



Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010

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

Este trabajo se realizó gracias al apoyo brindado por:



Índice

Resumen ejecutivo	4
Agradecimientos	5
1. Presentación	6
2. Metodología	7
3. El Índice 2010: análisis de las dimensiones en perspectiva comparada 2007/2008	9
Eje de contenidos.....	9
Eje de usabilidad	18
4. El Índice 2010: análisis de los resultados según grupos de municipios	20
5. El Índice 2010: análisis de los portales e identificación de buenas prácticas	23
6. Conclusiones	24
Anexo 1. Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes	25
Presentación.....	25
Metodología.....	25
Principales resultados.....	26
Los portales más destacados del Subíndice de Concejos Deliberantes	30
Conclusiones.....	30
Anexo 2. Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010.....	31
Anexo 3. Listado de municipios y páginas web relevados.....	32
Acerca de los autores	35
Acerca de CIPPEC	36
Notas.....	37

Índice de cuadros y gráficos

Cuadro 1. Indicadores de usabilidad (en porcentajes), 2007, 2008 y 2010.....	19
Cuadro 2. Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2010	20
Cuadro 3. Municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2010	21
Cuadro 4. Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2010	21
Cuadro 5. Capitales provinciales, Índice 2010	22
Cuadro 6. Tipos de formato de las páginas web de los Honorables Consejos Deliberantes	25
Cuadro 7. Eje de contenidos. Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes - Tres dimensiones	26

Cuadro 8. Indicadores de contenidos, Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes, 2010....	27
Cuadro 9. Primeros cuatro puestos en el Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes, según eje de contenidos, 2010.....	27
Cuadro 10. Porcentaje de portales de los Honorables Concejos Deliberantes que satisfacen las exigencias del eje de usabilidad, 2010.....	28
Cuadro 11. Primeros seis puestos en el Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes, según eje de usabilidad, 2010	29
Cuadro 12. Primeros cuatro puestos del Subíndice de Páginas Web de los Honorables Concejos Deliberantes, 2010	29
Cuadro 13. Primeros cinco puestos en el Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes de aquellos sitios que poseen una sección dentro de la página del municipio, 2010.....	30
Cuadro 14. Primeros 10 puestos municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2010....	31
Cuadro 15. Primeros 10 puestos municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2010.....	31
Cuadro 16. Municipios y páginas web relevados, 2010	32
Figura 1. Eje de contenidos. Índice Nacional de Páginas Web Municipales - Cinco dimensiones.....	7
Gráfico 1. Municipio promedio, 2010.....	10
Gráfico 2. Nivel de desarrollo del municipio promedio en cada una de las fases del eje Contenidos, 2007, 2008 y 2010	11
Gráfico 3. Indicadores de presencia, 2007, 2008 y 2010	12
Gráfico 4. Indicadores de información, 2007, 2008 y 2010	13
Gráfico 5. Indicadores de interacción, 2007, 2008 y 2010.....	15
Gráfico 6. Indicadores de transacción, 2007, 2008 y 2010	16
Gráfico 7. Indicadores de transformación, 2007, 2008 y 2010	17

Resumen ejecutivo

El **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** es una herramienta que mide el nivel de desarrollo de las páginas web de los principales municipios argentinos, con el objeto de facilitarles a los funcionarios locales herramientas de evaluación comparativa de sus propios portales; y, de esta forma, promover una mayor sensibilización de los gobiernos locales en cuanto al uso de herramientas de gobierno electrónico y de tecnologías de la información en general.

El **Índice**, cuya primera edición es de 2007, fue diseñado por el Programa de Desarrollo Local de CIPPEC y el Programa de Gobierno Electrónico de la **Universidad de San Andrés**. A este efecto, desarrollaron una metodología de evaluación de portales municipales teniendo en cuenta dos aspectos principales: los contenidos, es decir, la información y servicios que se brindan al ciudadano, y la usabilidad, es decir, la facilidad con la que pueden acceder los diferentes usuarios.

Una de las principales conclusiones del **Índice 2010** es que los portales municipales argentinos evolucionan año a año, pero de manera gradual. El **municipio promedio** ha obtenido 35,7 puntos sobre un total de 120, lo que revela en términos generales, un bajo nivel de desarrollo. Sin embargo, esto representa un avance de casi el 10% respecto del año 2008 en que el municipio promedio alcanzaba solamente 25,8 puntos, y más aún respecto de 2007, con 20 puntos en promedio. En esta misma línea, el estudio muestra que en 2010 sólo 11 municipios superan la mitad del puntaje total posible (60/120). Esto, si bien es un gran avance respecto a lo que sucedía en 2007 –donde sólo un municipio superaba este valor– indica que aún hay mucho potencial de crecimiento para los portales locales del país.

En cuanto a los **contenidos** de los portales, encontramos un avance en los indicadores de cada una de las fases de desarrollo analizadas (información, presencia, interacción, transacción y transformación). En especial, se destaca el desarrollo de información estática y presencial de los municipios (niveles presencia e información), donde todos los municipios cuentan con contenidos básicos. En cambio, el avance en la introducción de servicios transaccionales y de información para la transparencia (niveles transacción y transformación), continúan en niveles bajos, donde se distinguen claramente los portales mejor posicionados en el **Índice**. Cabe destacar que se trata de páginas básicamente unidireccionales, con poca o nulos canales efectivos de interacción con los ciudadanos, y con una incipiente introducción de herramientas de web 2.0 como blogs, redes sociales y encuestas en línea.

En términos de la **usabilidad** de los portales, encontramos avances en algunos aspectos y retrocesos en otros. En general, las páginas mejoraron la organización de la información –aunque la mayoría sigue reflejando la organización interna del municipio (organigrama) en lugar de los perfiles de ciudadanos– pero perdieron en accesibilidad y tamaño de los portales.

En la edición 2010, los **primeros puestos** entre los municipios de más de 200 mil habitantes los obtuvieron las páginas web de: General Pueyrredón (Mar del Plata) (83,5), La Plata (77,2), Rosario (66,9), Tigre (66,5) y Santa Fe (66,0). Por su parte, los primeros puestos entre los municipios de menos de 200 mil habitantes fueron para Tandil (72,7), Mendoza (68,3), San Fernando (65,7), Venado Tuerto (59,6), y Junín (58,1).

En esta edición, por primera vez, se realizó el **Subíndice de Páginas Web de los Honorables Concejos Deliberantes**, con una metodología similar a la utilizada para el Índice Nacional, aunque adaptada según sus funciones diferenciadas. El objetivo, en este caso, fue explorar el estado de situación general de los portales de los Concejos Deliberantes para poder detectar fortalezas y debilidades. Entre las páginas web legislativas relevadas, se destacaron: Morón (51,7), Bariloche (49,3), San Martín (48,2) y Córdoba (46,8). En términos generales, el desarrollo de los portales de los HCD es muy incipiente, y sólo funcionan como un compendio básico de información y datos para sus ciudadanos.

Agradecimientos

CIPPEC y la Universidad de San Andrés agradecen muy especialmente a Lucía Bevilacqua, Milorad Dragicevic, Jessica Dolensky y Pedro Antenucci por su colaboración en el relevamiento de los portales.

1. Presentación

En el año 2007, CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) y la Universidad de San Andrés diseñaron el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, una herramienta novedosa que permite evaluar el nivel de desarrollo de los portales de los gobiernos locales y, de este modo, medir cuánto se aprovecha en los municipios el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejorar la gestión de gobierno.

El **Índice**, que a fines de 2010 presenta su tercera edición, se ha creado con los siguientes tres 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 sus los sitios web municipales.

Según el diseño elegido, el **Índice** analiza dos aspectos principales: los **contenidos**, es decir la información y servicios que se brindan al ciudadano, y la **usabilidad**, es decir, la facilidad con la que pueden acceder los diferentes usuarios.

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

No se incluye a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por no constituir un municipio. Al ser una "Ciudad Autónoma", representa una circunstancia política, social y demográfica diferente al resto de los municipios del país. Por ejemplo, no tiene una instancia superior provincial, que intermedie entre las autoridades de la Ciudad y el Estado nacional.

Se analizaron 104 páginas web municipales, de los 115 municipios argentinos que forman el universo de estudio. Hay 11 municipios que no poseen página web o se encuentran en construcción.

En este documento se describen, en primer lugar, los principales aspectos metodológicos utilizados en el análisis de los portales municipales. En la sección 3, se analizan los principales resultados del relevamiento realizado en 2010. Para ello, se revisan cada una de las fases estudiadas (contenidos y usabilidad) en comparación con los resultados de las ediciones anteriores. A continuación, en la sección 4, se incluye un análisis de los portales según grupos de municipios. La sección 5 presenta casos de buenas prácticas municipales en el uso de las páginas web. Y en última sección, se incluyen algunas reflexiones finales a modo de conclusión.

En esta edición 2010, además, se realizó un estudio complementario sobre los portales de los Honorables Concejos Deliberantes del mismo universo de 115 municipios. Como resultado, se elaboró un **Subíndice de Páginas Web de los Honorables Concejos Deliberantes**, cuyos principales resultados y conclusiones se presentan en el Anexo 1 de este documento. El objetivo de este análisis es describir el estado de desarrollo de los portales de los órganos deliberativos locales, en los casos donde estos existan, y detectar sus principales fortalezas y oportunidades de mejora.

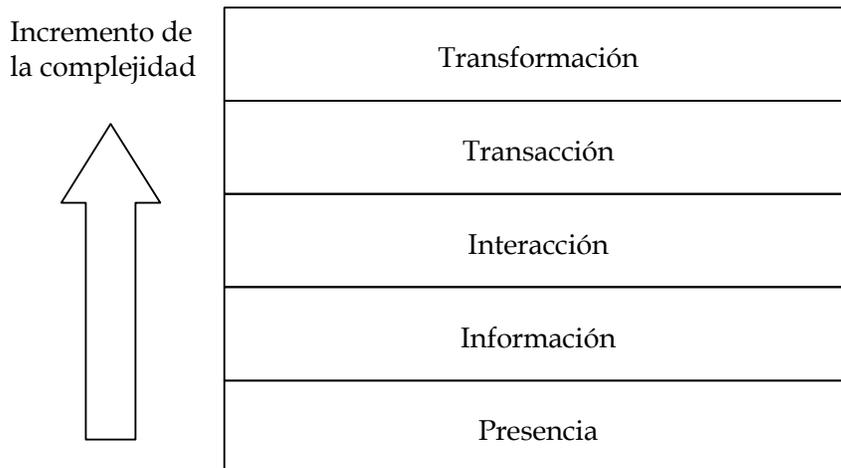
2. Metodología

Para realizar el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** se elaboró una metodología propia, que permite analizar el nivel de desarrollo de los sitios municipales. A este efecto, se toma como base del esquema metodológico el modelo evolutivo de medición de los portales web. Este modelo tiene diferentes versiones según quién lo realiza e utiliza. Una alternativa es orientarse hacia el análisis del contenido de las páginas (en cuanto a la información pública, posibilidad de realizar trámites, comunicación, participación ciudadana, transparencia), mientras que otra opción es enfocarse más en las variables de usabilidad de los portales (diseño, actualización, etc.).

En el diseño realizado para este **Índice** se utilizó una metodología que incluye aspectos de ambas orientaciones, porque se consideró que tanto el contenido como la usabilidad de las páginas son factores importantes a medir. Por un lado, el contenido es la sustancia de los portales, ya que su objetivo es, principalmente, transmitir información, comunicar y brindar servicios. Por otro lado, es imposible lograr esto si la página presenta dificultades para su uso o no es accesible. En consecuencia, se decidió incluir variables de ambas categorías para asignar el puntaje de cada página.

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

Figura 1. Eje de contenidos. Índice Nacional de Páginas Web Municipales – Cinco dimensiones



A continuación, se incluyen breves definiciones sobre cada una de estas dimensiones.

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

- **Información:** en esta dimensión los datos adquieren la característica de facilitar una acción posterior, por ejemplo, el mapa completo de la ciudad, la guía de trámites y los formularios para descargar y presentar en las agencias municipales (15%).
- **Interacción:** comprende los medios para la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno, y para los vecinos entre sí (20%). En la edición 2010 del Índice se 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, los indicadores son: correo electrónico como herramienta para la comunicación directa con el municipio, blogs y perfil en Facebook para la comunicación con el municipio y entre vecinos, y Twitter como medio de difusión del municipio.
- **Transacción:** abarca las herramientas para la realización de trámites en forma electrónica. Por ejemplo, el seguimiento de expedientes, la consulta de deudas, los pagos electrónicos de tributos locales y otros trámites en línea (25%).
- **Transformación:** incluye información vinculada con la transparencia y la participación ciudadana. Por ejemplo, declaraciones juradas de las autoridades, presupuesto y ejecución, compras y licitaciones; y participación a través de encuestas online (30%).

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

Por otro lado, la **usabilidad** es definida como la condición que maximiza la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web¹. Además, se incluye en el eje de usabilidad, el estudio de la accesibilidad de los portales, definida como la facilidad de la interfaz para ser utilizada y accedida por usuarios de diferentes capacidades, y/o independientemente del equipamiento y de la red a través de la cual se conecten.

Este eje está compuesto por **14 indicadores**. Entre ellos, estándares de accesibilidad (WAI, W3C), actualización, buscador, mapa del sitio, diseño y perfiles de usuario, entre otros. El grado de usabilidad de los portales influye sobre los contenidos, facilitando o dificultando su acceso y uso. Por este motivo, 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 la información es valiosa en la medida en que puede ser utilizada.

El 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) el valor final para un puntaje de **usabilidad** igual a 0, será de 60 puntos. Si en cambio, presentara los 14 indicadores del eje, su valor final será de 120 puntos.

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

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

3. El Índice 2010: análisis de las dimensiones en perspectiva comparada 2007/2008

En esta sección se presentan los resultados comparados de los índices de los años 2007, 2008 y 2010. En primer lugar, se describen los datos del eje de **contenidos** de modo general; luego se analizan los cambios en cada una de las fases. En segundo lugar, se exponen los resultados del eje de **usabilidad**. Por último, se presenta una síntesis del nivel de los sitios web.

Eje de contenidos

En esta sección se presentan los resultados del eje de Contenidos, es decir, los servicios e información provistos por los municipios a través de sus sitios web.

Para su caracterización se realizan dos aproximaciones diferentes a los datos. En primer lugar, se examinan los resultados del municipio promedio en cuanto a la profundidad, calidad y servicios ofrecidos. Es decir, el nivel de desarrollo en promedio del conjunto de **contenidos** relevados en este estudio. En segundo lugar, se presenta para cada dimensión un análisis comparado de las variables que la componen, teniendo en cuenta solo a aquellos municipios que, al menos, han desarrollado algún aspecto de la variable analizada. Esto significa que los resultados presentados deben ser examinados cuidadosamente, ya que no implica que todos los municipios relevados hayan profundizado la información que se brinda o agregado el servicio sino que más municipios han incorporado alguna información aunque ésta sea parcial: en términos de la metodología, significa que, por lo menos, han obtenido 1 punto (de un máximo de 3 posibles) para la variable estudiada.

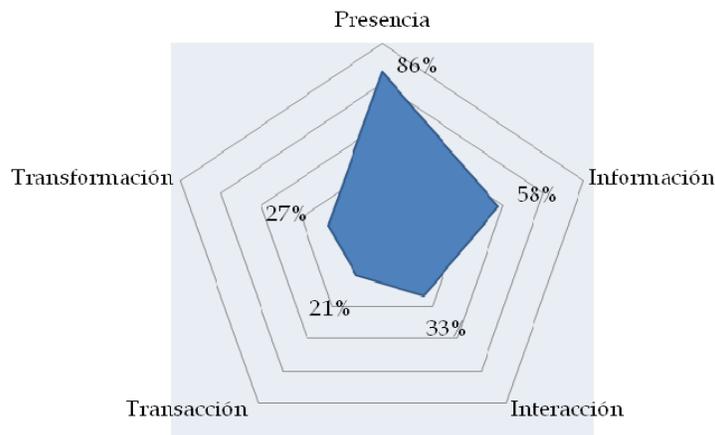
Municipio promedio

El municipio promedio ha obtenido 35,7 puntos sobre un total de 120, lo que revela en términos generales, un bajo nivel de desarrollo. Sin embargo, representa un avance de casi el 10% respecto del año 2008, en que el municipio promedio alcanzaba solamente 25,8 puntos.

Naturalmente, las dimensiones con menor complejidad como presencia e información son las más logradas (**Gráfico 1**). En ambas se ha superado al menos el 50% (86% y 58%, respectivamente), mientras que el resto continúan por debajo del 35% del puntaje máximo posible para cada fase. Cabe destacar, además, un crecimiento sostenido en todas las fases y, en particular, en la fase de interacción, que creció del 12% al 33%. Este crecimiento es atribuible al mayor uso de redes sociales como herramienta de comunicación². Asimismo, los esfuerzos en la fase de transformación se evidencian en un aumento del 7% respecto de 2008.

² Es importante destacar que en esta edición se ha realizado la incorporación de las redes sociales de manera que hay un crecimiento también atribuible a la evaluación de indicadores que anteriormente no se medían en la dimensión "Interacción".

Gráfico 1. Municipio promedio, 2010



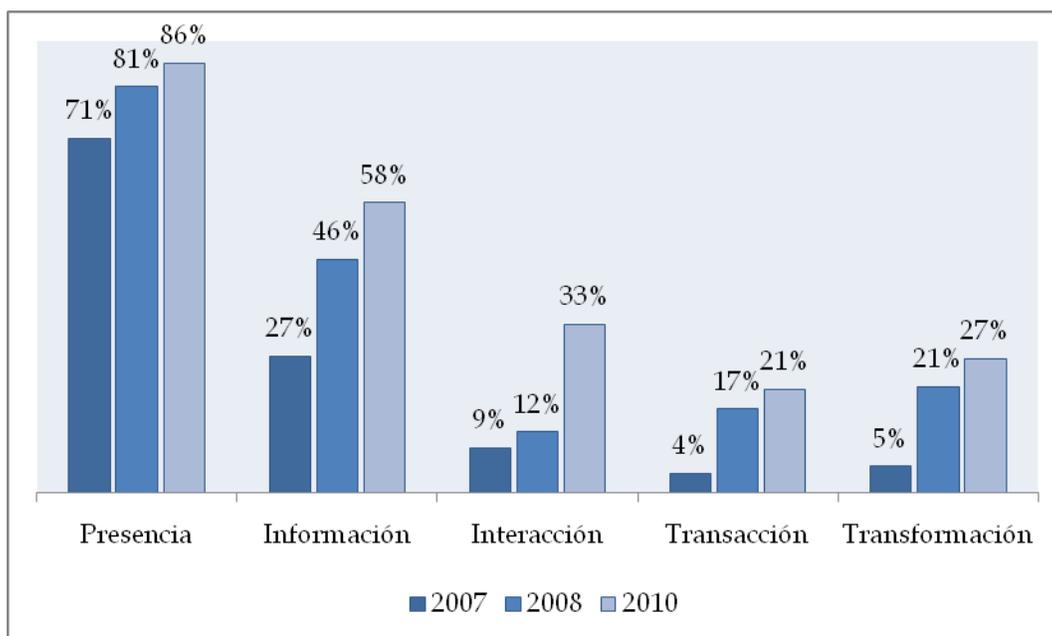
Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, si comparamos el nivel de desarrollo de cada una de las fases analizadas (presencia, información, interacción, transacción y transformación), en los tres estudios realizados (2007, 2008 y 2010), podemos observar un crecimiento del municipio promedio en cada una de ellas. El nivel de desarrollo a nivel presencia es sin lugar a dudas el más avanzado, donde los portales en promedio obtienen el 86% del puntaje posible, lo que significa que, en general, todos cuentan con información institucional del municipio, teléfonos y enlaces útiles, así como información sobre las actividades socioeconómicas y culturales.

Cuando avanzamos en los distintos niveles de complejidad técnica y/o política, estos números son más bajos, pero su crecimiento comparado permite un espacio para el optimismo: las páginas aún son principalmente estáticas, pero poco a poco van incorporando la posibilidad de interactuar con los ciudadanos e, incluso, de realizar algunos servicios en línea y de brindar información relevante para transparentar los actos de gobierno.

A continuación, describiremos los resultados de cada una de las fases de acuerdo a los resultados obtenidos.

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



Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010.

Fuente: elaboración propia.

Presencia

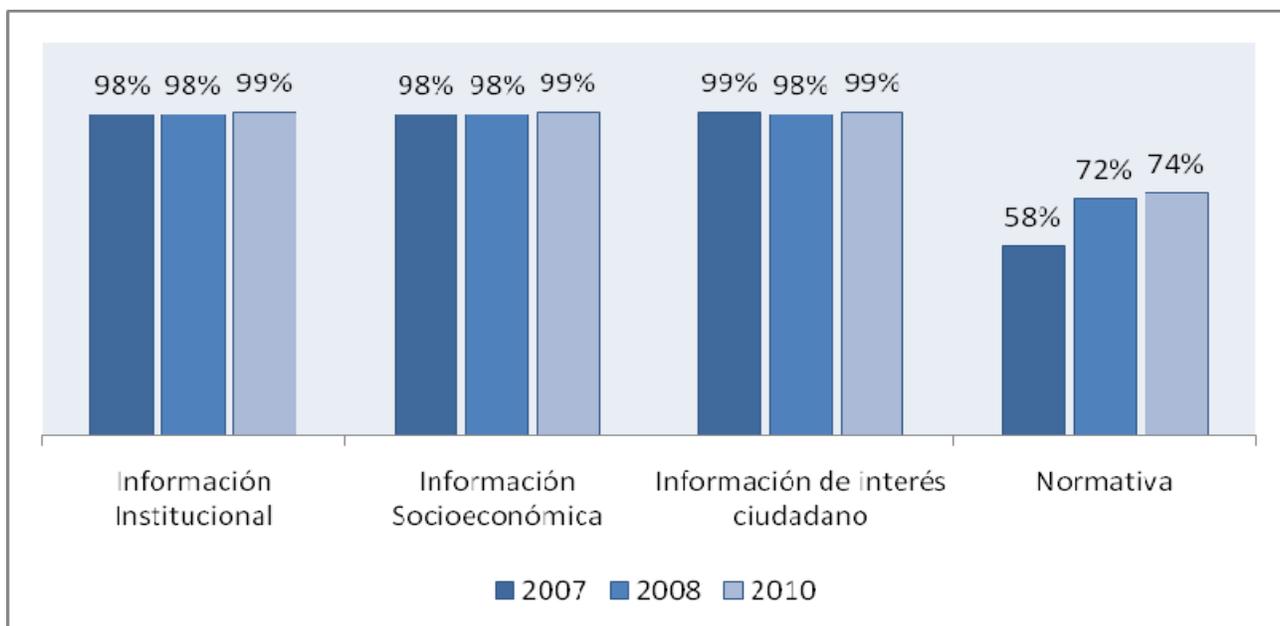
Respecto de los años anteriores, en esta fase todos los indicadores han evolucionado en forma creciente (**Gráfico 3**). Actualmente, a excepción de la normativa, casi el 100% de los portales incluyen al menos algún requisito de los distintos indicadores analizados en esta dimensión, como por ejemplo, nombres de las autoridades, teléfonos útiles, enlaces, información deportiva, turística, o productiva, entre otros aspectos analizados.

Sin embargo, aún cuando la información que se publica en esta fase es sencilla, datos fundamentales como el teléfono y la dirección del municipio y los principales cargos y titulares no se publican en todos los casos. Entre estos indicadores se destaca la publicación de la oferta cultural que tiene lugar en el municipio y datos sobre las actividades productivas de la localidad.

En cuanto a la normativa municipal, cabe destacar que el 43,36% de los portales relevados cuenta con un digesto ordenado de ordenanzas (propio, o del Honorable Concejo Deliberante), que resulta fundamental para que el ciudadano pueda conocer las normas de su localidad y consultarlas. Asimismo, el 74% de los portales publican al menos la normativa básica y fundamental de todo municipio, como por ejemplo, las Cartas orgánicas municipales, las leyes orgánicas de municipios de la Provincia, entre otras.

En términos generales, el conjunto de indicadores de esta fase no presenta diferencias sustantivas respecto de la edición anterior.

Gráfico 3. Indicadores de presencia, 2007, 2008 y 2010



Fuente: elaboración propia.

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010.

Información

En la fase de información también ha habido un incremento creciente en todos los indicadores. En especial, se destaca la publicación de mapas, donde el comportamiento del indicador resulta curioso en el período analizado: en 2007, el 43% de las páginas web poseía mapa, en 2008 solamente el 28% y, actualmente, el 68% poseen al menos un mapa estático.

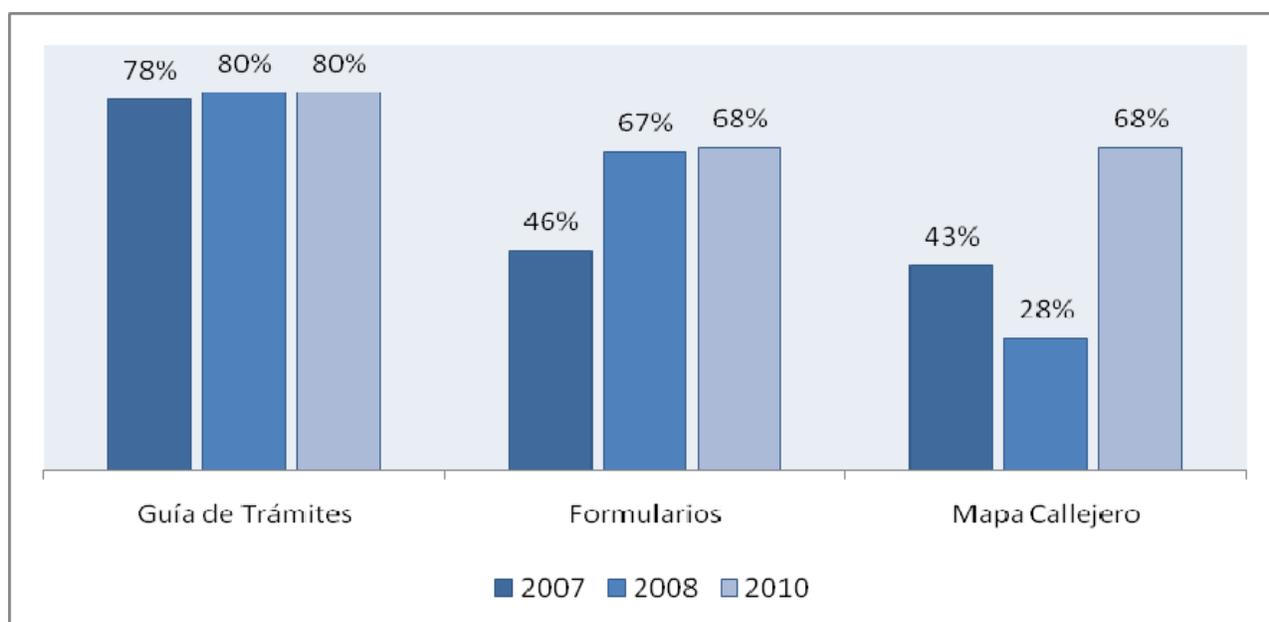
Esto se explica, a nuestro entender, por el avance de las tecnologías de conformación de mapas digitales, y su creciente uso en todo el país, en especial dado el crecimiento sostenido del software de Google maps en la Argentina. Esto último permitió que aún municipios que no contaran con los recursos ni capacidades necesarias para realizar un mapa digital completo, pudieran igualmente incorporar la herramienta en sus sitios web. No obstante, cabe destacar que sólo el 12,5% de los portales incluye un mapa dinámico de desarrollo propio, donde además de contar con la posibilidad de buscar las calles, el ciudadano puede consultar sobre medios de transporte público.

En segundo lugar, la publicación de formularios para la realización de trámites ha aumentado marginalmente (pasó de 67% a 68%), luego de un fuerte crecimiento en relación con 2007 donde sólo el 46% de los portales permitía descargar algún formulario para comenzar un trámite. Los formularios que generalmente acompañan la descripción del trámite para el que se utilizan, posibilitan la reducción de tiempos al ciudadano, dado que pueden ser completados con antelación y no en la agencia gubernamental. Se vislumbra que cada vez son más los municipios que comparten esta concepción. 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 deseado³.

En relación a la publicación de información sobre trámites (reflejado en la variable guía de trámites), el indicador no ha variado de manera relevante en ninguno de los años analizados: en 2007, el 78% publicaba alguna información en este sentido, y en 2008 y 2010 este valor pasó al 80%. Resulta más relevante, en cambio, analizar cuántos portales cuentan con una guía de trámites unificada y completa, que funcione como un insumo de información y consulta relevante para los ciudadanos. En este sentido, se detecta un retroceso en relación con 2008: sólo el 65% de los portales mantuvieron una guía medianamente actualizada y funcionando, mientras el 78% lo hacía en 2008.

Gráfico 4. Indicadores de información, 2007, 2008 y 2010



Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010.

Fuente: elaboración propia.

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 van variando constantemente, hemos reflejado en alguna medida esos cambios en la conformación de la edición 2010 del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**. Esto se hizo 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.

³La evaluación de los portales locales se realiza exclusivamente a partir de Internet, de manera que no es posible constatar la actualización de los formularios.

Para ello, y como hemos señalado en el apartado metodológico, a la incorporación de “blogs” en 2008, se sumó en 2010 el uso como canal de comunicación con el vecino por parte de los municipios de las dos redes sociales más populares de la Argentina: Facebook y Twitter. Como criterio, 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. Tanto los blogs como las redes sociales mencionadas son herramientas de la denominada web 2.0, que permiten una interacción más fluida entre ciudadanos y municipios, e incluso en algunos casos, entre los ciudadanos entre sí, que consideramos muy útiles para mantener informado e interesado al ciudadano en las actividades que realiza su gobierno local.

En este sentido, encontramos datos interesantes a destacar, como por ejemplo que el 55% de los municipios analizados en el estudio contaban al momento de la realización del relevamiento con usuario de Facebook. Esta red social es un espacio que permite dar mayor presencia del municipio en la red así como de sus actividades, subir fotos, dejar comentarios, e interactuar privadamente vía mail con los ciudadanos, cuyo uso probablemente vaya creciendo fuertemente en los próximos años.

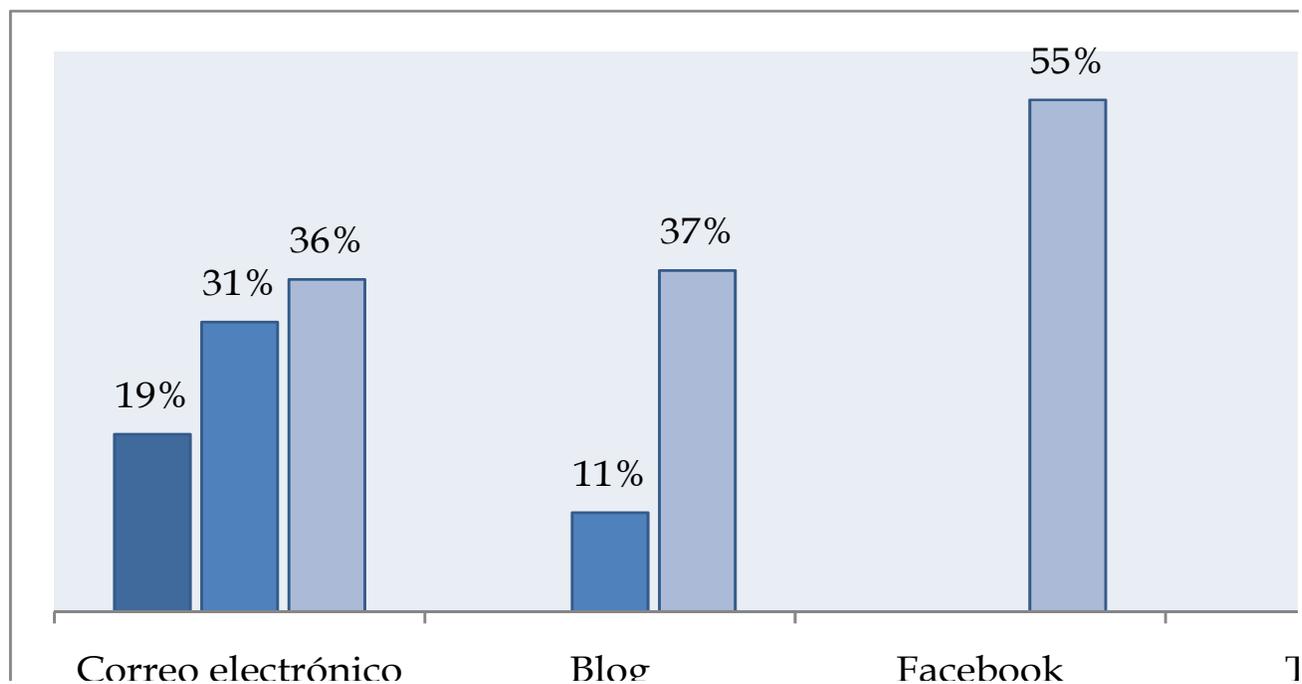
[Twitter](#), en cambio, tiene menor llegada aún a los municipios analizados: solo el 17% se sumó a esta red. Este espacio es una red de *microblogging*, donde cada usuario puede dejar un mensaje en 140 caracteres, y contestar a otros usuarios, o publicar lo que otros dijeron, para compartir con las personas que te siguen vía web. El uso de este canal para comunicar las novedades es aún incipiente, pero seguramente crecerá también en los próximos años.

El uso de blogs, por su parte, ha crecido: en la actualidad el 37% de los sitios web incluye al menos un blog sobre alguna temática en particular, mientras que el 11% lo hacía en 2008. En su mayoría son estáticos, pero el 11% de los portales permite a los usuarios dejar comentarios en sus blogs, e incluso brindarles algún tipo de respuesta por parte del municipio.

Por otro lado, existe una paradoja en la inclusión de herramientas 2.0 como los blogs y Facebook, y el uso de correo electrónico. Si bien la gran mayoría de los portales municipales cuenta con un formulario de consultas o un correo electrónico para contacto ciudadano, en 2010 sólo el 36% de ellos contestó en tiempo y forma una consulta realizada a modo de testeo para este estudio.

Los portales 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 (**Gráfico 5**).

Gráfico 5. Indicadores de interacción, 2007, 2008 y 2010



Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010.

Fuente: elaboración propia.

Transacción

Las variables analizadas en la fase de transacción han crecido en forma sostenida –aunque lenta– de 2007 a 2010. Esto indica un aumento en la posibilidad de realizar consultas y trámites íntegramente a través de Internet.

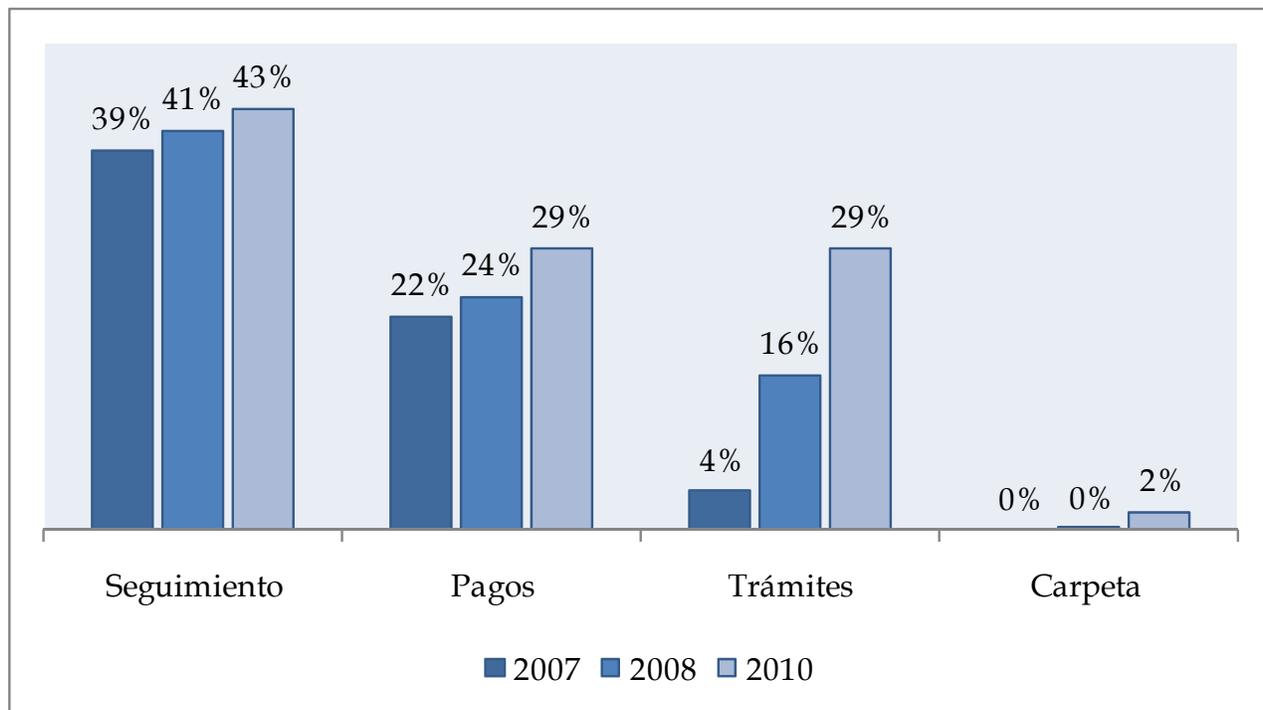
Con respecto a los servicios transaccionales, en 2010 el 43% de los portales ha incorporado la posibilidad de seguir un trámite o expediente por número o código de gestión, lo que refleja un crecimiento marginal en comparación con años anteriores (39% en 2007 y 41% en 2008).

En lo que refiere al pago electrónico de tasas municipales, también se detecta un crecimiento progresivo en la cantidad de municipios que ofrecen esta posibilidad: el 29% permite el pago online, lo que marca un crecimiento del 5% en relación con 2008. Si bien es cierto que contratar un servicio de cobro de impuestos electrónicos significa un costo para la municipalidad, los usuarios crecientemente utilizan este tipo de servicios y el aumento de las “bocas” de cobro debería impactar positivamente en el nivel de cobrabilidad de los tributos, y ayudar a descomprimir las colas en las dependencias municipales (**Gráfico 6**).

Resulta relevante, en cambio, el aumento en la cantidad de municipios que permiten realizar trámites íntegramente online: el 29% permite en 2010 realizar al menos un trámite vía web, lo que marca un 25% de aumento en relación a 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.

Gráfico 6. Indicadores de transacción, 2007, 2008 y 2010



Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010.

Fuente: elaboración propia.

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.

El indicador que más ha crecido en 2010 es el de participación ciudadana: ahora un 60% de los portales presenta al menos alguna herramienta en este sentido. Esto implica que existen más buzones de sugerencias, denuncias y reclamos, así como la posibilidad de participar en encuestas en línea sobre asuntos específicos de la gestión.

Pero a nuestro entender, resulta más relevante destacar el aumento de la información sobre compras y adquisiciones en los portales municipales: el 56% de los portales publica información sobre licitaciones o, de mínima, explican los procesos a seguirse y los datos de las oficinas responsables de realizar las licitaciones. No obstante, detectamos un retroceso en la cantidad de sitios web que presentan información completa de las compras, es decir, tanto de los llamados a licitación como las adjudicaciones realizadas: en 2008 ascendía al 20%, mientras que en 2010 llega al 11%. Si sumamos a los municipios que realizan alguna de estas dos cuestiones (por lo general, los

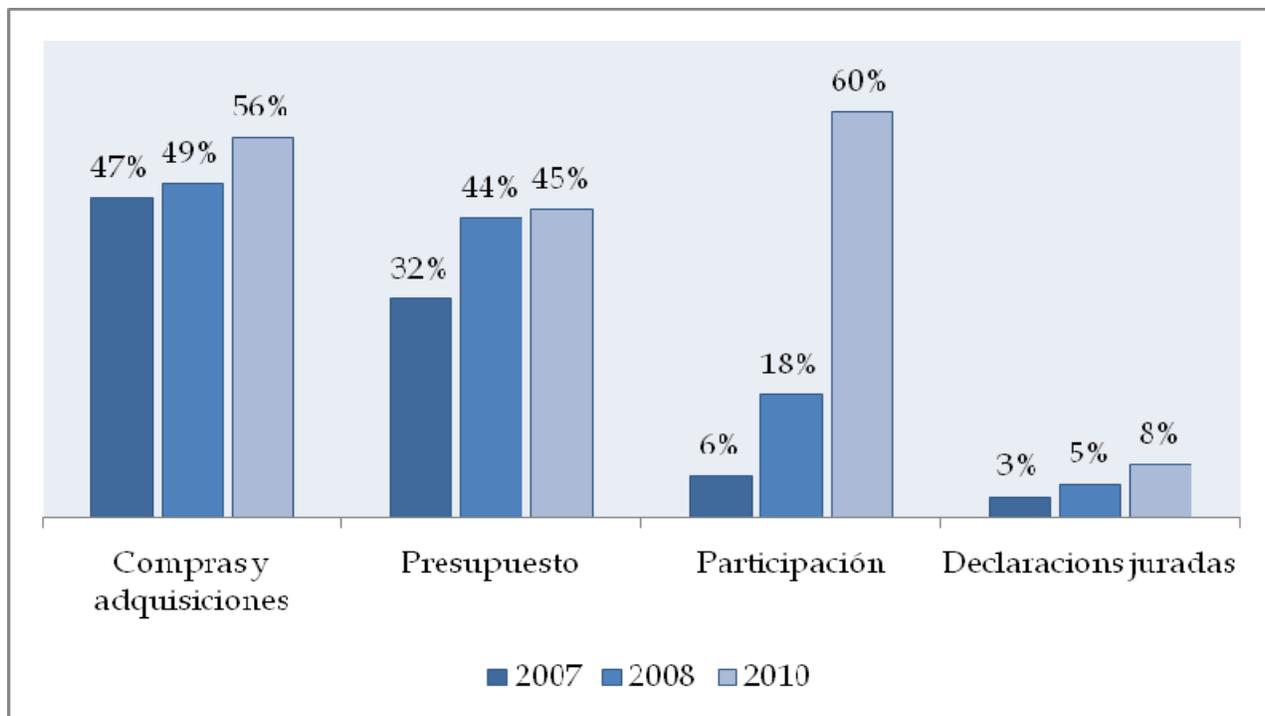
llamados a concurso) este porcentaje alcanza el 42%; lo que es aún muy inferior al 76% obtenido en 2008. Esto se debe principalmente a una falta de actualización de los llamados a licitación o bien a que los sistemas han dejado de funcionar.

Pese a esta tendencia, existen buenas prácticas en esta materia que merecen ser destacadas: Bahía Blanca, Morón y Neuquén. En los tres casos, sus portales presentan una sección en la que se actualiza esta información en forma permanentemente, y donde se indica el estado de la licitación, se pueden descargar los pliegos, y se informa al adjudicatario.

En lo que respecta a la publicación de información presupuestaria, se observa un aumento marginal en la cantidad de municipios que ofrecen información y en su calidad. En 2007, el 32% ofrecía alguna información, en 2008, el 44%, y en 2010, el 45% (**Gráfico 7**). En lo que concierne a la calidad de la información ofrecida, mientras en 2008 cerca del 28% de los portales presentaba el estado de ejecución de los presupuestos, en 2010 ese porcentaje asciende a 30%.

Finalmente, la transparencia de los ingresos y patrimonio de los funcionarios públicos continúa siendo una incógnita para la mayoría de los vecinos de los municipios argentinos, aunque encontramos avances progresivos. El porcentaje de municipios que presenta alguna declaración jurada de sus funcionarios en 2010 es del 8%. Esto indica que a los 5 municipios que publicaban estas declaraciones en 2008 (Bahía Blanca, General Pueyrredón -Mar del Plata-, Morón, Quilmes, y Tandil) se sumaron otros 3: Córdoba (de todos los funcionarios), La Matanza y Lomas de Zamora (sólo del intendente). De ellos, 6 presentan la declaración jurada de todos (o al menos, muchos) de los funcionarios en ejercicio, y no sólo el del intendente.

Gráfico 7. Indicadores de transformación, 2007, 2008 y 2010



Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010.

Fuente: elaboración propia.

Eje de usabilidad

Para evaluar la **usabilidad** de los portales se ha utilizado un conjunto de indicadores que reflejan la accesibilidad del portal, es decir, la facilidad con que cualquier usuario de Internet más allá de sus capacidades, el equipamiento que utiliza y la velocidad de su conexión, navega por la interfaz. Además, se han tenido en cuenta otros criterios de usabilidad como la actualización de los contenidos, la facilidad para realizar búsquedas o situarse dentro del portal, el lugar que ocupan en los buscadores, entre otros (**Cuadro 1**).

En primer término se destaca que el promedio de usabilidad de los portales llega al 58% del valor máximo posible (8,2 sobre un puntaje máximo de 14), mayor que el 7,1 para el municipio promedio de 2008.

Entre los aspectos destacados se observa que la mayoría de los sitios web son claramente identificados por los principales buscadores, factor que se mantiene estable respecto de 2008. El porcentaje de páginas que aparece en los primeros cinco lugares de Google y Yahoo llega al 98% de los municipios (similar al 99% en 2008, y mayor al 85% de 2007). En este sentido, se observa que ha habido una mejor utilización de las etiquetas (tags), que permiten la identificación en la búsqueda.

El incremento en el nivel de actualización de las páginas web es otro indicador que demuestra que los gobiernos comienzan a darle mayor importancia a esta herramienta como forma de comunicación con el ciudadano. En 2007, el 82% de los contenidos estaban actualizados, en 2008, el 87%, y en 2010, el 97%. Este dato se observa claramente en las secciones de noticias. Sin embargo, se detecta que la actualización no es constante en otras secciones, donde muchas veces la información se vuelve obsoleta.

El diseño de los portales es, mayoritariamente, adecuado. Se respeta la identidad visual del sitio y la legibilidad de los contenidos (de 91% en 2007 a 94,2% en 2008 para subir hasta 95,2% en 2010). También se siguen las recomendaciones en cuanto a “niveles, es decir, que toda la información sustantiva sea encontrada en tres clics (niveles). Además, 93,3% posee un botón que permite regresar al inicio en un solo clic, porcentaje levemente inferior al 95,2% de 2008.

Una herramienta cuyo uso se incrementó notablemente en los portales, y que resulta de gran utilidad a la hora de navegar un sitio, es el buscador dentro de la página. En 2010, el 62,5% de los portales relevados posee un buscador que funciona, es decir, casi 20 puntos porcentuales por encima del valor de 2008 (41,3%). Sin embargo, no ha tenido un crecimiento tan pronunciado el uso de otro instrumento que facilita la búsqueda de información específica, que es el mapa del sitio. Éste se encuentra en el 39% de las páginas analizadas.

Los indicadores de accesibilidad de los portales, que reflejan la posibilidad de ingresar desde cualquier equipo y con cualquier velocidad de conexión, siguen siendo llamativamente bajos. Si bien mejoraron levemente respecto de 2008, aún se encuentran por debajo de los niveles de 2007. De hecho, en 2010 sólo el 39% de los portales cumplen con el nivel de prioridad 1 de la herramienta TAW que indica cuestiones elementales de accesibilidad (**Cuadro 1**). En esta línea, el porcentaje de sitios municipales que tienen un tamaño de descarga adecuado para ser utilizados por cualquier conexión desciende al 21%. Estos dos factores se explican por el aumento de los contenidos, imágenes y contenido multimedia, sin una modificación adecuada que impida que se vuelvan en páginas demasiado pesadas o inaccesibles.

En relación con la organización y distribución de los contenidos (secciones), cabe destacar una mejora. Así, el 52% presenta la información en entre 5 y 10 secciones establecidas, lo que facilita la búsqueda de contenidos y evita superposiciones. Esto implica un notable avance desde

2007, año en que sólo el 26% de los sitios contaba con esta organización. A su vez, se ha avanzado en alguna medida en el desarrollo de perfiles de usuarios: este indicador ascendió del 2,9% en 2008 a casi el 20% en 2010. Esto implica que crecientemente los municipios organizan la información específicamente de acuerdo a los usuarios para que estos puedan encontrar rápidamente los contenidos de interés, tanto si es ciudadano o contribuyente (físico o jurídico), turista u otros criterios que pueden resultar de interés al internauta. No obstante, la mayoría de los portales todavía tienden a presentar la información en función de la organización interna del municipio (por ejemplo, por Secretarías o dependencias municipales). Esta modalidad dificulta que un ciudadano poco informado sobre la estructura municipal pueda llegar rápidamente a encontrar la información que precisa.

Por otro lado, las páginas no se encuentran en general enfocadas al fomento del turismo o los negocios internacionales, lo que se refleja en el hecho de que solamente 7,7% de los sitios posee al menos una sección de la página en otro idioma. En los pocos casos en los que se hace, se trata en general de la sección de turismo, y el idioma utilizado es el inglés.

Finalmente, vale destacar que los sitios municipales aún no han avanzado hacia el desarrollo de portales compatibles con las herramientas de navegación de Internet que soportan las terminales móviles. Solamente 7,7% posee una versión para conectarse al sitio por medio de teléfono celular, lo que –de todos modos– refleja un leve incremento en relación a 2008. Si bien pareciera que el desarrollo de una plataforma para el uso a través de teléfonos móviles es un paso posterior en el desarrollo de una página web, es preciso considerar que la penetración de los teléfonos celulares en la Argentina se encuentra por encima de 100% mientras que la penetración de Internet ronda el 40%. En este sentido, si el objetivo es prestar un servicio a la ciudadanía, avanzar en este desarrollo no parece superfluo.

Cuadro 1. Indicadores de usabilidad (en porcentajes), 2007, 2008 y 2010

Indicador	2007	2008	2010
Accesibilidad	47,4	38,5	39,4
Actualización	82,5	87,5	97,1
Buscador	35,1	41,3	62,5
Diseño	90,7	94,2	95,2
Idiomas	5,2	5,8	7,7
Inicio	81,4	95,2	93,3
Lugar en web	85,6	99	98,1
Mapa	32	32,7	39,4
Nº de pantallas	60,8	53,8	86,5
Niveles	96,9	96,2	94,2
Perfiles	5,2	2,9	19,2
Secciones	25,8	44,2	51,9
Tamaño	55,7	32,7	21,2
WAP	--	3,8	7,7

Nota: Base: 97 municipios, 2007; 104 municipios, 2008 y 2010.

Fuente: elaboración propia.

4. El Índice 2010: análisis de los resultados según grupos de municipios

El nivel de desarrollo de las páginas web municipales es muy dispar: el puntaje máximo obtenido en 2010 alcanza los 83,5 puntos y el promedio general es de 35,7 puntos sobre un total de 120. En este apartado, desatacamos diversos componentes de los portales que obtuvieron los resultados más satisfactorios en el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, con el objetivo de fomentar la réplica de las buenas prácticas en municipios con menor nivel de desarrollo de sus sitios web.

En el **Cuadro 2** se presentan los 10 primeros puestos del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010**. El municipio de General Pueyrredón (Mar del Plata) obtuvo el primer puesto, por segunda vez consecutiva. Este municipio fue seguido por La Plata, Tandil, Mendoza y Rosario.

Cuadro 2. Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2010

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
General Pueyrredón	Buenos Aires	93,49	11	83,5
La Plata	Buenos Aires	86,50	11	77,2
Tandil	Buenos Aires	88,50	9	72,7
Mendoza	Mendoza	76,49	11	68,3
Rosario	Santa Fe	81,50	9	66,9
Tigre	Buenos Aires	81,00	9	66,5
Santa Fe	Santa Fe	77,00	10	66,0
San Fernando	Buenos Aires	79,99	9	65,7
Córdoba	Córdoba	83,00	8	65,2
Morón	Buenos Aires	78,99	8	62,1
Promedio general		44,5	8,2	35,7

Fuente: elaboración propia.

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

Si analizamos los resultados de los portales de las dos categorías poblacionales agrupadas, encontramos una correlación relevante entre el tamaño del municipio y el puntaje obtenido en el **Índice**, en especial en los estudios de 2008 y 2010. Los puntajes promedio son, en este sentido, ilustrativos: 35,7, en el caso de los municipios medianos en 2010 (23 en 2008) vs. 41,3 en los municipios grandes (31,7 en 2008).

Cuadro 3. Municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2010

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
General Pueyrredón	Buenos Aires	93,49	11	83,5
La Plata	Buenos Aires	86,50	11	77,2
Rosario	Santa Fe	81,50	9	66,9
Tigre	Buenos Aires	81,00	9	66,5
Santa Fe	Santa Fe	77,00	10	66,0
Promedio municipios > a 200 mil habitantes		50,86	8,5	41,3
Promedio general		44,5	8,2	35,7

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a los municipios medianos, se destacan Tandil, Mendoza, San Fernando, Venado Tuerto y Junín, como se puede observar en el

Cuadro 4.

Cuadro 4. Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2010

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
Tandil	Buenos Aires	88,50	9	72,7
Mendoza	Mendoza	76,49	11	68,3
San Fernando	Buenos Aires	79,99	9	65,7
Venado Tuerto	Santa Fe	69,50	10	59,6
Junín	Buenos Aires	74,00	8	58,1
Promedio municipios < a 200 mil habitantes		41,34	8	35,7
Promedio general		44,5	8,2	35,7

Fuente: elaboración propia

El desempeño de las capitales de provincia, si las analizamos por separado, es similar al promedio general del **Índice** (39,65 vs. 35,68 puntos). En el **Cuadro 5** se detallan los puntajes de todas las capitales provinciales.

Cuadro 5. Capitales provinciales, Índice 2010

Capital	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
La Plata	Buenos Aires	86,50	11	77,23
Mendoza	Mendoza	76,49	11	68,29
Santa Fe	Santa Fe	77,00	10	66,00
Córdoba	Córdoba	83,00	8	65,21
Resistencia	Chaco	63,00	8	49,50
San Fernando del Valle de Catamarca	Catamarca	57,50	10	49,28
San Salvador de Jujuy	Jujuy	54,00	10	46,28
Neuquén	Neuquén	57,99	7	43,49
San Juan	San Juan	46,49	11	41,51
San Luis	San Luis	51,49	7	38,62
Viedma	Río Negro	41,98	10	35,98
Salta	Salta	45,50	8	35,75
Río Gallegos	Santa Cruz	45,49	8	35,74
Corrientes	Corrientes	41,00	8	32,21
Ushuaia	Tierra del Fuego	34,49	12	32,03
Rawson	Chubut	36,00	8	28,29
Pilar	Buenos Aires	32,50	10	27,85
Paraná	Entre Ríos	34,49	8	27,10
La Rioja	La Rioja	37,49	6	26,78
Santiago del Estero	Santiago Del Estero	34,99	6	24,99
Formosa	Formosa	29,50	9	24,23
San Miguel de Tucumán	Tucumán	29,00	7	21,75
Santa Rosa	La Pampa	16,99	9	13,95
Promedio capitales		48,38	8,78	39,65
Promedio general		44,48	8,21	35,68

Fuente: elaboración propia.

5. El Índice 2010: análisis de los portales e identificación de buenas prácticas

Como mencionamos a lo largo del informe, existe un nivel de desarrollo relativamente bajo de los portales municipales argentinos, pero creciente. Para fomentar la mejora de los sitios, en esta sección destacaremos algunas herramientas utilizadas por los portales que han obtenido los mejores puntajes en el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010**.

El **primer puesto** en la edición 2010, al igual que en 2008, lo obtuvo el sitio del municipio de **General Pueyrredón**. Este portal cuenta con una gran cantidad de información, aunque su diseño no facilite los procesos de búsqueda. El portal marplatense cuenta con secciones destacadas como la declaración jurada de los funcionarios, información presupuestaria y de gastos en sueldos, pagos a proveedores, entre otras. Asimismo, contiene el acceso a un digesto completo de normas (en la página del Concejo Deliberante pero con acceso directo), consulta de expedientes, posibilidad de realización de pagos en línea, una sección turística con información exhaustiva y posibilidad de leerla en otro idioma, entre otros.

En el **segundo puesto** se ubica el portal de **La Plata**. Este sitio ha transformado su página de inicio a un formato amigable para el usuario, y ha mejorado muchas de las prestaciones. Es destacable la guía completa de trámites disponible en línea, con explicaciones detalladas para los potenciales usuarios según sus diferentes necesidades. Por ejemplo, cuenta con un apartado de “ventanilla simplificada” para comercio y servicios; industria y casos especiales. Además, el mapa interactivo de La Plata se destaca entre los mapas callejeros por su fácil usabilidad y por la cantidad de referencias que contiene. A modo de ejemplo, el ciudadano puede navegar el mapa por barrio, buscar una calle o dirección, medios de transporte para trasladarse de un punto de la ciudad a otro, referencias a estaciones de tren, ómnibus, organismos públicos, centros de salud, hoteles, restaurantes, entre otros.

En materia de servicios en línea, **Tandil**, que obtuvo el **tercer puesto** del **Índice 2010**, se destaca junto a Rosario y La Costa. El portal permite realizar diversos trámites y pagos en línea. Además, cuenta con vasta información relacionada con la transparencia en la gestión, tales como las declaraciones juradas de los funcionarios, llamados a concursos y licitaciones, presupuesto (previsión de gastos y ejecución), entre otras cuestiones. La agenda cultural y educativa se destaca por su formato amigable para el usuario así como por la cantidad de información que contiene y su permanente actualización.

El portal municipal que más ha evolucionado en los últimos años es el de la ciudad de **Mendoza**: en 2008 se encontraba en el puesto 77 del Índice, mientras que en 2010 ocupa el **cuarto lugar** en el índice general. El sitio sin lugar a dudas ha mejorado su interfaz, con un diseño amigable, donde se puede encontrar rápidamente información de diversa índole, como por ejemplo, actividades culturales y trámites. En especial, cabe destacar la incorporación de una gran cantidad de información detallada en materia fiscal y presupuestaria del municipio de Mendoza: se encuentra desde la ordenanza tarifaria 2010, el presupuesto detallado en distintos rubros, la ejecución de gastos y de recursos, el stock de deuda municipal, los trabajos públicos realizados, entre otras cuestiones destacables.

6. Conclusiones

Los portales municipales argentinos han avanzado de manera sostenida entre 2007 y 2010 pero su desarrollo es aún muy incipiente. La mayor parte de los municipios de más de 50 mil habitantes tienen presencia en la web (104/115), pueden ser encontrados rápidamente, y cuentan con portales que funcionan como carta de presentación del municipio en la comunidad de internet.

En términos generales, se vislumbra un alentador progreso en todas las fases analizadas y en el portal promedio, pero todavía se encuentra un bajo nivel de desarrollo. Sólo 11 municipios superan la mitad del puntaje total posible (60/120) Esto, si bien significa un gran avance respecto de lo que sucedía en 2007 –donde sólo un municipio superaba este umbral–, también indica que aún hay mucho por hacer en esta materia.

Este déficit, como hemos señalado a lo largo de este documento, no se encuentra ligado a falencias tecnológicas que obstaculizan su desarrollo, sino más bien, a nuestro entender, se explica por la falta de concepción de la página web como una herramienta de comunicación permanente e interactiva con y para el ciudadano.

Esto se refleja en el gran crecimiento de los indicadores que miden los niveles presencia e información, que redundan en la posibilidad de utilizar a la página web municipal como una especie de vidriera al mundo. En cambio, y aunque esto no exija grandes desarrollos tecnológicos, las variables de la fase interacción –donde se destaca el simple uso del correo electrónico municipal– siguen en niveles muy bajos, aun cuando la edición 2010 del Índice incorporó el uso de redes sociales (33% para el municipio promedio).

En esta misma línea, se ubica la fase de transformación, que mide la existencia de información clave para la transparencia en la gestión, y el fomento del control y la participación ciudadana. Entre otros, se toman en cuenta: la presentación de declaraciones juradas de los funcionarios, la presentación del presupuesto actualizado y detallado, así como la ejecución del período anterior, y la publicación de los llamados a concursos de precios y licitaciones. Sin duda, estas no son cuestiones que encuentren complejidades tecnológicas para ser publicadas, sino que requieren de voluntad y liderazgo político.

Por otro lado, los instrumentos que sí podrían requerir mayor complejidad en términos tecnológicos y de *backoffice*, son los transaccionales, donde el nivel de desarrollo de la fase en su conjunto es el más bajo de todos (en promedio, alcanzan el 21% del puntaje posible).

Con respecto a la usabilidad, la preocupación por hacer páginas más sencillas, rápidas y fáciles de usar parece dispar. Existen páginas que han mejorado en sus contenidos y reducido su usabilidad, y viceversa. Parecería que, en muchos casos, los resultados en términos de usabilidad no son producto de una decisión tomada sino de que los contenidos son publicados o eliminados en formatos que por azar aumentan o disminuyen la usabilidad de los sitios. Sin embargo, encontramos importantes excepciones, en las que el trabajo del municipio ha facilitado la navegación del usuario, mejorando año a año el portal para cumplir con los estándares reconocidos internacionalmente.

Para concluir, consideramos que existe un gran potencial, que poco a poco se va desarrollando. Para avanzar más rápidamente hace falta mayor voluntad política y una plena conciencia de que vale la pena aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías de la información –y en particular las páginas web– para mejorar las gestiones locales y su relación con la ciudadanía.

Anexo 1. Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes

Presentación

Para complementar el análisis de los portales municipales, CIPPEC y la Universidad de San Andrés realizaron un relevamiento en el mes de marzo de 2010 de los portales de los principales Concejos Deliberantes de la Argentina para conocer su nivel de desarrollo, y explorar con qué tipo de información cuentan y qué potencialidades tienen.

Los Honorables Concejos Deliberantes (HCD) son instituciones clave del funcionamiento republicano de los gobiernos locales, en tanto son el contralor principal de las actividades de gobierno. En este contexto, el Subíndice de Páginas Web de HCD busca analizar el grado en que los cuerpos legislativos de nivel local han desarrollado herramientas de gobierno electrónico, y en particular páginas web, para identificar sus falencias y oportunidades de mejora.

Para realizar el análisis se definió como universo de estudio a todas las capitales de provincia y a todos los municipios de más de 50 mil habitantes (Censo 2001), que representan al 69,4% de la población argentina aproximadamente.

Se analizaron 98 páginas web de Concejos Deliberantes, correspondientes a los 115 municipios argentinos que componen el universo de análisis. Los 17 municipios restantes o bien no tienen página web, el sitio existe pero no funciona o directamente se encuentra en construcción. Como se especifica en la **Cuadro 6**, del total de casos relevados el 44% posee una página web propia, el 34% posee una sección dentro de la página web del municipio, el 16% no posee lugar en la web y el 6% se encuentra presente en la web únicamente mediante formatos alternativos (blog, etc.)

Cuadro 6. Tipos de formato de las páginas web de los Honorables Consejos Deliberantes

Formato de presencia en la web	Cantidad	Porcentaje
Página web propia	50	43
Sección dentro de la página del municipio	40	35
Otros formato	7	6
No posee lugar en la web	18	16
Total	115	100

Fuente: elaboración propia.

Metodología

Para hacer el estudio, al igual que con el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, se han considerado dos determinantes del nivel de desarrollo de los portales: **contenidos** y **usabilidad**.

En este caso, en el eje de **contenidos** se incluyen la información y los servicios en línea ofrecidos. Este eje se compone de tres dimensiones: información institucional, actividad legislativa y transparencia. A su vez, cada una de estas dimensiones se mide a través de distintos indicadores, como se especifica en la **Cuadro 7**.

Cuadro 7. Eje de contenidos. Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes – Tres dimensiones

Dimensión	Variable
Información institucional	Contacto (dirección y teléfono)
	Autoridades y bloques
	Nómina de Concejales
	Comisiones y juntas
	Blog
	Noticias
Actividad legislativa	Digesto de Ordenanzas
	Carta Orgánica
	Reglamento interno
	Agenda parlamentaria
	Versiones Taquigráficas
Transparencia	Compras y licitaciones
	Proveedores
	Subsidios
	Declaraciones juradas y sueldos de los Concejales
	Audiencias de intereses
	Sesiones en vivo

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, la **usabilidad** es definida como la condición que maximiza la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web⁴. Además, se incluye en el eje de usabilidad, el estudio de la accesibilidad de los portales, definida como la facilidad de la interfaz para ser utilizada y accedida por usuarios de diferentes capacidades, y/o independientemente del equipamiento y de la red a través de la cual se conecten.

Este eje está compuesto por **14 indicadores**, que han permitido construir un coeficiente que pondera los contenidos, disminuyendo su valor en la medida en que el sitio web presenta menos indicadores de Usabilidad. Esto es así, porque se parte del concepto de que la información es valiosa solo en la medida en que puede ser utilizada. El porcentaje máximo de descuento si se obtienen 0 puntos de usabilidad se ha fijado en 50%.

El puntaje ideal que un portal podría obtener es 90 puntos. Sin embargo el puntaje promedio de las páginas relevadas en esta primera edición del **Subíndice** es de 20,27 puntos.

Principales resultados

Si analizamos individualmente el rendimiento de cada uno de los indicadores de los portales de los Concejos Deliberantes argentinos se observa que están claramente orientados a brindar información a sus vecinos. Sin embargo, aún son incipientes los desarrollos orientados a la

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

publicación de la actividad legislativa y es pobre la difusión de datos relacionados con la transparencia.

En la **Cuadro 8** puede observarse la presencia de los distintos indicadores en las páginas de los Concejos Deliberantes analizados.

Cuadro 8. Indicadores de contenidos, Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes, 2010

Indicador	Porcentaje
Contacto (dirección y teléfono)	85
Autoridades y bloques	76
Nómina de Concejales	67
Comisiones y juntas	42
Digesto de Ordenanzas	41
Noticias	34
Carta Orgánica	30
Reglamento interno	26
Agenda parlamentaria	24
Versiones Taquigráficas	12
Compras y licitaciones	9
Proveedores	6
Sesiones en vivo	5
Blog	4
Declaraciones juradas y sueldos de los Concejales	3
Audiencias de intereses	3
Subsidios	1

Fuente: elaboración propia.

En la

Cuadro 9 se detallan los cuatro portales de los Concejos Deliberantes que obtuvieron mayor puntuación en términos de contenidos.

Cuadro 9. Primeros cuatro puestos en el Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes, según eje de contenidos, 2010

Puesto	Concejo Deliberante	Provincia	Contenidos (Max. 90)	Total (Max.90)
1	Morón	Buenos Aires	69	51,75
2	Córdoba	Córdoba	69	46,82
3	Bariloche	Río Negro	60	49,29
4	Tandil	Buenos Aires	60	45
	Promedio general		29,03	20,27

Fuente: elaboración propia

Cuadro 10. Porcentaje de portales de los Honorables Concejos Deliberantes que satisfacen las exigencias del eje de usabilidad, 2010

Indicador	Porcentaje
Niveles	66
Nº de pantallas	53
Accesibilidad	46
Secciones	41
Botón de inicio (home)	41
Diseño	38
Lugar en la Web	36
Tamaño	30
Actualización	30
Motor de búsqueda	20
Mapa del sitio	16
Idiomas	1
WAP	1
Perfil de usuario	0

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en el **Cuadro 10**, los indicadores que obtuvieron los mejores resultados fueron la evaluación de los niveles, que destaca la practicidad de la navegación medida a través de la regla de los tres clics (que 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); y la evaluación del número de pantallas.

Otro aspecto a subrayar es el tamaño (o peso) de los portales. El 70% 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 estén en aumento, los Concejos Deliberantes deberían mejorar sus páginas para que puedan ser cargadas por todos los potenciales usuarios en un tiempo razonable.

Por otro lado, un 80% de las páginas web consultadas carece de un buscador general y un 84% carece de un mapa del sitio, ambas herramientas esenciales para el uso de internet.

También hay que destacar que sólo un 36% de los portales de los Concejos Deliberantes se ubican entre los primeros 5 puestos de sitios que aparecen en www.google.com.ar y www.yahoo.com.ar.

Finalmente, los indicadores correspondientes a la posibilidad de visitar el sitio en otros idiomas, a la posibilidad de navegarlo mediante comunicaciones inalámbricas (WAP), como por ejemplo teléfonos celulares, y a la incorporación de perfiles de usuarios son los más desatendidos. De hecho, ninguno de estos indicadores está presente en más del 1% de los sitios relevados.

En el **Cuadro 11** se detallan los seis portales de los Concejos Deliberantes que obtuvieron mayor puntuación en términos de usabilidad.

Cuadro 11. Primeros seis puestos en el Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes, según eje de usabilidad, 2010

Puesto	Concejo Deliberante	Provincia	Usabilidad (Máx. 14)	Total (Máx.90)
1	Río Cuarto	Córdoba	14	43
2	San Martín	Buenos Aires	11	48,21
3	Paraná	Entre Ríos	10	30,86
4	Bariloche	Río Negro	9	49,29
5	Trelew	Chubut	9	39,43
6	Bahía Blanca	Buenos Aires	9	35,32
	Promedio general		4,93	20,27

Fuente: elaboración propia.

Es necesario destacar que no se corrobora 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 5 puntos, los portales con mayor usabilidad no están acompañados necesariamente por un buen nivel de contenidos.

Cuando se combinan los dos ejes analizados se obtiene el ranking final de las páginas web de los Concejos Deliberantes. En el **Cuadro 12** se detallan los puntajes obtenidos por los cuatro mejores portales y el promedio general de los casos estudiados.

Cuadro 12. Primeros cuatro puestos del Subíndice de Páginas Web de los Honorables Concejos Deliberantes, 2010

Puesto	Municipio	Provincia	Contenidos	Usabilidad	Total
1	Morón	Buenos Aires	69	7	51,75
2	Bariloche	Río Negro	60	9	49,29
3	San Martín	Buenos Aires	54	11	48,21
4	Córdoba	Córdoba	69	5	46,82
	Promedio general		29,03	4,93	20,27

Fuente: elaboración propia

Curiosamente se observa que todos los municipios que consiguen mejores puntajes poseen una página web propia, recién en el puesto 14 (Necochea) aparece el primero de los Concejos Deliberantes que poseen una sección dentro de la página del municipio.

En el **Cuadro 13** se detalla el desempeño de los 5 mejores Concejos Deliberantes que poseen una sección dentro de la página del municipio.

Cuadro 13. Primeros cinco puestos en el Subíndice de Honorables Concejos Deliberantes de aquellos sitios que poseen una sección dentro de la página del municipio, 2010

Puestos	Municipio	Provincia	Contenidos	Usabilidad	Total
14	Necochea	Buenos Aires	48	6	34,29
25	Rawson	San Juan	37	7	27,75
27	Viedma	Río Negro	42	4	27
31	Florencio Varela	Buenos Aires	38	5	25,79
36	Quilmes	Buenos Aires	30	8	23,57
	Promedio general		29,03	4,93	20,27

Fuente: elaboración propia

Los portales más destacados del Subíndice de Concejos Deliberantes

A partir de los resultados finales se observan ciertos portales que por sus características particulares se destacan por sobre los demás.

En el caso del portal del **Honorable Concejo Deliberante de San Martín** lo que más lo diferencia del resto de los sitios web es la inclusión de instrumentos innovadores que facilitan el dialogo entre el Concejo y la ciudadanía. Entre ellos se destacan un usuario en Facebook, foros y un programa de radio. Además, su tamaño no causa problemas para navegar, aún a pesar de la gran cantidad de información que ofrece. Presenta también una novedad que no se repite en los demás sitios: la posibilidad de ver la asistencia a las sesiones.

La página web del **Honorable Concejo Deliberante de Morón** se destaca por su diseño y por su fácil uso. Además de contar con toda la información básica, presenta las declaraciones juradas de los concejales, información sobre las audiencias de gestión de intereses realizadas, videos de las sesiones, entre otras cuestiones que permiten al ciudadano ejercer un mayor control sobre el órgano legislativo municipal.

Por último, el sitio del **Honorable Concejo Deliberante de Trelew** se destaca por su diseño moderno y atractivo, pero no se limita sólo a eso. Además de información básica y reglamentaciones, publica noticias y ofrece la posibilidad de ver videos y carteles de las campañas de prensa que realiza. Otros puntos destacables son la presencia de un blog y de un proyecto para educar a los niños en lo referente al Concejo. Cuenta también con una sección de arte y cultura en la que se promocionan distintas muestras.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se observa que la función que actualmente cumplen los sitios web de los Concejos Deliberantes es la de ofrecer un compendio básico de información y datos a sus ciudadanos. Se observa que son pocos los portales que además incorporan herramientas novedosas y menos aún los que brindan información vinculada a la mejora de la transparencia.

Dicho esto, hay que remarcar que el desarrollo de los portales de los Concejos Deliberantes se encuentra en una etapa muy incipiente. Los sitios web tienen mucho potencial para incorporar nuevos contenidos y vehículos de intercambio entre los organismos oficiales y los ciudadanos que, para poder ser aprovechados significativamente, deben ir acompañados de una mayor sensibilización y de una amplia educación en el uso de las tecnologías de la información.

Anexo 2. Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010

Cuadro 14. Primeros 10 puestos municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2010

Puesto municipios grandes 2010	Municipio	Provincia	Contenidos	Usabilidad	Resultado	Puesto Índice 2010	Puesto Índice 2008	Puesto Índice 2007
1	General Pueyrredón	Buenos Aires	93,49	11	83,5	1	1	12
2	La Plata	Buenos Aires	86,50	11	77,2	2	9	10
3	Rosario	Santa Fe	81,50	9	66,9	5	5	1
4	Tigre	Buenos Aires	81,00	9	66,5	6	11	14
5	Santa Fe	Santa Fe	77,00	10	66,0	7	15	15
6	Córdoba	Córdoba	83,00	8	65,2	9	6	3
7	Morón	Buenos Aires	78,99	8	62,1	10	2	11
8	Bahía Blanca	Buenos Aires	67,49	11	60,3	11	3	4
9	Vicente López	Buenos Aires	60,00	10	51,4	16	10	5
10	Guaymallén	Mendoza	63,99	8	50,3	18	13	20

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 15. Primeros 10 puestos municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2010

Puesto municipios medianos 2010	Municipio	Provincia	Contenidos	Usabilidad	Resultado	Puesto Índice 2010	Puesto Índice 2008	Puesto Índice 2007
1	Tandil	Buenos Aires	88,50	9	72,7	3	4	2
2	Mendoza	Mendoza	76,49	11	68,3	4	77	27
3	San Fernando	Buenos Aires	79,99	9	65,7	8	12	6
4	Venado Tuerto	Santa Fe	69,50	10	59,6	12	18	89
5	Junín	Buenos Aires	74,00	8	58,1	13	16	41
6	Rafaela	Santa Fe	70,00	9	57,5	14	7	13
7	San Nicolás	Buenos Aires	61,50	11	54,9	15	22	21
8	San Martín	Buenos Aires	64,99	8	51,1	17	17	9
9	S. F.del Valle de Catamarca	Catamarca	57,50	10	49,3	20	8	29
10	Río Cuarto	Córdoba	62,00	8	48,7	22	25	67

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3. Listado de municipios y páginas web relevados

Cuadro 16. Municipios y páginas web relevados, 2010

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

37	Gualeguaychú	Entre Ríos	www.gualeguaychu.gov.ar	76.220
38	General Roca	Río Negro	www.generalroca.gov.ar	78.275
39	Río Gallegos	Santa Cruz	www.mrg.gov.ar	79.144
40	Berisso	Buenos Aires	www2.berisso.gba.gov.ar	79.483
41	Campana	Buenos Aires	www.campana.gov.ar	82.659
42	Rafaela	Santa Fe	www.rafaela.gov.ar	83.563
43	Junín	Buenos Aires	www.junin.gov.ar	87.051
44	Goya	Corrientes	www.goya.gov.ar	87.349
45	Necochea	Buenos Aires	www.necochea.gov.ar	87.646
46	Pcia. Roque Sáenz Peña*	Chaco	www.ciudadtermal.com.ar	88.164
47	Trelew	Chubut	www.trelew.gov.ar	89.547
48	Luján	Buenos Aires	www.lujan.gov.ar	90.773
49	San Carlos de Bariloche	Río Negro	www.bariloche.gov.ar	93.101
50	Santa Rosa	La Pampa	www.santarosa.gov.ar	94.758
51	La Banda	S. Del Estero	www.labanda.gov.ar	95.178
52	Villa Mercedes	San Luis	www.villamercedes.gov.ar	96.781
53	Pergamino	Buenos Aires	www.pergamino.gov.ar	98.596
54	Zárate	Buenos Aires	www.zarate.mun.gba.gov.ar	100.083
55	Olavarría	Buenos Aires	www.olavarria.gov.ar	101.465
56	Luján de Cuyo	Mendoza	www.lujandecuyo.gov.ar	104.470
57	Tandil	Buenos Aires	www.tandil.gov.ar	107.220
58	Rawson	San Juan	www.municipioderawson.gov.ar	107.740
59	San Martín*	Mendoza	www.gralsanmartin.gov.ar	108.448
60	Mendoza	Mendoza	www.ciudaddemendoza.gov.ar	110.993
61	San Juan	San Juan	www.municipiosanjuan.gov.ar	112.778
62	Ezeiza*	Buenos Aires	www.ezeiza.gov.ar	115.980
63	San Nicolás de Los Arroyos	Buenos Aires	www.sannicolas.gov.ar	136.624
64	Comodoro Rivadavia	Chubut	www.comodoro.gov.ar	137.061
65	S. F. del Valle de Catamarca	Catamarca	www.sfvcatamarca.gov.ar	141.260
66	Concordia	Entre Ríos	www.concordia.gov.ar	141.971
67	Río Cuarto	Córdoba	www.riocuarto.gov.ar	144.021
68	La Rioja	La Rioja	www.municipiolarioja.gov.ar	146.411
69	San Fernando	Buenos Aires	www.sanfernando.gov.ar	149.954
70	San Luis	San Luis	www.ciudaddesanluis.gov.ar	153.322
71	Maipú	Mendoza	www.maipu.gov.ar	153.600
72	Ituzaingó	Buenos Aires	www.miitzaingo.gov.ar	156.268
73	Hurlingham	Buenos Aires	www.munhurli.gov.ar	171.387
74	San Rafael	Mendoza	www.sanrafael.gov.ar	173.571
75	Escobar	Buenos Aires	www.escobar.gov.ar	177.553
76	Las Heras*	Mendoza	www.lasherass-mendoza.gov.ar	182.962
77	Godoy Cruz	Mendoza	www.godoycruz.gov.ar	182.977

78	Formosa	Formosa	www.ciudaddeformosa.gov.ar	198.074
79	Neuquén	Neuquén	www.muninqn.gov.ar	203.190
80	José C. Paz*	Buenos Aires	www.josecpaz.mun.gba.gov.ar	229.238
81	Santiago del Estero	S. Del Estero	www.santiagociudad.gov.ar	230.614
82	Pilar	Buenos Aires	www.pilar.gov.ar	231.120
83	San Salvador de Jujuy	Jujuy	www.municipiodejujuy.gov.ar	233.754
84	Paraná	Entre Ríos	www.parana.gov.ar	237.968
85	Esteban Echeverría	Buenos Aires	www.estebanecheverria.gov.ar	243.451
86	San Miguel	Buenos Aires	www.msm.gov.ar	251.284
87	Guaymallén	Mendoza	www.guaymallen.mendoza.gov.ar	251.339
88	Posadas	Misiones	www.posadas.gov.ar	255.052
89	Vicente López	Buenos Aires	www.vicentelopez.gov.ar	272.035
90	Resistencia	Chaco	www.resistencia.gov.ar	275.962
91	Bahía Blanca	Buenos Aires	www.bahiablanca.gov.ar	281.718
92	Berazategui	Buenos Aires	www.berazategui.gov.ar	287.198
93	Malvinas Argentinas	Buenos Aires	www.malvinasargentinas.gov.ar	289.787
94	San Isidro	Buenos Aires	www.sanisidro.gov.ar	289.870
95	Tigre	Buenos Aires	www.tigre.gov.ar	300.340
96	Morón	Buenos Aires	www.moron.gov.ar	305.662
97	Corrientes	Corrientes	www.ciudaddecorrientes.gov.ar	321.902
98	Avellaneda	Buenos Aires	www.avellaneda-ba.gov.ar	327.576
99	Tres de Febrero	Buenos Aires	www.tresdefebrero.gov.ar	334.871
100	Florencio Varela	Buenos Aires	www.florenciovarela.gov.ar	346.194
101	Santa Fe	Santa Fe	www.santafeciudad.gov.ar	369.589
102	Moreno	Buenos Aires	www.moreno.gov.ar	379.349
103	General San Martín	Buenos Aires	www.sanmartin.gov.ar	400.145
104	Lanús	Buenos Aires	www.lanus.gov.ar	451.015
105	Salta	Salta	www.municipalidad-salta.gov.ar	464.678
106	Merlo*	Buenos Aires	www.municipiodemerlo.com.ar	468.411
107	Almirante Brown	Buenos Aires	www.brown.mun.gba.gov.ar	512.485
108	Quilmes	Buenos Aires	www.quilmesvirtual.gov.ar	516.355
109	San Miguel de Tucumán	Tucumán	www.sanmigueldetucuman.gov.ar	527.607
110	General Pueyrredón	Buenos Aires	www.mardelplata.gov.ar	551.558
111	La Plata	Buenos Aires	www.laplata.gov.ar	560.274
112	Lomas de Zamora	Buenos Aires	www.lomasdezamora.gov.ar	587.127
113	Rosario	Santa Fe	www.rosario.gov.ar	909.397
114	La Matanza	Buenos Aires	www.lamatanza.gov.ar	1.250.715
115	Córdoba	Córdoba	www.cordoba.gov.ar	1.272.334

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

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

Fuente: elaboración propia.

Acerca de los autores

Nicolás Fernández Arroyo: director del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC. Licenciado en Ciencia Política, Universidad de San Andrés. Posgrado en Sociedad Civil y Tercer Sector, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Magister 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, Universidad Argentina de la Empresa (UADE). Fue director ejecutivo de la Fundación Grupo Innova. Fue miembro del Consejo Asesor de diversos organismos estatales y de organizaciones de la sociedad civil. Ha liderado numerosos proyectos de asistencia técnica a gobiernos locales y de investigación referidos al fortalecimiento de la gestión municipal y el fomento del desarrollo económico local. Expositor y capacitador en más de 25 ciudades del interior del país y congresos especializados sobre temática municipalista.

Diego Pando: licenciado en Ciencia Política. Magister 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 la Universidad de San Andrés. Ha ejercido tareas de docencia a nivel grado y posgrado en diversas universidades de Argentina y ha publicado diversos artículos en publicaciones especializadas en Argentina, México, España y Francia.

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

Marina Calamari: coordinadora del Centro de Tecnología y Sociedad, y asistente de investigación y docencia en la Universidad de San Andrés. Licenciada en Ciencias Políticas, Universidad del Salvador. Candidata a magister en Estudios Organizacionales, Universidad de San Andrés.

Lucía Bevilacqua, Milorad Dragicevic, Jessica Dolensky y Pedro Antenucci colaboraron en la elaboración de este documento.

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

Si desea citar este documento: Boix, María Victoria; Calamari, Marina; Fernández Arroyo, Nicolás y Pando, Diego: "Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010", *Documento de Trabajo N°53*, CIPPEC, Buenos Aires, diciembre de 2010.

Las **publicaciones de CIPPEC** son de distribución gratuita y se encuentran disponibles en www.cippec.org. No está permitida su comercialización.

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

Acerca de CIPPEC

CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) es una organización independiente, 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, Fortalecimiento de las Instituciones y Gestión Pública**, a través de los programas de Educación, Salud, Protección Social, Política Fiscal, Inserción Internacional, Justicia y Transparencia, Desarrollo Local, y Política y Gestión de Gobierno.

Este trabajo se realizó gracias al apoyo brindado por Octomind e IBM.

