

ÍNDICE NACIONAL DE PÁGINAS WEB MUNICIPALES

INFORME EJECUTIVO

Universidad de San Andrés

Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento
(CIPPEC)

Diciembre 2007

Auspicia:



Apoya:



INDICE

1. Introducción	2
2. Aspectos metodológicos	3
El modelo de análisis.....	3
3. El desarrollo de los servicios de gobierno electrónico en Argentina	6
3.1 Contenidos	6
3.2 Usabilidad	8
4. Páginas destacadas	11
5. Comentarios Finales.....	14

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de San Andrés y el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) hemos conformado una alianza para desarrollar un Índice Nacional de Páginas Web Municipales, que se llevó a cabo entre los meses de octubre y noviembre de 2007. Este estudio cuenta con el auspicio de Clarín.com y el apoyo de Vangent Argentina.

El Programa de Gobierno Electrónico del Centro de Tecnología y Sociedad de la Universidad de San Andrés y el Programa de Gestión Pública Local de CIPPEC consideran que avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico en los distintos niveles de la administración pública del país y en especial, a nivel municipal, es un gran desafío que desde las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) debemos promover. Ello facilita el contacto del ciudadano con las instituciones, al mismo tiempo que contribuye a aumentar la eficiencia y eficacia en la gestión, y la transparencia pública.

Por otro lado, consideramos que los gobiernos locales son la instancia estatal de contacto más cercano con los ciudadanos (y de respuesta más directa a sus inquietudes) y tienen una alta necesidad de buscar caminos alternativos a las formas tradicionales de gestión pública.

En este sentido, los sitios *web* gubernamentales constituyen la herramienta más evidente a través de la cual se puede percibir cuánto aprovechan los gobiernos el uso de las tecnologías de información y comunicación para avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico.

En este estudio se describe el nivel de desarrollo de las páginas *web* de los principales municipios argentinos, con el objeto de facilitar a los funcionarios locales herramientas de evaluación comparativa de sus propios portales y promover la discusión y la sensibilización de los gobiernos locales en cuanto al uso de herramientas de gobierno electrónico. Además, nos proponemos replicar el análisis anualmente para observar las transformaciones y avances en el transcurso del tiempo.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

EL MODELO DE ANÁLISIS

Unidades de análisis

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

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

Se analizaron 97 páginas web municipales, de los 115 municipios argentinos que poseen las características señaladas. Los 18 municipios restantes o bien no tienen página web, o no funcionan o se encuentran en construcción.

Metodología

Para hacer el Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2007 se han considerado dos determinantes del nivel de desarrollo de los portales: los Contenidos y la Usabilidad del sitio web.

Contenidos

Los **Contenidos** incluyen la información y los servicios en línea ofrecidos. Este eje parte de un enfoque evolutivo, que se compone de cinco dimensiones: Presencia, Información, Interacción, Transacción y Transformación. Este enfoque parte del supuesto de que el gobierno electrónico (y, consecuentemente, los portales de gobierno electrónico) va mejorando paulatinamente y aumentando la capacidad tecnológica y organizacional. La elaboración del índice basado en un enfoque evolutivo no implica que las etapas son necesariamente consecutivas ni mutuamente excluyentes, sino que pueden ser complementarias y estar presentes al mismo tiempo en un portal. Cada una de estas dimensiones representa un nivel de complejidad tecnológica y política mayor para su implementación.

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

Información: en esta dimensión los datos adquieren la característica de facilitar una acción posterior, por ejemplo, el mapa completo de la ciudad, la guía de trámites y los formularios para descargar y presentar en las agencias municipales. (15%)

Interacción: comprende los medios para la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno, y para los vecinos entre sí. Por ejemplo, correo electrónico, foro, chat. (20%)

Transacción: abarca las herramientas para la realización de trámites en forma electrónica. Por ejemplo, el seguimiento de expedientes, la consulta de deuda, los pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites en línea. (25%)

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

Cada una de las fases se compone de un conjunto de variables, a las que se les asigna un valor a cada una donde 0 es ausencia del atributo, y un 33%, 67%, o 100% conforme la información sea más completa o el servicio más complejo. El objetivo de calificar las variables de esta forma es premiar a aquellas páginas que ofrecen servicios integrales a los ciudadanos de su municipio, evitando que caigan en la misma categoría que otras que sólo ofrecen servicios básicos.

El puntaje ideal que un portal podría obtener en el eje de Contenidos es **120 puntos**.

Tabla 1: Dimensiones e indicadores del eje de contenidos

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

Usabilidad

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

Este eje está compuesto por catorce indicadores. Entre ellos, estándares de accesibilidad (WAI, W3C), actualización, buscador, mapa del sitio, diseño, perfiles de usuario, etc. Este aspecto de los portales influye sobre los Contenidos facilitando o dificultando su acceso y uso. En consecuencia, hemos construido un coeficiente que pondera los Contenidos, disminuyendo su valor en la medida en que el sitio web presenta menos indicadores, porque partimos del

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

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

Tabla 2: Variables del eje de usabilidad

	Variable
1	Accesibilidad (Puntos de Prioridad - TAW)
2	Tamaño
3	Secciones
4	Niveles
5	Idiomas
6	Perfil del Usuario
7	Diseño
8	Actualización
9	Motor de búsqueda
10	Mapa del sitio
11	Botón de inicio (home)
12	Número de Pantallas
13	Compatibilidad con buscadores
14	Lugar en la Web

3. EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ARGENTINA

3.1 CONTENIDOS

Los portales municipales argentinos están claramente orientados en primer lugar a brindar información a sus vecinos. Sin embargo, aún son incipientes en el desarrollo de servicios transaccionales y en la interacción a través de correo electrónico, foros o chat.

Datos básicos como la nómina de autoridades municipales, el teléfono y la dirección del edificio municipal se incluyen en casi el 98% de los sitios web. También, podemos encontrar datos interesantes sobre sus actividades productivas y culturales, así como los principales atractivos de las ciudades (98%). El 99% de los portales incluyen uno o más datos de interés ciudadano como teléfonos de emergencia, enlaces hacia otros sitios web, y noticias locales.

En segundo lugar, el 78% de los gobiernos locales ha decidido poner a disposición una guía de trámites informando a los ciudadanos sus requerimientos y costos. Sin embargo, muchas veces la información se encuentra dispersa dentro del sitio. Solamente en el 52% de los casos hallamos una guía de trámites única y ordenada. En el resto de los casos, los trámites están frecuentemente ubicados en la sección de la secretaría o dependencia donde se los realiza. El portal municipal de Rosario, provincia de Santa Fe, presenta uno de los mejores desarrollos de guía de trámites y también de servicios transaccionales (trámites, pagos y seguimiento en línea).

Los formularios presentes en el 47% de los casos, se encuentran junto a la descripción de los trámites (ya sea en la guía o dispersos en la página). Esto mismo ocurre con la ubicación de la normativa; generalmente las ordenanzas vinculadas a asuntos fiscales y tributarios se alojan en la sección de la secretaría de hacienda, y de manera similar con el resto. Únicamente el 16% de los municipios ha elaborado un digesto normativo o herramientas de búsqueda para el plexo jurídico local en una sola sección.

Cuando se trata del contacto entre los municipios y los vecinos, sólo dos de cada diez municipios responde los correos electrónicos.² Por otro lado, aún no se habilitan foros de discusión ni chats para el debate entre los ciudadanos.

Con respecto a los servicios transaccionales, aproximadamente 40% de los portales ha incorporado la posibilidad de controlar el estado de deuda con el municipio. Un 20% ha habilitado los pagos electrónicos y sólo un 5% ha desarrollado trámites completamente en línea.

Entre los indicadores de Transformación se destaca la publicación de licitaciones y compras. En el 36% de los casos existe información detallada sobre los concursos y si se suman los casos en los que se informa claramente cómo acceder a esta información, se alcanza el 47%. Un ejemplo de esta práctica es el municipio de Neuquén en el que se puede buscar información sobre las compras a realizar y las ya adjudicadas, los proveedores y las contrataciones (www.muningn.gov.ar/controlactivo/init.htm). Es interesante destacar que esta información, según se explicita en el sitio web, proviene directamente del sistema informático de gestión de compras y contrataciones. El caso de Neuquén puede ser considerado como un ejemplo de buena práctica del uso de las TICs para mejorar la transparencia y el acceso a la información.

² El estudio 2006 sobre portales municipales realizado por el Programa Electrónico de la Universidad de San Andrés, señalaba un porcentaje similar de respuestas (23%).

Por otro lado, mucho menor es el porcentaje de sitios web que informa sobre el presupuesto oficial de manera detallada, y menor aún de su estado de ejecución. Aproximadamente el 32% da cuenta de algún dato presupuestario. Del total de municipios relevados apenas el 17% pone de manifiesto la ejecución de gastos.

Exclusivamente tres municipios ponen a disposición del ciudadano la declaración jurada del intendente y de las principales autoridades: Bahía Blanca, Morón y Tandil.

En la Tabla 3 pueden observarse el porcentaje de municipios que ofrece cada uno de los servicios.

Tabla 3: Servicios de gobierno electrónico

Indicador	Porcentaje
Información de interés ciudadano	98,97
Información socioeconómica	97,94
Información institucional	97,94
Guía de trámites	78,35
Normativa	57,73
Compras y adquisiciones	47,42
Formularios	46,39
Callejero	43,30
Seguimiento de trámites	39,18
Presupuesto	31,96
Pagos	21,65
Contacto municipio-ciudadano	19,59
Participación ciudadana	6,19
Trámites en línea	4,12
DDJJ	3,09
Contacto ciudadano-ciudadano	0,00
Carpeta ciudadana	0,00

3. 2 **USABILIDAD**

Como se mencionó anteriormente, para evaluar la usabilidad de los portales se ha utilizado un conjunto de indicadores que reflejan la accesibilidad del portal, es decir la facilidad con que cualquier usuario de Internet más allá de sus capacidades, el equipamiento que utiliza y la velocidad de su conexión navega por la interfaz. Además, se han tenido en cuenta otros criterios de usabilidad como la actualización de los contenidos, la facilidad para realizar búsquedas o situarse dentro del portal, el lugar que ocupan en los buscadores, etc.

En primer término podemos subrayar que el promedio de usabilidad de los portales supera levemente el 50% del valor máximo posible.

Entre los aspectos evaluados se destacan la practicidad de la navegación medida a través de la regla de los tres clics³ (niveles), la actualización de los contenidos, el diseño de las páginas web y el lugar que ocupan en los principales buscadores de internet.

Un dato interesante es que el 82% de los municipios actualiza sus contenidos, principalmente en la sección de noticias.

En referencia al diseño, hemos considerado que los portales que mantienen una identidad visual y que son legibles (gama de colores, tipografía, etc.) poseen un diseño adecuado más allá de las preferencias estéticas de los usuarios. De los 97 municipios evaluados, 88 cumplen con este criterio (casi 91%).

También, destacamos que el 82% de los municipios se ubican entre los primeros 5 puestos de sitios que aparecen en www.google.com.ar y www.yahoo.com.ar.

Por otro lado, un 65% de las páginas web consultadas carece de un buscador general y de un mapa del sitio. Estas herramientas están presentes con muchísima frecuencia en la mayoría de los sitios web en general y son esenciales para el uso de internet.

Otro aspecto a subrayar es el tamaño (o peso) de los portales. Poco menos de la mitad de los sitios son demasiado pesados para el uso de conexiones lentas (menos de 56kb). Aún cuando la demanda y los usuarios de banda ancha están en aumento, los gobiernos deberían mejorar sus páginas para que puedan ser cargadas por todos en un tiempo razonable, para evitar que el usuario desista o intente buscar la información en otro lado.

Asimismo, no hallamos una relación directa entre el nivel de contenidos y el nivel de usabilidad de los sitios web. Si bien los primeros portales en contenidos alcanzan un valor de usabilidad de al menos el 50%, los portales con mayor usabilidad no están acompañados necesariamente por un buen nivel de contenidos.

³ La regla de los tres clics refiere a la posibilidad de que la mayor parte de la información incluida en el portal pueda ser accesible "clicando" no más de tres veces el mouse. En el caso de las páginas analizadas en el presente Índice, el 96% cumple con esta regla.

Tabla 4 Índice de usabilidad

	Municipio	Provincia	Usabilidad (Máx. 14)	Total (Máx. 120)
1	General Pico	La Pampa	11	41,64
2	Ituzaingó	Buenos Aires	11	22,31
3	Córdoba	Córdoba	10	46,71
4	Bahía Blanca	Buenos Aires	10	46,42
5	Vicente López	Buenos Aires	10	46,29
6	General Pueyrredón	Buenos Aires	10	35,27
7	Luján	Buenos Aires	10	28,71
8	Guaymallén	Mendoza	10	26,71
9	Villa María	Córdoba	10	25,41
10	San Fernando del Valle de Catamarca	Catamarca	10	24,57
11	Pergamino	Buenos Aires	10	21,99
12	Barranqueras	Chaco	10	17,99
13	Santa Rosa	La Pampa	10	16,42
	Promedio		7,33	20,4

Tabla 5: Primeros 20 puestos en el Índice Nacional de Páginas Web Municipales

Puesto	Municipio	Provincia	Presencia (máx 12)	Información (máx 18)	Interacción (máx 24)	Transacción (máx 30)	Transformación (máx 36)	Usabilidad (máx 14)	Total (máx 120)
1	Rosario	Santa Fe	11	18	12	20	15	9	62.43
2	Tandil	Buenos Aires	7	14.16	12	7.5	27	8	53.16
3	Córdoba	Córdoba	10	9.99	12	7.5	15	10	46.71
4	Bahía Blanca	Buenos Aires	12	14.16	0	10	18	10	46.42
5	Vicente López	Buenos Aires	12	12	0	15	15	10	46.29
6	San Fernando	Buenos Aires	11	12	12	7.5	15	7	43.13
7	General Pico	La Pampa	8	10.14	12	7.5	9	11	41.64
8	San Isidro	Buenos Aires	11	12	0	15	12	8	39.29
9	San Martín	Buenos Aires	11	6	12	7.5	15	7	38.63
10	La Plata	Buenos Aires	11	12	0	10	15	8	37.71
11	Morón	Buenos Aires	9	6	8	0	21	9	36.14
12	General Pueyrredón	Buenos Aires	9	12.15	0	5	15	10	35.27
13	Rafaela	Santa Fe	12	14.16	0	0	15	8	32.34
14	Tigre	Buenos Aires	10	3.99	4	15	12	6	32.14
15	Santa Fe	Santa Fe	10	8.16	0	10	12	8	31.55
16	Concordia	Entre Ríos	12	12	0	7.5	12	6	31.07
17	Malvinas Argentinas	Buenos Aires	10	15.99	0	2.5	9	9	30.80
18	Luján	Buenos Aires	7	6	12	2.5	6	10	28.71
19	San Luis	San Luis	11	12	0	7.5	6	7	27.38
20	Guaymallén	Mendoza	9	14.16	0	5	3	10	26.71

4. PÁGINAS DESTACADAS

Tabla 6: Municipios Grandes: mayores a 200.000 habitantes

Índice gral.	> 200.000 habs	Municipio	Provincia	Presencia	Información	Interacción	Transacción	Transformación	Contenidos	Usabilidad	Total
1	1	Rosario	Santa Fe	11	12	6	8	5	76	9	62.43
3	2	Córdoba	Córdoba	10	6.7	6	3	5	54.49	10	46.71
4	3	Bahía Blanca	Buenos Aires	12	9.4	0	4	6	54.16	10	46.42
5	4	Vicente López	Buenos Aires	12	8	0	6	5	54	10	46.29
8	5	San Isidro	Buenos Aires	11	8	0	6	4	50	8	39.29

Entre los municipios de más de 200.000 habitantes, se destacan en orden de relevancia los sitios de Rosario, Córdoba, Bahía Blanca, Vicente López y San Isidro. Cabe destacar de cada uno de ellos, algunas herramientas de gobierno electrónico que se distinguen del resto de los portales municipales del país.

El caso del portal de la municipalidad de **Rosario**, cuyo puntaje lo ubicó primera en el índice de páginas web municipales, tiene varias herramientas distintivas. Por ejemplo, el **callejero** que provee el sitio, es el único del país (junto a la Ciudad de Buenos Aires) que posee un mapa completo, con buscador de calles y de transportes, así como de lugares de interés para el ciudadano. Asimismo, la sección de **trámites online** presenta una guía de trámites muy completa y ordenada, con buscador de trámites incluido, que distingue entre trámites online y presenciales, facilitando al usuario una rápida identificación de lo que precisa.

Dentro de los municipios más poblados del país, el segundo lugar en el índice lo ocupa el sitio de la municipalidad de **Córdoba**. Además de contar con una gran cantidad de información de interés para el ciudadano, cabe recalcar la disponibilidad de información presupuestaria completa que incluye: la norma, el presupuesto detallado y los gastos ejecutados mensualmente para el año en curso y anteriores. Otra característica distintiva de la página es que posee una parte en **idioma extranjero** (inglés), que mejora la usabilidad del sitio para usuarios no hispano hablantes; por ejemplo, turistas extranjeros.

En el caso de la página de **Bahía Blanca**, lo que más la diferencia del resto de los sitios web es la inclusión de **perfiles** de usuario, bien desarrollados. Es decir que la página presenta toda la información diferenciada para cada tipo de usuario (empresarios, ciudadanos, gobierno, internacional, etc.). Asimismo, y al igual que la página de Rosario, el portal presenta de manera detallada las **compras y adquisiciones** del Estado, incluyendo información sobre las futuras licitaciones y sobre las ya realizadas. Asimismo, junto al municipio de **Morón**, son los únicos en publicar las **declaraciones juradas** de diversos funcionarios municipales.

Las páginas de **Vicente López** y **San Isidro**, por su parte, poseen una gran cantidad y calidad de **información de interés ciudadano**, e **información socio-económica** del municipio, con una excelente presentación. Se destacan también, la posibilidad de realizar **seguimiento** de trámites (como estado de deuda), y **pagos** electrónicos.

Tabla 7: Municipios Medianos: entre 50.000 y 200.000 habitantes

Índice gral.	< 200.000 habs	Municipio	Provincia	Presencia	Información	Interacción	Transacción	Transformación	Contenidos	Usabilidad	Total
2	1	Tandil	Buenos Aires	7	9.4	6	3	9	67.66	8	53.16
6	2	San Fernando	Buenos Aires	11	8	6	3	5	58.16	7	43.62
7	3	General Pico	La Pampa	8	6.8	6	3	3	46.64	11	41.64
13	4	Rafaela	Santa Fe	12	9.4	0	0	5	41.16	8	32.34
16	5	Concordia	Entre Ríos	12	8	0	3	4	43.5	6	31.07

Respecto a los portales municipales cuya población se encuentra entre los 50.000 y 200.000 habitantes, el gran ganador es **Tandil**, que en el índice nacional se ubicó en el 2do puesto. Este portal es el único de los municipios medianos en incluir la **declaración jurada** del intendente. También es uno de los 6 municipios que incluyen en sus sitios web encuestas a los ciudadanos sobre cuestiones relacionadas a las políticas públicas, siendo éstas las únicas formas de **participación** del ciudadano actualmente en las páginas gubernamentales argentinas.

El portal de **San Fernando**, por su parte, es el único de los municipios de esta categoría en ofrecer el **pago electrónico** para 3 servicios municipales o más, al mismo tiempo que permite la descarga de más de tres **formularios** de la página, que agilizan en buena medida los trámites presenciales.

La página web de **General Pico** fue la página que mejor puntuó en temas de **usabilidad**, es decir, que es la página que más facilita la navegación del usuario en muchos aspectos tales como la velocidad de descarga, la búsqueda dentro del sitio, entre otros.

Ciudades Capitales

Los portales de las ciudades capitales, como se puede observar en la tabla 8, no difieren significativamente en su nivel de desarrollo respecto del resto de los municipios del país:

Tabla 8: Índice de ciudades capitales de provincia por nivel de desarrollo de servicios en línea

Municipio	Provincia	Presencia (Máx. 12)	Información (Máx. 18)	Interacción (Máx. 24)	Transacción (Máx. 30)	Transformación (Máx. 36)	Contenidos (Máx. 120)	Usabilidad (Máx. 14)	Total (Máx. 120)
Córdoba	Córdoba	10	9,99	12	7,5	15	54,49	10	46,71
La Plata	Buenos Aires	11	12	0	10	15	48	8	37,71
Santa Fe	Santa Fe	10	8,16	0	10	12	40,16	8	31,55
San Luis	San Luis	11	12	0	7,5	6	36,5	7	27,38
Salta	Salta	9	12,15	0	7,5	9	37,65	5	25,55
Mendoza	Mendoza	6	8,16	12	2,5	6	34,66	6	24,76
S. F. del Valle de Catamarca	Catamarca	12	8,16	0	2,5	6	28,66	10	24,57
La Rioja	La Rioja	10	8,16	0	2,5	9	29,66	9	24,36
Corrientes	Corrientes	11	14,16	8	0	0	33,16	6	23,69
Neuquén	Neuquén	8	6,48	0	7,5	9	30,98	7	23,24
San Miguel de Tucumán	Tucumán	10	12	0	0	6	28	6	20,00
Resistencia	Chaco	8	6,15	4	0	6	24,15	8	18,98
Rawson	Chubut	8	9,99	0	0	6	23,99	8	18,85
Río Grande	TDF	8	8,16	0	7,5	0	23,66	8	18,59
Santa Rosa	La Pampa	8	2,16	0	0	9	19,16	10	16,42
Posadas	Misiones	10	12	0	0	0	22	5	14,93
Río Gallegos	Santa Cruz	8	8,16	0	0	0	16,16	7	12,12
San Salvador de Jujuy	Jujuy	6	3,99	4	0	0	13,99	8	10,99
Santiago del Estero	S. Del Estero	10	6	0	0	0	16	5	10,86
San Juan	San Juan	8	6	0	0	0	14	5	9,50
Usuahia	TDF	8	2,16	0	0	3	13,16	6	9,40
Paraná	Entre Ríos	10	0	0	2,5	0	12,5	7	9,38
Viedma	Río Negro	6	2,16	0	0	0	8,16	7	6,12
Promedio de las capitales		8,96	7,75	1,74	2,93	5,09	26,47	7,22	20,24
Promedio general		8,47	7,43	1,94	2,91	5,60	26,35	7,33	20,40

5. COMENTARIOS FINALES

A partir de los resultados obtenidos, hemos observado que la función que actualmente cumplen los sitios web municipales es la de ofrecer un compendio básico de información y datos a sus ciudadanos. La mayoría de las páginas poseen varios de los elementos que corresponden a las dos primeras fases de desarrollo. Es decir, brindan información institucional, socioeconómica, datos de interés ciudadano, normas, planos, formularios y guías de trámites más allá de cuán ordenada o completa sea su publicación.

Sin embargo, si analizamos los resultados de las siguientes etapas advertimos que los gobiernos locales no han avanzado demasiado en la implementación de servicios en línea y en la publicación de información vinculada a la mejora de la transparencia de la gestión.

A través de este estudio, intentamos describir la realidad actual de los sitios argentinos, con miras a identificar el potencial de desarrollo de los portales. Una de las características identificadas a nivel general es que la ubicación de los contenidos se encuentra ligada en buena medida a la estructura organizacional de la administración, y no tanto al interés del vecino. El diseño y los contenidos deben ser de fácil acceso al ciudadano, independientemente de su conocimiento acerca de la administración pública local. En este sentido se destacan las secciones de turismo, que en general se encuentran claramente dirigidas al potencial visitante y suelen estar presentes en la página principal, e incluyen información sobre alojamiento, planos turísticos, agencias de viajes, etc.

Otro aspecto que se puede mejorar que ya se encuentra desarrollado en los otros niveles de la administración pública y en algunos municipios (21%), es la incorporación de medios de pago electrónico. Estos pueden incluir pagos a través del portal municipal (plataforma propia), o bien a través de la adhesión a servicios de terceros como pagomiscuentas.com o de linkpagos.com.ar. Además, un paso intermedio para mejorar la oferta de lugares de pago y sensibilizar en las nuevas tecnologías es utilizar las redes de cajeros automáticos.

Por otro lado, cabe mencionar que no encontramos una relación significativa entre el grado de desarrollo del portal con el tamaño del municipio, ni con el partido político gobernante.

Por último, el desarrollo de los portales de los municipios argentinos se encuentra en una etapa muy incipiente. Los sitios web tienen mucho potencial para incorporar nuevos servicios que, para poder ser aprovechados significativamente, deben ir acompañados de una mayor sensibilización y educación de los ciudadanos en el uso de las tecnologías de la información.

Algunas recomendaciones:

Contenidos

- Responder a las consultadas efectuadas al correo electrónico o formulario de contacto del municipio
- Poner el teléfono de consultas y la dirección del municipio en la página principal.
- Agrupar los trámites en una guía única y acompañarlos por los formularios de los trámites más usuales para acelerar los trámites presenciales.

- Publicar la normativa a partir de un digesto y/o facilitar la búsqueda a través de palabras clave.
- Informar los nombres, cargos y correos electrónicos de las principales autoridades locales.

Usabilidad

- Colocar en el portal un botón de inicio que nos permita regresar en un solo clic a la página principal
- Incluir un buscador para que el usuario pueda encontrar la información que necesita si no encuentra rápidamente una sección que lo dirija al contenido deseado (puede ser un buscador gratuito como google o yahoo)
- Proveer un mapa del sitio que permita entender en seguida cómo están ordenados los contenidos y acceder a ellos.
- Definir meta tags para mejorar los resultados en las búsquedas a través de los distintos motores de búsqueda de Internet.
- Tomar como referencia los estándares de la W3C

Universidad de San Andrés

La Universidad de San Andrés es una asociación civil educativa sin fines de lucro cuya misión es constituir una comunidad académica pluralista que cultive el pensamiento independiente, que contribuya - con criterios estrictos de calidad - al esfuerzo internacional de creación y transmisión de conocimiento y que brinde a sus cursantes la posibilidad de obtener una educación encaminada a comprender el mundo en que se vive, a adquirir un compromiso ético con éste, a prepararse para el ámbito moderno de trabajo y a formarse para asumir responsabilidades directivas al servicio de la sociedad.

CIPPEC

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

Equipo de Trabajo

Dirección:

Universidad de San Andrés: Gabriel Aramouni - Director del Programa de Gobierno Electrónico, y Diego Pando - Director Académico del Programa de Gobierno Electrónico. El Programa de Gobierno Electrónico forma parte del Centro de Tecnología y Sociedad que dirige Hernán Galperín.

CIPPEC: Nicolás Fernández Arroyo - Director del Programa de Gestión Pública Local

Investigación:

Universidad de San Andrés: Marina Calamari, Carolina Aguerre

CIPPEC: María Victoria Boix, Diego Mazzoccone

Asistencia:

Universidad de San Andrés: Agustina Abadie

Comunicación:

CIPPEC: Laura Zommer - Directora de Comunicación, Inés Lanz- Coordinadora de Comunicación

Para mayor información, comuníquese con nosotros vía mail a mboix@cippec.org ó e-government@udesa.edu.ar