos, como se detalla en el **cuadro 4** a continuación, se destaca con el máximo puntaje del Índice 2012 el municipio de Junín, seguido por Tandil, Mendoza, Godoy Cruz y Venado Tuerto.

**Cuadro 4. Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2012**

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
Junín	Buenos Aires	91,49	11,00	81,69
Tandil	Buenos Aires	67,48	11,00	60,25
Mendoza	Mendoza	68,99	9,00	56,67
Godoy Cruz	Mendoza	62,49	10,00	53,56
Venado Tuerto	Santa Fe	61,49	9,00	50,51
<b>Promedio municipios &lt; a 200 mil habitantes</b>		<b>34,42</b>	<b>8,96</b>	<b>28,54</b>
<b>Promedio general</b>		<b>39,47</b>	<b>9,11</b>	<b>32,91</b>

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

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

En lo que respecta al desempeño de las capitales provinciales, si se analizan los puntajes de forma agregada, se observa un promedio general de 34,56 puntos. Esto evidencia un puntaje promedio superior al puntaje general promedio (32,91 puntos) obtenido por todos los municipios relevados para el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012**, lo que puede estar relacionado al carácter, por lo general, pionero de estas ciudades respecto del resto de los gobiernos locales de cada provincia.

En el **cuadro 5** a seguir, se detallan los puntajes que obtuvieron cada una de las capitales provinciales.

**Cuadro 5. Capitales provinciales, Índice 2012**

Capital	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
Córdoba	Córdoba	79,49	9,00	65,30
Santa Fe	Santa Fe	78,50	9,00	64,48
Resistencia	Chaco	73,50	9,00	60,37
Mendoza	Mendoza	68,99	9,00	56,67
Paraná	Entre Ríos	54,00	12,00	50,14
La Plata	Buenos Aires	61,50	8,00	48,32
Corrientes	Corrientes	49,99	8,00	39,27
San Juan	San Juan	41,99	11,00	37,49
San Fernando del Valle de Catamarca	Catamarca	44,50	8,00	34,96
San Salvador de Jujuy	Jujuy	38,50	11,00	34,37
Ushuaia	Tierra del Fuego	38,97	10,00	33,40
San Miguel de Tucumán	Tucumán	40,49	8,00	31,81
Neuquén	Neuquén	36,00	10,00	30,86
Rawson	Chubut	35,99	8,00	28,28
Río Gallegos	Santa Cruz	33,49	9,00	27,51
Formosa	Formosa	30,50	10,00	26,14
Posadas	Misiones	28,49	10,00	24,42
Salta	Salta	26,50	10,00	22,71
Santa Rosa	La Pampa	24,99	9,00	20,52
La Rioja	La Rioja	21,50	9,00	17,66
Santiago del Estero	Santiago del Estero	20,99	9,00	17,24
San Luis	San Luis	14,50	9,00	11,91
Viedma	Río Negro	13,00	10,00	11,14
<b>Promedio capitales</b>		<b>41,58</b>	<b>9,35</b>	<b>34,56</b>
<b>Promedio general</b>		<b>39,47</b>	<b>9,11</b>	<b>32,91</b>

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

## Buenas prácticas municipales en la gestión de las páginas web de los gobiernos locales

Esta sección se propone destacar algunas de las prácticas que llevan adelante los portales municipales que resultaron ganadores de la edición 2012 del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**. De esta manera, el diagnóstico busca constituirse en un insumo para el fortalecimiento y la mejora de las políticas de gobierno electrónico y, en particular, de los sitios web de los gobiernos locales.

La municipalidad de **Junín** ([www.junin.gov.ar](http://www.junin.gov.ar)) obtuvo el **primer puesto** de la edición 2012 del Índice. Es la primera vez que esta página web alcanza el mejor puntaje, aunque había sido premiada entre los primeros cinco puestos para municipios mediados en las ediciones anteriores.

El portal municipal de Junín se caracteriza por ser de fácil navegación y acceso: refuerza la idea de que se trata de una herramienta de comunicación con los ciudadanos. Presenta información institucional destacada, así como información socioeconómica de la localidad, teléfonos útiles y novedades locales. Se destaca el buscador de ordenanzas ubicado en la página de inicio, el cual es rápido y cuyo acceso resulta sencillo.

Por otro lado, respecto de la dimensión información, Junín dispone de una guía de trámites con información completa de los trámites que el ciudadano puede llevar adelante en el gobierno local, permitiendo una visualización rápida y fácil de los requisitos, destinatarios y dependencias en las que se realizan los trámites municipales. La guía de trámites de Junín brinda, además, una gran cantidad de formularios que los ciudadanos pueden descargar para acelerar el proceso y reducir el tiempo de espera en las dependencias municipales.

En lo que a interacción respecta, el sitio web municipal tiene diversos canales como Facebook, Twitter y blogs institucionales. De esta manera, la presencia del Municipio en las redes sociales garantiza una interacción más dinámica y fluida con los ciudadanos, además de fomentar la participación.

Finalmente, en un contexto donde el gobierno local es el primer destinatario de las demandas y reclamos, se requieren mayores esfuerzos por asegurar la transparencia de los actos de gobierno, fortaleciendo los lazos de confianza con los ciudadanos. En este sentido, Junín se destaca en la publicación de información presupuestaria y sobre compras y licitaciones.

El **segundo puesto** en la edición 2012 lo obtuvo el sitio del municipio de **General Pueyrredón** ([www.mardelplata.gov.ar](http://www.mardelplata.gov.ar)), cuya página web se destaca por contar con un diseño nuevo, más amigable, atractivo y accesible para el ciudadano. Este portal es premiado por cuarta vez consecutiva porque facilita el acceso a una gran cantidad de información.

La página web de General Pueyrredón brinda información socioeconómica: destaca las principales actividades productivas de la localidad e información sociocultural. Asimismo, el municipio ofrece un enlace (*link*) al área "turismo", que brinda una gran variedad de fotografías e información.

La transparencia es otra de las variables a destacar. Desde la página web de General Pueyrredón se puede acceder a las declaraciones juradas de los funcionarios, al estado económico financiero, a información presupuestaria, novedades respecto de compras y licitaciones, entre otras. Los ciudadanos pueden acceder así a información pública de manera fácil y rápida.

Desde la sección del Concejo Deliberante, el ciudadano puede acceder al digesto municipal, información que suele ser muy valorada por los ciudadanos. En este sentido, es importante

destacar que cuanto más visibles y fáciles de hallar se encuentren los enlaces relevantes, menos tiempo requiere el usuario para darle solución a sus problemas.

Un punto que es necesario mejorar es la presentación del organigrama municipal, ya que solo puede descargarse desde algunos navegadores, dificultando en muchos casos que la información sea visualizada por todos los usuarios.

El sitio web del municipio de **Bahía Blanca** ([www.bahiablanca.gov.ar](http://www.bahiablanca.gov.ar)) ocupa el **tercer lugar** del Índice 2012, habiéndose destacado también en ediciones anteriores entre los primeros puestos.

El sitio posee una importante cantidad de datos en su página de inicio, que se presenta de manera ordenada. La publicación de información institucional permite que los ciudadanos accedan a la administración municipal de manera sencilla, conociendo el organigrama y los datos de contacto y ubicación del municipio y dependencias.

La página web de Bahía Blanca también tiene disponible el digesto municipal, al que se puede acceder por medio del buscador, garantizando al ciudadano el ingreso a las normativas que rigen el desarrollo y cotidianidad de la localidad.

Otro de los puntos a destacar es la guía de trámites municipal. Una de las ventajas de esta herramienta es que presenta la misma información para todos los trámites, es decir, en primer lugar describe de qué se trata el trámite; en segundo lugar, el lugar y el horario donde puede realizarse; luego, los requisitos necesarios para poder desarrollarlo y, por último, permite descargar los formularios que deben completarse para iniciar o continuar un trámite. Repetir esta información para cada trámite, en el mismo orden, facilita la búsqueda y la agiliza, brindando un mejor servicio y aumentando el nivel de satisfacción de aquellos que ingresan a la web en busca de reducir los tiempos que un trámite público suele implicar. Entre los trámites que pueden hacerse en línea se destacan: la solicitud de turno para tramitar la licencia de conducir, consulta de infracciones, consulta de deuda, entre otros.

El sitio web de Bahía Blanca también permite la participación ciudadana, por medio de una encuesta en línea que busca medir el nivel de satisfacción ciudadana en relación con el 0800 municipal. Si los resultados de esta encuesta logran tener alguna injerencia en las decisiones públicas, se podría pensar que una pequeña transformación digital logra modificar la relación gobernante-gobernando, ampliando los canales de participación política y de control de los ciudadanos sobre sus funcionarios. A esta transformación se le suma otro elemento que no solo aumentan la capacidad de control de los ciudadanos sobre los gobernantes, sino que además repercute en la transparencia de la gestión, que es la publicación de las declaraciones juradas de los funcionarios municipales, la publicación de información presupuestaria y de las compras y licitaciones realizadas por la administración local.

Por último, cabe destacar la necesidad de mejorar el acceso a los mapas que ofrece el portal, tal vez incorporando tecnología que garantice una mejor accesibilidad a las diversas secciones, lo que impactaría positivamente en la calidad de la página y su utilización como herramienta de comunicación con la ciudadanía.

El **cuarto puesto** del Índice 2012 fue ocupado por la página web de la municipalidad de **Rosario** ([www.rosario.gov.ar](http://www.rosario.gov.ar)), que también fue destacada en ediciones anteriores del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**.

Al igual que años anteriores, este sitio se destaca por tener una interfaz amigable, en la que la información se encuentra ordenada y es de fácil acceso. Esto se debe a diversos factores, en primer lugar, es uno de los pocos sitios que presenta de manera completa información institucional,

socioeconómica y datos útiles para los ciudadanos (teléfonos, direcciones, entre otros). Además, dispone de un buscador de ordenanzas que permite realizar la búsqueda por número de normativa, año, tipo, dependencia vinculada y palabra clave.

Otra de las características del portal es que ofrece una guía de trámites con herramientas de búsqueda, destacando los trámites que pueden realizarse en línea, señalando los trámites más consultados por los ciudadanos, y ofreciendo los pasos a seguir de manera detallada. Todas estas herramientas que facilitan la gestión del usuario y hacen más amigable el intercambio entre gobernante y gobernado, y que requieren contar previamente con una ingeniería municipal de los procesos administrativos.

Entre otras cosas, se destaca el servicio de noticias municipales, en el cual se puede acceder a la información sobre cortes de calles por arreglos de bacheos o al mapa interactivo de la Ciudad para buscar una calle o dirección, medios de transporte para trasladarse de un punto de la ciudad a otro, referencias a estaciones de ómnibus, organismos públicos, centros de salud, hoteles, restaurantes, entre otros.

Por último, la página web de Rosario aún puede avanzar en el desarrollo de algunos aspectos vinculados a la publicación de información relevante, como ser: datos presupuestarios, sobre compras y licitaciones o declaraciones juradas de los funcionarios municipales.

El portal web de la ciudad de **Córdoba** ([www.cordoba.gov.ar](http://www.cordoba.gov.ar)) ocupa el **quinto puesto** de la edición 2012 Índice.

En lo que a información institucional respecta, el sitio web de la municipalidad de Córdoba es uno de los más completos, mencionando no solo la ubicación y el teléfono de la sede municipal, sino también datos históricos y arquitectónicos de gran utilidad para el ciudadano y el turista.

Además, el portal posee un buscador de normativas que permite el ingreso de diversas opciones que agilizan y mejoran las búsquedas.

La disponibilidad de trámites en línea, junto con la presencia de herramientas que favorecen a la transparencia de la gestión como es el caso de las declaraciones juradas de los funcionarios municipales, información sobre compras y licitaciones, datos presupuestarios y una encuesta de consulta al usuario sobre la calidad de la página, son canales que enriquecen y refuerzan la interacción del gobierno local con los ciudadanos.

La página web de esta localidad podría contar con enlaces de interés tales como información sobre espacios recreativos, obras teatrales, paseos turísticos, entre otros, sobre todo debido al fuerte sesgo turístico de la Ciudad. Junto con ello, la posibilidad de tener acceso a un mapa del municipio con herramientas sencillas como *zoom* y desplazamiento son herramienta muy valoradas por los usuarios.

La ciudad de **Santa Fe** ([www.santafeciudad.gov.ar](http://www.santafeciudad.gov.ar)) ocupa el **sexto puesto** del Índice 2012. Presenta una gran cantidad de información institucional y de interés ciudadano, el sitio también se destaca en la disponibilidad y posibilidad de búsqueda de normativas locales. Asimismo, la página web ofrece la opción de descargar una guía de trámites y formularios online.

Otra de las características a valorar es la presencia de un buzón de sugerencias, el cual anima a los ciudadanos a dejar su opinión o sugerencia para la mejora de la administración local y el fomento de la participación ciudadana.

Para finalizar, se considera importante destacar la página web de la municipalidad de **Tandil** ([www.tandil.gov.ar](http://www.tandil.gov.ar)), que obtuvo el **noveno puesto** en el Índice general, y el segundo en la

categoría “municipios medianos”. De este portal se destaca la información institucional que brinda y la disponibilidad de formularios en línea para la realización de trámites y gestiones.

Además, el sitio web cuenta con diversos canales de interacción con los ciudadanos, tales como Facebook, Twitter y una casilla de correo electrónico para enviar consultas, reclamos o sugerencias, garantizando la apertura de la administración pública municipal a las propuestas y consultas ciudadanas y promoviendo la transparencia y confianza en la gestión.

Respecto a la información socioeconómica, resulta escasa, cuando se podría hacer referencia a las principales actividades productivas y mostrar imágenes de manera ordenada. También es importante contar con información de interés para el ciudadano (teléfonos útiles de establecimientos educativos, hospitales, emergencias, bomberos, entre otros, además de los teléfonos de las dependencias municipales). Estas herramientas fortalecerían la utilización de nuevas tecnologías y la creación de más y mejores espacios de diálogo con la comunidad.



## Conclusiones

A lo largo del análisis del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012** se detectaron algunas diferencias positivas respecto a los resultados obtenidos durante 2011 y retrocesos respecto de los avances producidos entre 2007 y 2010, motivo por el cual, desde CIPPEC y la **Universidad de San Andrés** se considera que aún hay mucho por hacer.

Algunas conclusiones se destacan. En primer lugar, si se desagrega el análisis en los dos grandes ejes a partir de los cuales se estructura el documento –los contenidos y la usabilidad–, se puede observar cierto estancamiento o retroceso en términos de los contenidos, acompañados por una considerable mejora de la usabilidad de dichos contenidos.

Se pudo ver que el desarrollo de los **contenidos** evidencia una leve caída en tres de las cinco dimensiones (presencia, información, interacción, transacción y transformación), lo que, acompañado por el descenso de los puntajes obtenidos durante 2011, demuestra un escaso desarrollo. Sin embargo, cabe destacar en este punto el puntaje obtenido por las dimensiones interacción y transformación, dos variables que requieren de mayor desarrollo tecnológico y, por ende, mayor voluntad y compromiso político.

En lo que respecta a la **usabilidad**, los resultados obtenidos en esta edición fueron positivos: se evidencia una progresiva mejora a lo largo de los últimos años. El análisis muestra una mejora en la mayoría de los indicadores que componen el eje. Este avance puede estar relacionado a un particular interés por parte de los gobiernos locales sobre el efectivo uso de la información que publican en sus portales. En este sentido, contar con sitios web que, además de brindar información completa y detallada sobre el municipio y sus actividades, faciliten el acceso y uso por parte de los interesados, es sumamente importante. No se debe perder de vista que poner a disposición del ciudadano mucha información que resulta inaccesible, redundante en un ciudadano desinformado y torna obsoleta la funcionalidad del portal.

En segundo lugar, si se evalúan los resultados según el tamaño poblacional de los municipios relevados, se puede ver que durante 2012 se amplió la brecha en el desarrollo de páginas web entre los municipios de más y de menos de 200000 habitantes, respecto de los estudios de años anteriores.

Las capitales provinciales, que en general funcionan como municipios grandes aunque no todas posean más de 200000 habitantes, tuvieron un desarrollo mayor al alcanzado durante 2011 (33,93 puntos). Cabe destacar que estas ciudades funcionan de manera pionera en el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías de gobierno, marcando el desarrollo que gobiernos locales de menor magnitud producen al interior de las provincias.

En términos generales, se puede ver que, en mayor o menor medida, las páginas web siguen actuando como carta de presentación de los municipios frente a sus comunidades, además de constituirse cada vez más en instancias de comunicación bidireccional entre gobernantes y ciudadanos por intermedio de las redes sociales. Esto se evidencia, sobre todo, en el aumento de la cantidad de municipios de más de 50000 habitantes que posee páginas web (115 sobre un total de 119).

Respecto de las expectativas para 2013, se observa la necesidad de fomentar reformas en las administraciones públicas, con el objetivo de acercar el Estado a los ciudadanos, incentivando sobre todo el desarrollo de portales web. Cuestiones como la transparencia de la gestión y el control ciudadano –que pueden desarrollarse de forma sencilla mediante la publicación de declaraciones juradas, el presupuesto municipal y su ejecución o la publicación de los llamados a concursos o

licitaciones— no requieren grandes avances tecnológicos ni inversión y que la decisión de realizarlas mediante un sitio web institucional evidencia ciertos niveles de voluntad política y liderazgo.

Asimismo, se espera que para el relevamiento 2013 se encuentren publicados los datos poblacionales de los municipios de todas las provincias argentinas según Censo 2010, lo que aumentará la cantidad de municipios relevados, así como la posibilidad de realizar un análisis comparativo de mayor profundidad sobre la realidad del gobierno electrónico en los municipios del país.

## Anexo 1: Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012

**Cuadro 6. Primeros 10 puestos en municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2012**

Índice 2012 Puestos	Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)	Índice 2011 Puesto	Índice 2010 Puesto	Índice 2008 Puesto	Índice 2007 Puesto
1°	General Pueyrredón	Buenos Aires	82,98	13,00	80,02	1°	1°	1°	8°
2°	Bahía Blanca	Buenos Aires	78,50	10,00	67,29	4°	8°	3°	3°
3°	Rosario	Santa Fe	80,50	9,00	66,13	3°	3°	4°	1°
4°	Córdoba	Córdoba	79,49	9,00	65,30	5°	6°	5°	2°
5°	Santa Fe	Santa Fe	78,50	9,00	64,48	6°	5°	10°	10°
6°	Tigre	Buenos Aires	70,00	11,00	62,50	10°	4°	8°	9°
7°	Resistencia	Chaco	73,50	9,00	60,37	11°	11°	23°	12°
8°	Pilar	Buenos Aires	66,50	9,00	54,63	19°	24°	13°	19°
9°	San Isidro	Buenos Aires	64,99	9,00	53,38	8°	13°	11°	5°
10°	Morón	Buenos Aires	59,99	10,00	51,42	7°	7°	2°	7°

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

**Cuadro 7. Primeros 10 puestos en municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2012**

Índice 2012 Puestos	Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)	Índice 2011 Puesto	Índice 2010 Puesto	Índice 2008 Puesto	Índice 2007 Puesto
1°	Junín	Buenos Aires	91,49	11	81,69	5°	5°	6°	20°
2°	Tandil	Buenos Aires	67,48	11	60,25	4°	1°	1°	1°
3°	Mendoza	Mendoza	68,99	9	56,67	3°	2°	49°	12°
4°	Godoy Cruz	Mendoza	62,49	10	53,56	19°	28°	11°	19°
5°	Venado Tuerto	Santa Fe	61,485	9	50,51	7°	4°	8°	55°
6°	Ituzaingó	Buenos Aires	55,495	11	49,55	22°	29°	17°	46°
7°	Villa Carlos Paz	Córdoba	60	9	49,29	13°	18°	37°	25°
8°	La Costa	Buenos Aires	57,49	10	49,28	9°	12°	16°	22°
9°	Mercedes	Buenos Aires	55	10	47,14	15°	38°	62°	59°
10°	San Fernando	Buenos Aires	55,49	8	43,60	2°	3°	4°	2°

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

## Anexo 2: Listado de municipios y páginas web relevados, 2012

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

	Municipio	Provincia	Página Web	Habitantes
1	Rawson	Chubut	<a href="http://www.rawson.gov.ar">www.rawson.gov.ar</a>	26214
2	Ushuaia	TDF	<a href="http://www.ushuaia.gov.ar">www.ushuaia.gov.ar</a>	46057
3	Viedma	Río Negro	<a href="http://www.viedma.gov.ar">www.viedma.gov.ar</a>	47246
4	Yerba Buena	Tucumán	<a href="http://www.municipioyerbabuena.gob.ar">www.municipioyerbabuena.gob.ar</a>	50571
5	Barranqueras	Chaco	<a href="http://www.barranqueras.gov.ar">www.barranqueras.gov.ar</a>	50951
6	Cañuelas**	Buenos Aires	<a href="http://www.canuelas.gov.ar">www.canuelas.gov.ar</a>	51892
7	Pocito**	San Juan	<a href="http://www.pocito.gov.ar">www.pocito.gov.ar</a>	53162
8	General Pico	La Pampa	<a href="http://www.generalpico.gov.ar">www.generalpico.gov.ar</a>	53352
9	Río Grande***	TDF	<a href="http://www.riogrande.gov.ar">www.riogrande.gov.ar</a>	53639
10	Marcos Paz**	Buenos Aires	<a href="http://www.marcospaz.gov.ar">www.marcospaz.gov.ar</a>	54181
11	Eldorado	Misiones	<a href="http://www.eldorado.gov.ar">www.eldorado.gov.ar</a>	54189
12	Oberá	Misiones	<a href="http://www.obera.gov.ar">www.obera.gov.ar</a>	55493
13	Villa Carlos Paz	Córdoba	<a href="http://www.villacarlospaz.gov.ar">www.villacarlospaz.gov.ar</a>	56246
14	Rivadavia**	Mendoza	<a href="http://www.rivadaviamendoza.gov.ar">www.rivadaviamendoza.gov.ar</a>	56373
15	Ensenada**	Buenos Aires	<a href="http://www.ensenada.gov.ar">www.ensenada.gov.ar</a>	56729
16	San Pedro de Jujuy***	Jujuy	-	56882
17	Tres Arroyos**	Buenos Aires	<a href="http://www.tresarroyos.gov.ar">www.tresarroyos.gov.ar</a>	57110
18	Puerto Madryn	Chubut	<a href="http://www.madryn.gov.ar">www.madryn.gov.ar</a>	57739
19	Banda del Río Salí***	Tucumán	-	57955
20	San Francisco	Córdoba	<a href="http://www.sanfrancisco.gov.ar">www.sanfrancisco.gov.ar</a>	58588
21	Santo Tomé	Santa Fe	<a href="http://www.santotome.gov.ar">www.santotome.gov.ar</a>	58904
22	San Pedro**	Buenos Aires	<a href="http://www.sanpedro.gov.ar">www.sanpedro.gov.ar</a>	59036
23	San Vicente**	Buenos Aires	<a href="http://www.msv.gov.ar">www.msv.gov.ar</a>	59478
24	Tartagal***	Salta	<a href="http://www.municipiotartagal.gov.ar">www.municipiotartagal.gov.ar</a>	60557
25	Cnel. de Marina L. Rosales**	Buenos Aires	<a href="http://www.muncrosales.gov.ar">www.muncrosales.gov.ar</a>	62152
26	Mercedes**	Buenos Aires	<a href="http://www.mercedes.gob.ar">www.mercedes.gob.ar</a>	63284
27	Chivilcoy**	Buenos Aires	<a href="http://www.chivilcoy.gov.ar">www.chivilcoy.gov.ar</a>	64185
28	Concepción del Uruguay	Entre Ríos	<a href="http://www.cdeluruguay.gov.ar">www.cdeluruguay.gov.ar</a>	64538
29	Azul**	Buenos Aires	<a href="http://www.azul.gov.ar:8084">www.azul.gov.ar:8084</a>	65280
30	Reconquista	Santa Fe	<a href="http://www.reconquista.gov.ar">www.reconquista.gov.ar</a>	66100
31	La Costa**	Buenos Aires	<a href="http://www.lacosta.gob.ar">www.lacosta.gob.ar</a>	69633
32	Venado Tuerto	Santa Fe	<a href="http://www.venadotuerto.gov.ar">www.venadotuerto.gov.ar</a>	69635
33	Villa María	Córdoba	<a href="http://www.villamaria.gov.ar">www.villamaria.gov.ar</a>	72273
34	San Ramón de La Nueva Orán	Salta	<a href="http://www.oran.gov.ar">www.oran.gov.ar</a>	72807
35	Gualedguaychú	Entre Ríos	<a href="http://www.gualedguaychu.gov.ar">www.gualedguaychu.gov.ar</a>	73330
36	Cipolletti	Río Negro	<a href="http://www.cipolletti.gov.ar">www.cipolletti.gov.ar</a>	73860
37	Villa Gobernador Gálvez	Santa Fe	<a href="http://www.vggmunicipalidad.gov.ar">www.vggmunicipalidad.gov.ar</a>	74760
38	General Roca	Río Negro	<a href="http://www.generalroca.gov.ar">www.generalroca.gov.ar</a>	78193
39	Río Gallegos	Santa Cruz	<a href="http://www.mrg.gov.ar">www.mrg.gov.ar</a>	78962
40	Presidente Perón**	Buenos Aires	<a href="http://www.peron.mun.gba.gov.ar">www.peron.mun.gba.gov.ar</a>	81141

41	Rivadavia**	San Juan	<a href="http://www.rivadavia.gob.ar">www.rivadavia.gob.ar</a>	82641
42	Rafaela	Santa Fe	<a href="http://www.rafaela.gov.ar">www.rafaela.gov.ar</a>	83667
43	General Rodríguez**	Buenos Aires	<a href="http://www.generalrodriguez.gov.ar">www.generalrodriguez.gov.ar</a>	87185
44	Goya	Corrientes	<a href="http://www.goya.gov.ar">www.goya.gov.ar</a>	87235
45	Chimbas**	San Juan	<a href="http://www.municipiodechimbas.gob.ar">www.municipiodechimbas.gob.ar</a>	87258
46	Pcia. Roque Sáenz Peña	Chaco	<a href="http://www.ciudadtermal.com.ar">www.ciudadtermal.com.ar</a>	87694
47	Berisso**	Buenos Aires	<a href="http://www2.berisso.gba.gov.ar">www2.berisso.gba.gov.ar</a>	88470
48	Trelew	Chubut	<a href="http://www.trelew.gov.ar">www.trelew.gov.ar</a>	89448
49	Junín**	Buenos Aires	<a href="http://www.junin.gov.ar">www.junin.gov.ar</a>	90305
50	Necochea**	Buenos Aires	<a href="http://www.necochea.gov.ar">www.necochea.gov.ar</a>	92933
51	San Carlos de Bariloche	Río Negro	<a href="http://www.bariloche.gov.ar">www.bariloche.gov.ar</a>	93352
52	Campana**	Buenos Aires	<a href="http://www.campana.gov.ar">www.campana.gov.ar</a>	94461
53	Santa Rosa	La Pampa	<a href="http://www.santarosa.gov.ar">www.santarosa.gov.ar</a>	94758
54	La Banda	S. Del Estero	<a href="http://www.labanda.gov.ar">www.labanda.gov.ar</a>	95142
55	Villa Mercedes**	San Luis	<a href="http://www.villamercedes.gov.ar">www.villamercedes.gov.ar</a>	96738
56	Pergamino**	Buenos Aires	<a href="http://www.pergamino.gov.ar">www.pergamino.gov.ar</a>	104590
57	Luján**	Buenos Aires	<a href="http://www.lujan.gov.ar">www.lujan.gov.ar</a>	106273
58	San Juan**	San Juan	<a href="http://www.municipiosanjuan.gov.ar">www.municipiosanjuan.gov.ar</a>	109123
59	Olavarría**	Buenos Aires	<a href="http://www.olavarria.gov.ar">www.olavarria.gov.ar</a>	111708
60	Zárate**	Buenos Aires	<a href="http://www.municipiodezarate.com.ar">www.municipiodezarate.com.ar</a>	114269
61	Rawson**	San Juan	<a href="http://www.municipioderawson.gov.ar">www.municipioderawson.gov.ar</a>	114368
62	Mendoza**	Mendoza	<a href="http://www.ciudaddemendoza.gov.ar">www.ciudaddemendoza.gov.ar</a>	115041
63	General San Martín**	Mendoza	<a href="http://www.sanmartin.mendoza.gov.ar">www.sanmartin.mendoza.gov.ar</a>	118220
64	Luján de Cuyo**	Mendoza	<a href="http://www.lujandecuyo.gov.ar">www.lujandecuyo.gov.ar</a>	119888
65	Tandil**	Buenos Aires	<a href="http://www.tandil.gov.ar">www.tandil.gov.ar</a>	123871
66	Concordia	Entre Ríos	<a href="http://www.concordia.gov.ar">www.concordia.gov.ar</a>	137046
67	Comodoro Rivadavia	Chubut	<a href="http://www.comodoro.gov.ar">www.comodoro.gov.ar</a>	137126
68	San Fernando del Valle de Catamarca	Catamarca	<a href="http://www.sfvcatamarca.gov.ar">www.sfvcatamarca.gov.ar</a>	140485
69	Río Cuarto	Córdoba	<a href="http://www.riocuarto.gov.ar">www.riocuarto.gov.ar</a>	144140
70	San Nicolás de Los Arroyos**	Buenos Aires	<a href="http://www.sannicolas.gov.ar">www.sannicolas.gov.ar</a>	145857
71	San Luis	San Luis	<a href="http://www.ciudaddesanluis.gov.ar">www.ciudaddesanluis.gov.ar</a>	152918
72	San Fernando**	Buenos Aires	<a href="http://www.sanfernando.gov.ar">www.sanfernando.gov.ar</a>	163240
73	Ezeiza**	Buenos Aires	<a href="http://www.ezeiza.gov.ar">www.ezeiza.gov.ar</a>	163722
74	Ituzaingó**	Buenos Aires	<a href="http://www.miiituzaingo.gov.ar">www.miiituzaingo.gov.ar</a>	167824
75	Maipú**	Mendoza	<a href="http://www.maipu.gov.ar">www.maipu.gov.ar</a>	172332
76	La Rioja**	La Rioja	<a href="http://www.municipiolarioja.gov.ar">www.municipiolarioja.gov.ar</a>	180995
77	Hurlingham**	Buenos Aires	<a href="http://www.munhurli.gov.ar">www.munhurli.gov.ar</a>	181241
78	San Rafael**	Mendoza	<a href="http://www.sanrafael.gov.ar">www.sanrafael.gov.ar</a>	188018
79	Godoy Cruz**	Mendoza	<a href="http://www.godoycruz.gov.ar">www.godoycruz.gov.ar</a>	191903
80	Formosa	Formosa	<a href="http://www.ciudaddeformosa.gov.ar">www.ciudaddeformosa.gov.ar</a>	198146
81	Neuquén	Neuquén	<a href="http://www.muningn.gov.ar">www.muningn.gov.ar</a>	203190
82	Las Heras**	Mendoza	<a href="http://www.lasheras.gov.ar">www.lasheras.gov.ar</a>	203666
83	Escobar**	Buenos Aires	<a href="http://www.escobar.gov.ar">www.escobar.gov.ar</a>	213619
84	Santiago del Estero	S. Del Estero	<a href="http://www.santiagociudad.gov.ar">www.santiagociudad.gov.ar</a>	230424

85	San Salvador de Jujuy	Jujuy	<a href="http://www.sansalvadordejujuy.gov.ar">www.sansalvadordejujuy.gov.ar</a>	233510
86	Paraná	Entre Ríos	<a href="http://www.parana.gov.ar">www.parana.gov.ar</a>	235931
87	Posadas	Misiones	<a href="http://www.posadas.gov.ar">www.posadas.gov.ar</a>	255052
88	José C. Paz**	Buenos Aires	<a href="http://www.josecpaz.gov.ar">www.josecpaz.gov.ar</a>	265981
89	Vicente López**	Buenos Aires	<a href="http://www.mvl.gov.ar">www.mvl.gov.ar</a>	269420
90	Resistencia	Chaco	<a href="http://www.mr.gov.ar">www.mr.gov.ar</a>	275476
91	San Miguel**	Buenos Aires	<a href="http://www.msm.gov.ar">www.msm.gov.ar</a>	276190
92	Guaymallén**	Mendoza	<a href="http://www.guaymallen.mendoza.gov.ar">www.guaymallen.mendoza.gov.ar</a>	283803
93	San Isidro**	Buenos Aires	<a href="http://www.sanisidro.gov.ar">www.sanisidro.gov.ar</a>	292878
94	Pilar**	Buenos Aires	<a href="http://www.pilar.gov.ar">www.pilar.gov.ar</a>	299077
95	Esteban Echeverría**	Buenos Aires	<a href="http://www.estebanecheverria.gov.ar">www.estebanecheverria.gov.ar</a>	300959
96	Bahía Blanca**	Buenos Aires	<a href="http://www.bahiablanca.gov.ar">www.bahiablanca.gov.ar</a>	301527
97	Corrientes	Corrientes	<a href="http://www.ciudaddecorrientes.gov.ar">www.ciudaddecorrientes.gov.ar</a>	314316
98	Morón**	Buenos Aires	<a href="http://www.moron.gov.ar">www.moron.gov.ar</a>	321109
99	Malvinas Argentinas**	Buenos Aires	<a href="http://www.malvinasargentinas.gov.ar">www.malvinasargentinas.gov.ar</a>	322375
100	Berazategui**	Buenos Aires	<a href="http://www.berazategui.gov.ar">www.berazategui.gov.ar</a>	324244
101	Tres de Febrero**	Buenos Aires	<a href="http://www.tresdefebrero.gov.ar">www.tresdefebrero.gov.ar</a>	340071
102	Avellaneda**	Buenos Aires	<a href="http://www.avellaneda.gov.ar">www.avellaneda.gov.ar</a>	342677
103	Santa Fe	Santa Fe	<a href="http://www.santafeciudad.gov.ar">www.santafeciudad.gov.ar</a>	369587
104	Tigre**	Buenos Aires	<a href="http://www.tigre.gov.ar">www.tigre.gov.ar</a>	376381
105	San Martín**	Buenos Aires	<a href="http://www.sanmartin.gov.ar">www.sanmartin.gov.ar</a>	414196
106	Florencio Varela**	Buenos Aires	<a href="http://www.florenciovarela.gov.ar">www.florenciovarela.gov.ar</a>	426005
107	Moreno**	Buenos Aires	<a href="http://www.moreno.gov.ar">www.moreno.gov.ar</a>	452505
108	Lanús**	Buenos Aires	<a href="http://www.lanus.gov.ar">www.lanus.gov.ar</a>	459263
109	Salta	Salta	<a href="http://www.municipalidad-salta.gov.ar">www.municipalidad-salta.gov.ar</a>	464968
110	San Miguel de Tucumán	Tucumán	<a href="http://www.sanmigueldetucuman.gov.ar">www.sanmigueldetucuman.gov.ar</a>	525853
111	Merlo**	Buenos Aires	<a href="http://www.merlo.gov.ar">www.merlo.gov.ar</a>	528494
112	Almirante Brown**	Buenos Aires	<a href="http://www.almirantebrown.gov.ar">www.almirantebrown.gov.ar</a>	552902
113	Quilmes**	Buenos Aires	<a href="http://www.quilmes.gov.ar">www.quilmes.gov.ar</a>	582943
114	Lomas de Zamora**	Buenos Aires	<a href="http://www.lomasdezamora.gov.ar">www.lomasdezamora.gov.ar</a>	616279
115	General Pueyrredón**	Buenos Aires	<a href="http://www.mardelplata.gov.ar">www.mardelplata.gov.ar</a>	618989
116	La Plata**	Buenos Aires	<a href="http://www.laplata.gov.ar">www.laplata.gov.ar</a>	654324
117	Rosario	Santa Fe	<a href="http://www.rosario.gov.ar">www.rosario.gov.ar</a>	907884
118	Córdoba	Córdoba	<a href="http://www.cordoba.gov.ar">www.cordoba.gov.ar</a>	1267774
119	La Matanza**	Buenos Aires	<a href="http://www.lamatanza.gov.ar">www.lamatanza.gov.ar</a>	1775816

\*Según Censo 2001. Se excluye la población censada fuera de término y la que vive en la calle.

\*\*Se consideraron los datos del Censo 2010 ya que la información sobre cantidad de habitantes se encontraba disponible para el relevamiento del Índice 2012 y poseían más de 50000 habitantes.

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

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012.

## Acerca de los autores

**Melina Nacke:** consultora del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC. Licenciada en Ciencia Política, Universidad de Buenos Aires. Candidata a magíster en Administración y Políticas Públicas, Universidad de San Andrés. En la gestión, desde 2008 es asesora de la Honorable Cámara de Representantes de la Provincia de Misiones. También se desempeña como docente de la materia Sociedad y Estado del Ciclo Básico Común de la Universidad de Buenos Aires.

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

**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). Magíster 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 de la Universidad Argentina de la Empresa. Fue Director Ejecutivo de la Fundación Grupo Innova. Fue miembro del Consejo Asesor de diversos organismos estatales y de organizaciones de la sociedad civil. Lideró 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. Es expositor y capacitador en más de 25 ciudades del interior del país y congresos especializados sobre el tema municipal.

**Diego Pando:** licenciado en Ciencia Política. Magíster en Administración y Políticas Públicas por la Universidad de San Andrés (Argentina). 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. Ejerció tareas de docencia a nivel grado y posgrado en diversas universidades de Argentina y publicó diversos artículos en publicaciones especializadas en Argentina, México, España y Francia.

**Este documento se realizó en el marco del proyecto “Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012”, dirigido por Nicolás Fernández Arroyo, director del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC y Diego Pando, director académico del Programa de Gobierno Electrónico de Universidad de San Andrés.**

**Para citar este documento:** Nacke, M.; Calamari, M.; Fernández Arroyo, N. y Pando, D. (diciembre de 2012). Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012. *Documento de Trabajo N°101*. Buenos Aires: CIPPEC.

Las publicaciones de CIPPEC son gratuitas y se pueden descargar en [www.cippec.org](http://www.cippec.org).

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

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





## DOCUMENTOS DE TRABAJO

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

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

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

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

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