



Documento de Trabajo N°80 | Diciembre de 2011

Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011

Melina Nacke • Marina Calamari • Nicolás Fernández Arroyo • Diego Pando

Índice

Resumen ejecutivo	3
Agradecimientos.....	4
1. Presentación	5
2. Metodología	7
3. Las dimensiones de análisis en perspectiva comparada. Relevamientos 2007, 2008, 2010 y 2011.....	12
Eje de contenidos.....	12
Eje de usabilidad	19
4. El Índice 2011: análisis de los resultados para municipios medianos y grandes	23
5. Buenas prácticas municipales en la gestión de las páginas web de los gobiernos locales	26
Conclusiones	28
Anexo 1: Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011	29
Anexo 2: Listado de municipios y páginas web relevados.....	30
Acerca de los autores.....	32
Notas	33

Índice de figuras, gráficos y cuadros

Figura 1. Las cinco dimensiones del eje de contenidos. Índice Nacional de Páginas Web Municipales.....	7
Figura 2. Las variables de la dimensión “presencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales	8
Figura 3. Las variables de la dimensión “información” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales	8
Figura 4. Las variables de la dimensión “interacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales	9
Figura 5. Las variables de la dimensión “transacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales	9
Figura 6. Las variables de la dimensión “transformación” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales	10
Gráfico 1: Las cinco dimensiones evaluadas sobre contenidos en el municipio promedio, 2011.....	12
Gráfico 2: Nivel de desarrollo del municipio promedio en cada una de las fases del eje Contenidos, 2007, 2008, 2010 y 2011.....	13
Gráfico 3: Indicadores de presencia, 2007, 2008, 2010 y 2011.....	14

Gráfico 4: Indicadores de información, 2007, 2008, 2010 y 2011.....	15
Gráfico 5: Indicadores de interacción, 2007, 2008, 2010 y 2011	17
Gráfico 6: Indicadores de transacción, 2007, 2008, 2010 y 2011	18
Gráfico 7. Indicadores de transformación, 2007, 2008, 2010 y 2011	19
Cuadro 1: Indicadores de usabilidad (en porcentajes), 2007, 2008, 2010 y 2011.....	20
Cuadro 2: Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2011	23
Cuadro 3: Municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2011.....	24
Cuadro 4: Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2011	24
Cuadro 5: Capitales provinciales, Índice 2011	24
Cuadro 6: Primeros 10 puestos en municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2011	29
Cuadro 7: Primeros 10 puestos en municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2011.....	29
Cuadro 8: Municipios y páginas web relevados, 2011.....	30

Resumen ejecutivo

Con el objetivo de analizar los avances en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y más específicamente, el desarrollo del gobierno electrónico en el nivel municipal, el Programa de Desarrollo Local de CIPPEC y el Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés realizan una nueva edición del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

El uso de TICs mejora la eficiencia y transparenta los actos gubernamentales ayudando a generar nuevos canales de relación entre el gobierno y los ciudadanos. Este estudio buscará dar cuenta del nivel de desarrollo de las páginas web de los principales municipios argentinos, con el objeto de facilitar a los funcionarios locales herramientas de evaluación comparativa de sus propios portales, y promover la discusión y la sensibilización de los gobiernos municipales respecto del uso de herramientas de gobierno electrónico y de tecnologías de la información en general.

El Índice es un estudio anual, que ya cuenta con cuatro relevamientos realizados en 2007, 2008, 2010 y 2011. Para realizarlos, el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) y la Universidad de San Andrés, desarrollaron una metodología de evaluación de portales municipales teniendo en cuenta los dos aspectos que se consideran principales en el desarrollo de un sitio web. En primer lugar, se realizó una evaluación de los contenidos (información y servicios brindados a los ciudadanos) de los 111 portales analizados y, en segundo lugar, se tuvo en cuenta el nivel de usabilidad que otorgan, es decir, su diseño, acceso, organización y simplicidad de búsqueda de información, entre otras, con el fin de evaluar la facilidad con la que pueden acceder los diferentes usuarios a los sitios web del gobierno.

Las principales conclusiones de este año muestran un descenso en el puntaje promedio alcanzado, el cual varió de 35,5 en 2010 a 31, 2 puntos en 2011, sobre un puntaje total de 120. Sin embargo, el desarrollo de los portales municipales se verifica respecto de los puntajes promedios obtenidos en 2008 (25,8 puntos) y más aún respecto de 2007 cuando el puntaje promedio sólo alcanzaba los 20 puntos. No obstante, cabe destacar la incorporación de siete nuevas páginas al estudio.

En lo que respecta a los casos que muestran un mayor desarrollo, en 2011 se observa que la cantidad de municipios que superan la mitad del puntaje total posible (60 puntos sobre 120) no varió respecto de 2010. Continúan siendo 12 los portales municipales que alcanzan un puntaje mayor a 60 puntos.

El eje de contenidos de los portales también pone de manifiesto un nivel de desarrollo menor en comparación a los resultados obtenidos en 2010. Mientras que las tendencias respecto del mayor desarrollo de la dimensión transacción se mantienen, las dimensiones de transformación, presencia, información e interacción obtuvieron puntajes mucho menores a los del año anterior.

Esto evidencia que, en su gran mayoría, los municipios ofrecen contenidos básicos y estáticos en sus páginas web, mientras que aquellos portales que avanzaron en la introducción de servicios transaccionales y de información para la transparencia se distinguen.

En relación al eje de usabilidad, se vuelve a repetir el descenso de casi todos los indicadores. Sin embargo, se destacan los avances en el uso de secciones, lo que ordena y facilita el acceso a la información disponible en el portal por parte de los usuarios, y los avances del WAP, que señala que los municipios han identificado los avances en el uso de los teléfonos móviles por parte de los ciudadanos y desarrollaron sus sitios web para que sean accesibles desde esa herramienta.

Entre los 10 primeros puestos de 2011 se destacan, en la categoría municipios de más de 200.000 habitantes, las páginas web de los municipios de: General Pueyrredón, Buenos Aires con 77,9 puntos; Vicente López, Buenos Aires con 74,5 puntos; Rosario, Santa Fe con 72,4 puntos; Bahía Blanca, Buenos Aires con 69,1 puntos; y Córdoba, provincia de Córdoba con 65,2 puntos. En la categoría municipios de menos de 200.000 habitantes los primeros puestos fueron para los municipios de: Rafaela, Santa Fe con 69,8 puntos; San Fernando, Buenos Aires con 64,1 puntos; Mendoza, provincia de Mendoza con 63 puntos; Tandil, Buenos Aires con 62,4 puntos; y Junín, Buenos Aires con 61,6 puntos.

Agradecimientos

CIPPEC y la Universidad de San Andrés agradecen muy especialmente a Jessica Dolensky y Micaela Cellucci por su colaboración en el relevamiento de los portales.

1. Presentación

El surgimiento y avance de las TICs ha modificado la estructura de interrelaciones humanas variando la forma en la que accedemos, solicitamos y brindamos información. Esto se vio reflejado en los servicios ciudadanos que ofrecen los gobiernos, que buscaron, a partir del uso de nuevas tecnologías, mejorar la gestión local y la calidad democrática. Debido a su amplitud, elasticidad, capacidad de expansión y de llegada a una mayor cantidad de personas de forma rápida y ágil, los portales municipales se constituyen en una herramienta privilegiada.

Con el objetivo de evaluar el nivel de desarrollo de los portales de los gobiernos locales, 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 medir los contenidos y usabilidad de los sitios web en el nivel municipal de gobierno.

Para realizar el Índice se evalúan los portales municipales de los municipios argentinos que cuentan con más de 50.000 habitantes según Censo 2001, junto con todas las capitales de provincia. Este universo de estudio representa a más del 60% de la población argentina.

Para el Índice 2011 se analizaron 111 páginas web municipales de los 115 municipios argentinos que forman el universo de estudio. Esto significó un aumento respecto del año pasado, cuando sólo 104 municipios de los 115 relevados, contaban con sitios web. Asimismo, a partir de esto números se puede ver que son muy pocos los municipios de más de 50.000 habitantes que aún no han creado sus portales o que no los tuvieron disponibles durante el período de relevamiento.

El caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no es tenido en cuenta en el relevamiento del Índice, ya que se considera que 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.

El Índice, que a fines de 2011 presenta su cuarta 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 los sitios web municipales.

Para medir el nivel de desarrollo de los portales municipales, el Índice toma a consideración los contenidos de la página web del municipio, y su usabilidad, es decir, el tipo de información que se ofrece al ciudadano y la forma en la que se presenta.

El presente documento buscará identificar las fortalezas que surgen del relevamiento, con el objeto de fomentar su uso y posible desarrollo. Para ello, en primer lugar, se presentará la metodología utilizada para realizar el relevamiento y análisis de los portales municipales. En segundo lugar, se expondrán y analizarán los resultados obtenidos durante el relevamiento 2011, comparándolos con los resultados de los tres años anteriores a partir de los ejes de contenidos y usabilidad. En tercer lugar, se realizará un análisis de los sitios web según el tamaño poblacional del municipio, para ello, se dividirá a los 115 municipios relevados, en municipios medianos y grandes. En cuarto lugar se destacarán las innovaciones y desarrollos en el uso de algunos portales municipales, en tanto buenas prácticas para la gestión municipal. Por último, se presentarán algunas breves reflexiones finales.

2. Metodología

Desde su primera edición en el año 2007, el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** se elabora a partir de una metodología propia. Dicha metodología fue construida a partir de dos visiones del modelo evolutivo de medición de los portales web, buscando asegurar un análisis integral del nivel de desarrollo de los sitios municipales a partir de entender la importancia tanto del contenido (información pública disponible, posibilidad de iniciar o realizar trámites, comunicación, participación ciudadana, transparencia), como de la usabilidad de las páginas (diseño, actualización, facilidad de uso, etc.).

Ambas dimensiones resultan importantes a la hora de evaluar un portal municipal. 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, el objetivo se vuelve obsoleto si la página presenta dificultades para su uso o no es accesible. Por ello, se decidió incluir variables de ambas categorías para asignar un puntaje de cada página.

Así, los **contenidos** evalúan la información y los servicios que se ofrecen en línea. Este eje se compone de cinco dimensiones: presencia, información, interacción, transacción y transformación. En línea con el enfoque evolutivo, 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. Las cinco dimensiones del eje de contenidos. Índice Nacional de Páginas Web Municipales

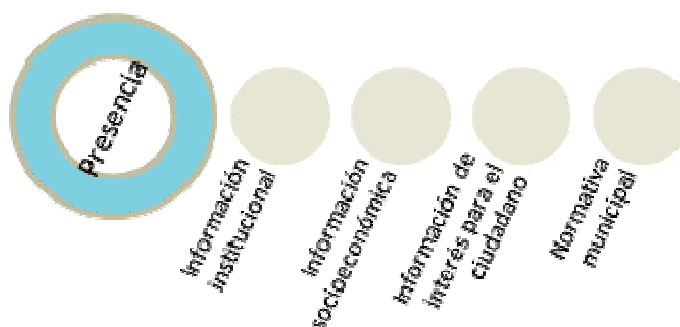


Fuente: elaboración propia sobre la base de la metodología.

Cada una de las cinco dimensiones que conforman el eje de contenidos se concentra en la evaluación de diversos aspectos que deben estar presentes en la página web de un gobierno municipal. A continuación se presentan, brevemente, algunos ejemplos:

Presencia: se mide a partir de la oferta de 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 web o documentos, noticias y normas. Como se observa en la Figura 2, estos datos se concentran en cuatro variables: información institucional, información socioeconómica, información de interés para el ciudadano y normativa municipal, que serán puntuadas por separado. En total, la variable presencia representa el 10% del puntaje del eje contenido.

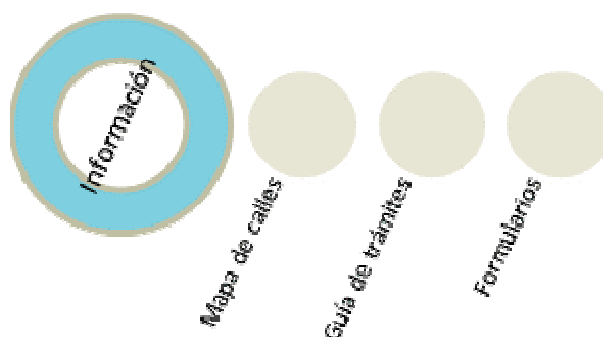
Figura 2. Las variables de la dimensión “presencia” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



Fuente: elaboración propia sobre la base de la metodología.

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

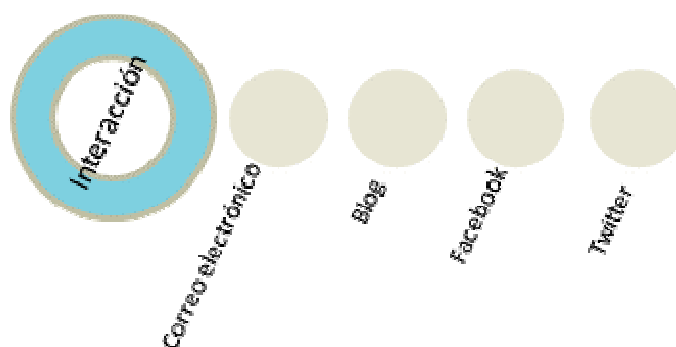
Figura 3. Las variables de la dimensión “información” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



Fuente: elaboración propia sobre la base de la metodología.

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

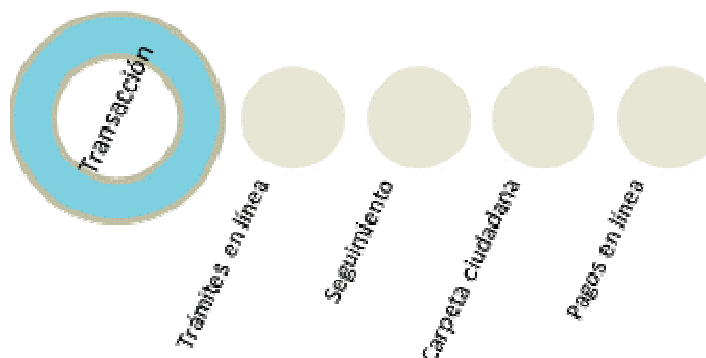
Figura 4. Las variables de la dimensión “interacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



Fuente: elaboración propia sobre la base de la metodología.

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. Se diferencia de la dimensión “información” en que requiere el desarrollo de sistemas informáticos de mayor complejidad, con el fin de garantizar que la relación entre gobierno y ciudadanos será de intercambio, a partir de la presencia online del gobierno. Los puntajes obtenidos en esta dimensión se corresponden con el 25% del puntaje total en contenido.

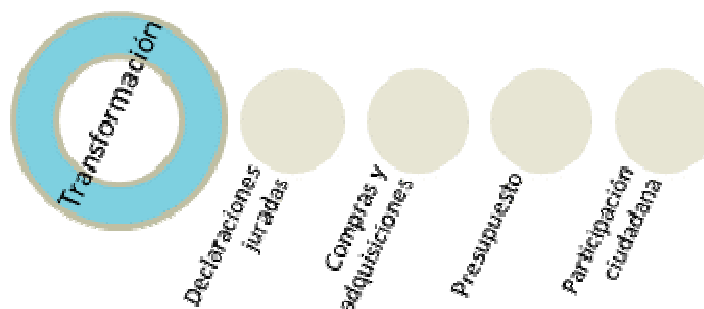
Figura 5. Las variables de la dimensión “transacción” para el Índice Nacional de Páginas Web Municipales



Fuente: elaboración propia sobre la base de la metodología.

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

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



Fuente: elaboración propia sobre la base de la metodología.

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

Por otro lado, para medir el eje de **usabilidad** se tendrá en cuenta la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web¹. De esta manera, se entiende que el grado de usabilidad de los portales influye sobre los contenidos, facilitando o dificultando su acceso y uso. Además, se incluye en el eje de usabilidad el estudio de la accesibilidad que ofrecen los portales, definida como la facilidad de la interfaz para ser utilizada y accedida por usuarios de diferentes capacidades, y/o independientemente del equipamiento y de la red a través de la cual se conecten.

Para la medición de la usabilidad se tomarán en cuenta catorce indicadores, entre ellos, estándares de accesibilidad (WAI, W3C), actualización, buscador, mapa del sitio, diseño y perfiles de usuario. 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.

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

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, cada una de las ediciones del Índice contó con dos relevamientos, a cargo de cada una de las instituciones. La última instancia consiste en un cruce de los datos recopilados en ambos relevamientos, con el fin de obtener un doble control de la información seleccionada.

3. Las dimensiones de análisis en perspectiva comparada. Relevamientos 2007, 2008, 2010 y 2011

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de las ediciones del Índice Nacional de Páginas Web Municipales en perspectiva comparada. Para ello, se analizarán los dos grandes ejes que estructura el estudio, teniendo en cuenta los cambios identificados al interior de cada una de las dimensiones que los componen.

En primer lugar se describen los datos del eje de contenido y usabilidad, y se analizan los cambios producidos a lo largo de los últimos cinco años. Por último, se presenta una síntesis del nivel de los sitios web.

Eje de contenidos

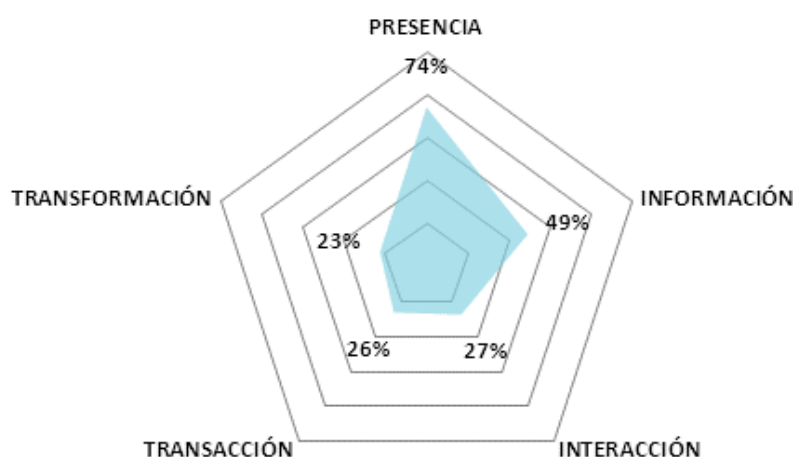
En esta sección se presentan los resultados del eje de Contenidos, es decir, los servicios e información provistos por los municipios a través de sus sitios web.

En lo que respecta a los contenidos, el Índice se aproxima desde dos lugares diferentes a los datos que ofrecen los portales municipales. En primer lugar, se evalúa de forma agregada la profundidad, calidad y servicios ofrecidos, a partir de analizar el nivel de desarrollo en promedio del conjunto de contenidos relevados en este estudio. En segundo lugar, se analiza desagregando cada uno de los ejes, comparando la variación de los resultados a lo largo de los últimos cinco años, para cada una de las variables que comprenden las dimensiones.

Municipio promedio

En 2011, el municipio promedio ha obtenido 31,23 puntos sobre un total de 120, lo que revela, en términos generales, un bajo nivel de desarrollo. Respecto de 2010, se aprecia un retroceso de tres puntos, aunque, si se compara con los resultados de 2008, representa un avance de casi el 7% en que el municipio promedio alcanzaba solamente 25,8 puntos.

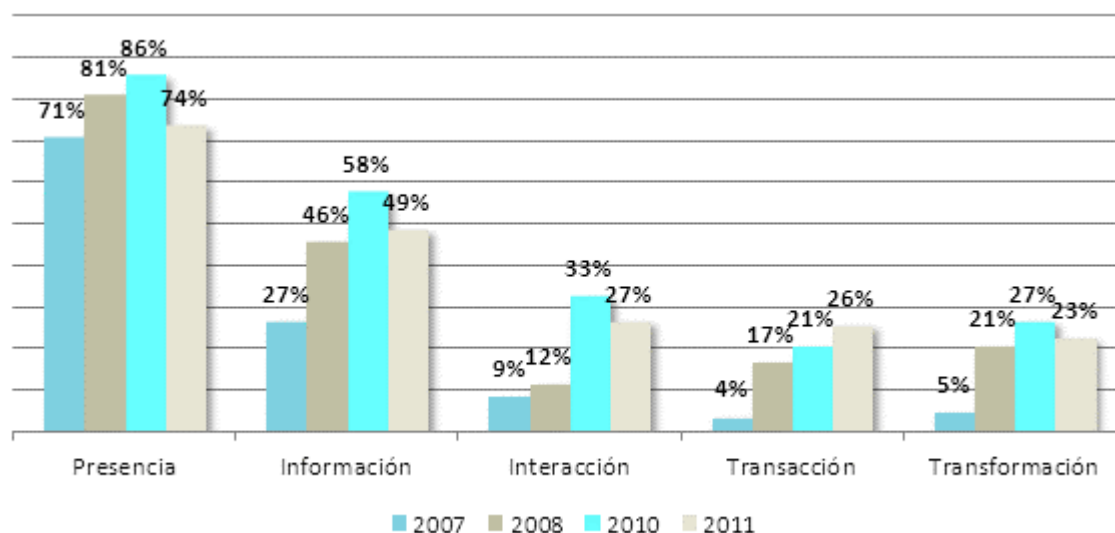
Gráfico 1: Las cinco dimensiones evaluadas sobre contenidos en el municipio promedio, 2011



Fuente: elaboración propia sobre la base del relevamiento de 111 páginas web de municipios argentinos de más de 50.000 habitantes.

Como se puede observar en el Gráfico 1, las dimensiones que significan una menor complejidad para su puesta en marcha para el gobierno municipal son las que poseen un nivel de desarrollo mayor. Se puede ver que los municipios relevados han alcanzado un puntaje total de 74% para presencia y 49% para información. Sin embargo, en esta edición del Índice, puede observarse una leve caída de los puntajes totales que cada una de las dimensiones obtuvo. A excepción de transacción, el resto de las dimensiones han presentado un puntaje entre 4 y 10 puntos por debajo del puntaje obtenido durante 2010. De esta forma, se observa que sólo una de las cinco dimensiones ha logrado superar el 50% del puntaje máximo posible para cada fase.

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



Fuente: elaboración propia.

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

Luego de evaluar los resultados obtenidos para las distintas fases de forma agregada durante los cuatro años de análisis, pasaremos a describir los resultados obtenidos por las distintas variables al interior de cada fase.

Presencia

A diferencia de lo que viene sucediendo en los años anteriores, la presencia en los portales municipales ha disminuido en todas sus variables (Gráfico 3).

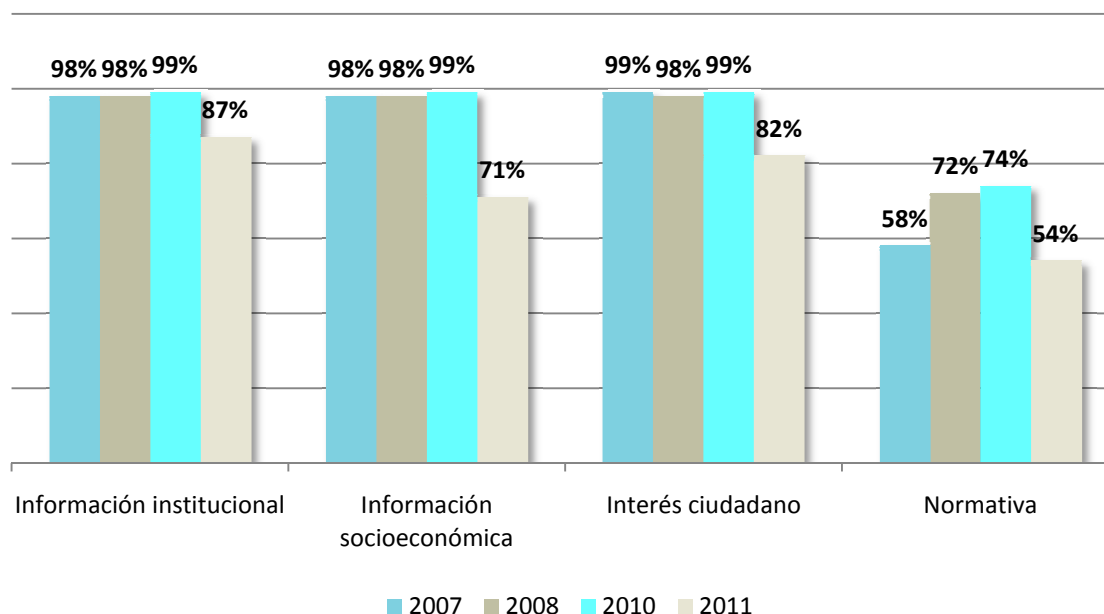
La información institucional es la variable que más estable se ha mantenido, esto quiere decir que los nombre de autoridades, teléfonos útiles enlaces, información deportiva, turística, o productiva, entre otros aspectos analizados, se ha mantenido relativamente igual. Entre estos indicadores se destaca la publicación de la oferta cultural que tiene lugar en el municipio.

Sin embargo, la información socioeconómica, de interés para el ciudadano, y la normativa municipal, presentan un importante descenso. La posibilidad de que los

ciudadanos cuenten con la normativa básica y fundamental de sus localidades y la posibilidad de consultarla de forma rápida y fácil en la web municipal resulta fundamental en el desarrollo de gobiernos más democráticos e inclusivos.

El conjunto de indicadores de esta fase ha disminuido en más de 10 puntos porcentuales respecto de las ediciones anteriores, donde la información socioeconómica presenta el menor desarrollo.

Gráfico 3: Indicadores de presencia, 2007, 2008, 2010 y 2011



Fuente: elaboración propia.

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

Información

La fase de información muestra un descenso importante de dos de sus indicadores, frente al aumento de uno de ellos (Gráfico 4). En este sentido, se puede observar que tanto la existencia de mapas de calles como de guías de trámites en los portales municipales ha bajado significativamente (entre 20 y 30 puntos porcentuales), lo que evidencia una interrupción en el desarrollo de mapas interactivos o estáticos

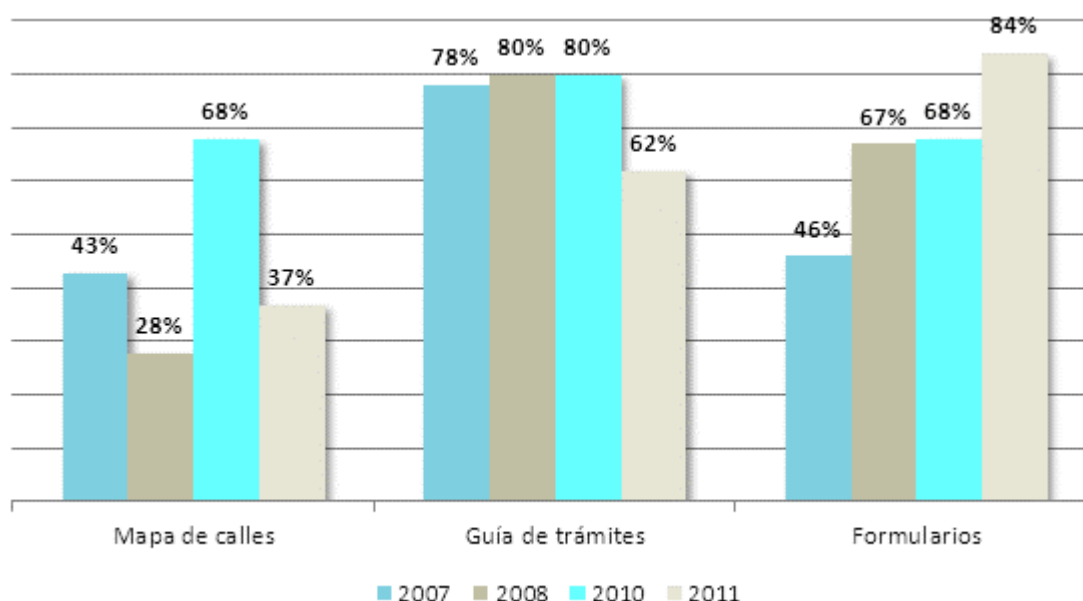
Esta situación no se corresponden con el avance de herramientas como Google maps, software que podría ser utilizado por los sitios web municipales para brindar información sobre lugares, calles, transporte público, o servicios. La utilización de Google maps permite a los municipios que no cuentan con los suficientes recursos para realizar un mapeo digital completo de la ciudad, incorporar la herramienta a sus portales.

En lo que respecta a la existencia de información para la realización de trámites, la variable ha obtenido un puntaje promedio menor, lo que significa que la publicación de información sobre trámites es más escasa. La posibilidad de contar con una guía de trámites unificada, actualizada y completa, es un insumo importante para los ciudadanos a la hora de consultar información relevante. Algunos ejemplos demuestran que el

desarrollo e inclusión de la guía para la realización de trámites en el portal municipal es una herramienta muy valorada por los ciudadanos.

La variable que mayor puntaje ha obtenido este año, y que también se verifica respecto de los años anteriores, es la existencia de formularios online para la realización de trámites. La existencia de formularios se diferencia de la guía de trámites en que la segunda brinda información completa y detallada sobre pasos, horarios, dependencias, documentación, entre otras para la realización de los trámites. En 2007, menos de la mitad (46%) de los portales analizados contaba con formularios en sus sitios web, mientras que entre 2008 y 2010 el porcentaje aumentó en más de 20 puntos porcentuales (67% para 2008 y 68% para 2010). En 2011, el 84% de los municipios cuentan con formularios, lo que contribuye a que los ciudadanos reduzcan sus tiempos de espera, completando la información necesaria para la realización de los trámites con anterioridad a su concurrencia a la sede municipal. 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 deseado².

Gráfico 4: Indicadores de información, 2007, 2008, 2010 y 2011



Fuente: elaboración propia.

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

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, la edición 2010 del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales** ha intentado reflejar esos cambios con el objetivo

²La evaluación de los portales locales se realiza exclusivamente a partir de Internet, de manera que no es posible constatar que los formularios se encuentran efectivamente actualizados.

de que los indicadores no se volvieran parámetros estáticos y desactualizados para medir la interacción que realmente se genera a partir de un determinado sitio web.

En este sentido, en 2010 se agregó el relevamiento de las redes sociales más populares de la Argentina: Facebook y Twitter, utilizadas como canal de comunicación de los gobiernos municipales con los vecinos, e incluso, en algunos caso, de los vecinos entre sí. Para ello, se tomó como válida sólo la conformación efectiva de usuarios oficiales e institucionales del municipio en estas redes, y se dejaron a un lado las cuentas de los intendentes o de áreas municipales particulares.

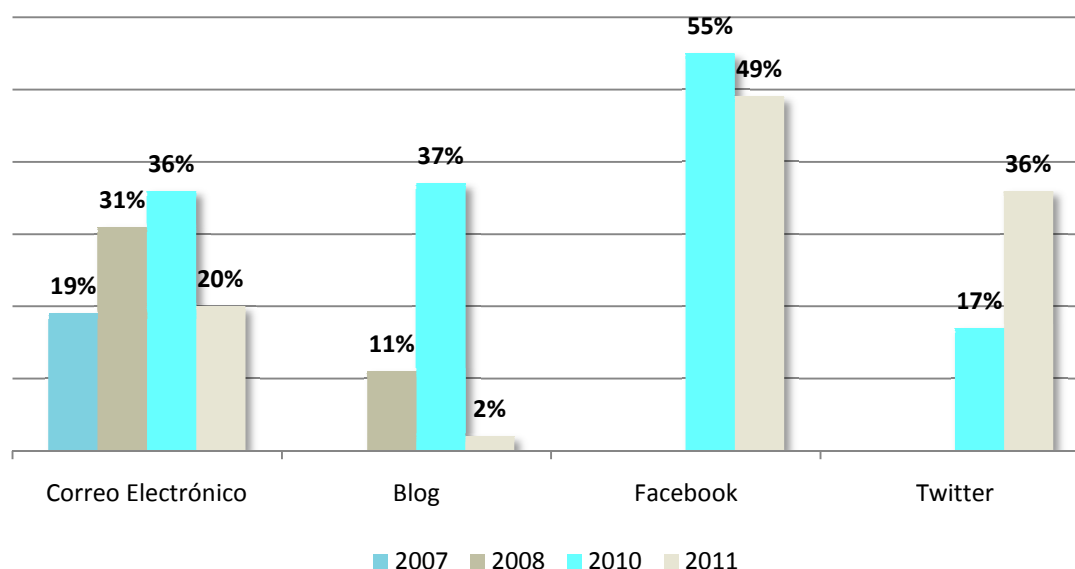
Como se observa en el Gráfico 5, tanto el uso del correo electrónico como de los blogs municipales ha descendido considerablemente. Esto puede estar relacionado con el hecho de que el intercambio de información por estas vías se produce de forma estática y unidireccional. Mientras que en lo que respecta al uso de correos electrónicos, si bien la gran mayoría de los portales municipales cuenta con un formulario de consultas o un correo electrónico para contacto ciudadano, su uso retrocedió a los mismos parámetros que se identificaron en el relevamiento 2007 (19% para 2007 y 20% para 2011).

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

En relación a los que se evidencia con las cuentas en Twitter, se puede ver que el uso de esta red social ha crecido en el último año. Para 2011 el 36% de los municipios relevados cuentan con un usuario en 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 adheridas a una cuenta vía web.

A partir del análisis de las variables que conforman la dimensión interacción, se puede ver que 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: Indicadores de interacción, 2007, 2008, 2010 y 2011



Fuente: elaboración propia.

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

Transacción

Casi todas las variables analizadas en la fase de transacción han crecido en forma sostenida –aunque lenta– de 2007 a 2011. Esto indica un aumento en la posibilidad de realizar consultas y trámites íntegramente a través de Internet.

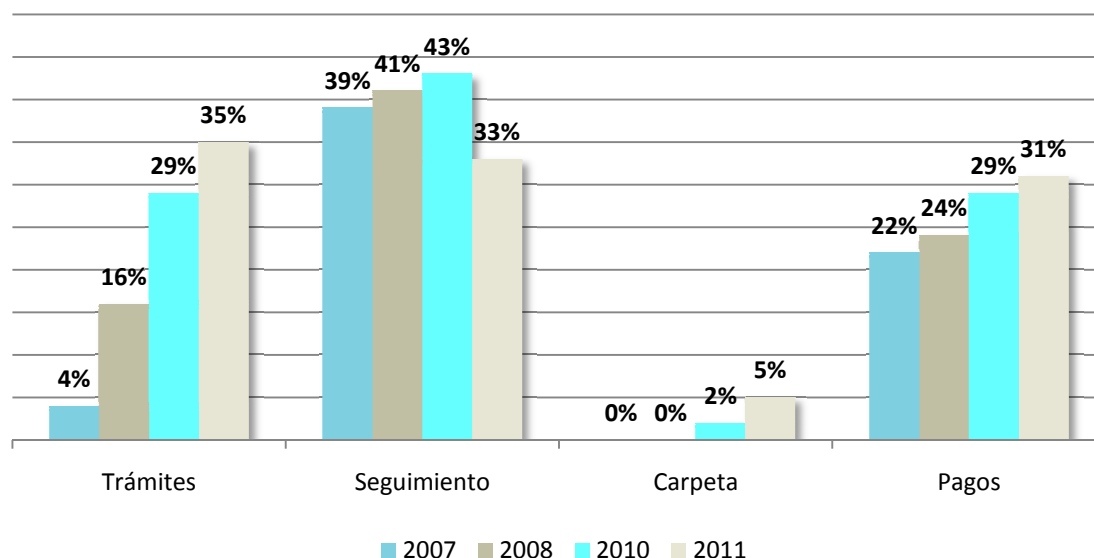
En 2011 se evidencia un aumento de la posibilidad de realizar trámites a través de la web. El 35% de los municipios ofrece esta posibilidad, lo que se traduce en un avance constante del desarrollo de esta herramienta. Los trámites más difundidos, en este sentido, son por lo general de un bajo nivel de 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.

Sin embargo, este desarrollo no se vio acompañado por la posibilidad de seguir trámites o expedientes por medio de un número o código, ya que el porcentaje de municipios que permite hacerlo bajó al 33%, a diferencia del 43% que sí lo ofrecía en 2010.

Con respecto a la posibilidad de realizar pagos de tasas municipales a través de la página web en 2011 el 31% de los municipios lo permite, lo que marca un crecimiento respecto de los años anteriores (22% para 2007, 24% para 2008 y 29% para 2010). Si bien es cierto que contratar un servicio de cobro de impuestos electrónicos significa un costo para la municipalidad, los usuarios crecientemente utilizan este tipo de servicios y el aumento de las “bocas” de cobro debería impactar positivamente en el nivel de cobrabilidad de los tributos, y ayudar a descomprimir las esperas en las dependencias municipales.

Finalmente, la posibilidad de que los ciudadanos puedan acceder a los datos patronales y/o fiscales que el municipio posee sobre él a partir de una carpeta ciudadana aún no ha logrado un desarrollo relevante en los portales municipales.

Gráfico 6: Indicadores de transacción, 2007, 2008, 2010 y 2011



Fuente: elaboración propia.

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

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.

En general, todas las variables de la dimensión transformación presentan un descenso en el relevamiento 2011, siendo el descenso más significativo el que se relaciona con la participación ciudadana. En este sentido, para 2010 el 60% de los municipios respondían preguntas o atendían sugerencias, reclamos o denuncias sobre asuntos públicos por correo electrónico y/o realizaban encuestas a los ciudadanos por medio de la web, situaciones que impactaban positivamente en el desarrollo de las políticas públicas; mientras que para 2011 sólo el 18% de los municipios analizados presenta esta opción.

En cuestiones como la presencia de información sobre compras y adquisiciones también se observa un menor desarrollo, ya que el 33% de los municipios la ofrecen, a diferencia del 45% que la ofrecía en 2010. Es importante destacar que la presencia de información pública sobre licitaciones y procesos a seguir, junto con los datos de las oficinas responsables de realizar las licitaciones contribuye a la transparencia de la gestión mediante la rendición de cuentas, lo que impacta en la democracia y la gobernabilidad.

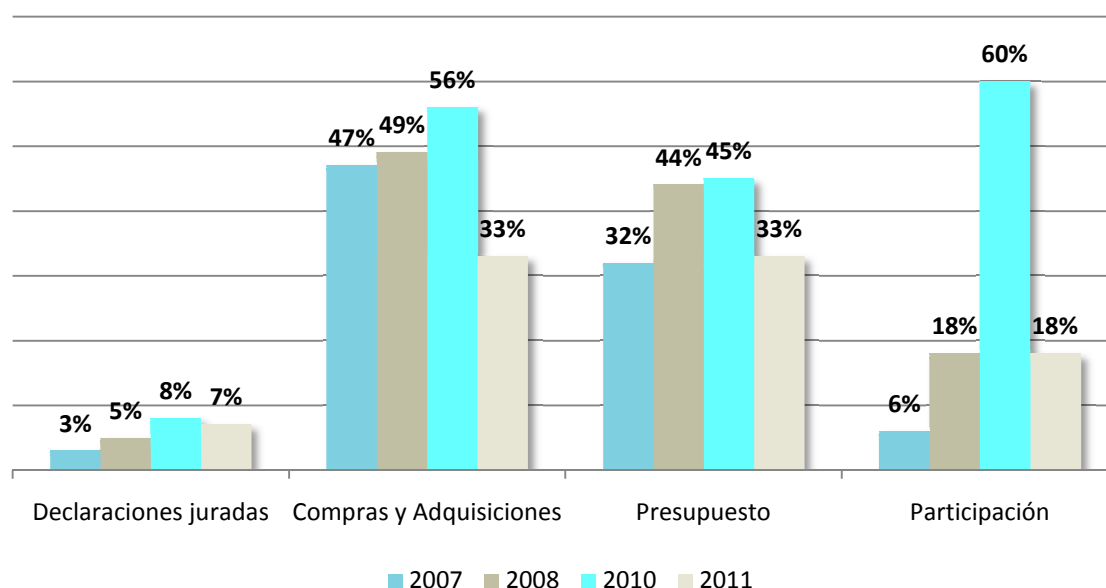
Pese a esta tendencia, existen buenas prácticas en esta materia que merecen ser destacadas: Bahía Blanca, Morón y Neuquén. En los tres casos, sus portales presentan una sección en la que se actualiza esta información en forma permanente, y donde se indica el estado de la licitación, se pueden descargar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

La información sobre presupuesto y ejecución presupuestaria también evidencia más de diez puntos porcentuales de retroceso, paso de 45% de municipios con dicha información en 2010 a 33% en 2011.

Finalmente, el indicador que mide la presencia de declaraciones juradas del intendente y de los funcionarios municipales continúa con un muy bajo desarrollo, entre 2007 y 2011 ha pasado de un 3% a un 7%. Entre los municipios que presentan declaraciones juradas en 2011 se encuentran: Bahía Blanca, General Pueyrredón -Mar del Plata-, Morón, Quilmes, Tandil y Córdoba.

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

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



Fuente: elaboración propia.

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

Eje de usabilidad

Con respecto a la segunda fase que se utiliza para realizar el **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, que tiene como objeto evaluar la facilidad de la interfaz para

ser utilizada, se relevaron 111 municipios argentinos de más de 50.000 habitantes y capitales de provincia. Los resultados se plasman en el Cuadro 1 presentado a continuación.

Para el análisis de la usabilidad se han tenido en cuenta los siguientes indicadores: accesibilidad a los portales, medida a partir de los puntos de prioridad TAW, el período de actualización de los contenidos en la página, la existencia de buscadores al interior del sitio, la posibilidad de acceder a la información en diferentes idiomas, el lugar que ocupa en los exploradores, el número de pantallas a las que el usuario debe acceder para ver la información disponible, entre otros criterios de usabilidad como el diseño y la existencia de un botón que guíe al inicio (Cuadro 1).

Cuadro 1: Indicadores de usabilidad (en porcentajes), 2007, 2008, 2010 y 2011

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

Fuente: elaboración propia.

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

El cuadro y la comparación con los años anteriores dejan ver que, en general, todos los indicadores tuvieron un descenso. En primer término se destaca que el promedio de usabilidad de los portales llega al 54,2% del valor máximo posible (7,6 sobre un puntaje máximo de 14), menor que el 8,2 de 2010 y mayor que el 7,1 para el municipio promedio de 2008.

En términos de accesibilidad, el relevamiento 2011 evidencia el puntaje más bajo en comparación a los años 2007, 2008 y 2010. Este indicador refleja la posibilidad de ingresar a los sitios desde cualquier equipo, buscador y velocidad de conexión, y resulta central a la hora de evaluar la llegada de la información a los usuarios. Uno de los motivos que explican este bajo puntaje es la existencia de contenidos, imágenes y multimedia que no se publican en el sitio con la correspondiente adaptación que permita que la página cargue el contenido a una velocidad adecuada y no se torne inaccesible.

Otro indicador que se relaciona con la accesibilidad y que ha evidenciado un leve descenso en 2011 es el de niveles, es decir, la cantidad de clics necesarios para acceder a una sección o información. La posibilidad de acceder, por ejemplo, a una guía de trámites en menos de tres clics, mejora la comunicación con el ciudadano, ya que asegura el acceso a la información.

La actualización también evidencia un menor puntaje, paso de 97,1% en 2010 a 86,4% en 2011. La actualización de la información brindada por los gobiernos locales resulta central al momento de mejorar la comunicación con los ciudadanos. En general, se observa que la sección más actualizada es la de noticias o novedades, mientras que en las demás secciones se encuentra, cada vez más, información desactualizada y obsoleta.

El bajo desarrollo de la actualización de los contenidos no se corresponde con la mejora en la organización y forma en que se encuentran distribuidos los contenidos en las páginas. La existencia de entre 5 y 10 secciones que mantienen un formato de marco al momento de navegar el sitio web ha mejorado notablemente a lo largo de los últimos años, evidenciado en los puntajes obtenidos. En 2007, sólo el 25,8% de los municipios contaba con información organizada en secciones, mientras que para 2011 el 67,5% de los municipios ha mejorado este indicador. Respecto de este indicador, una de las cuestiones que se sigue identificando como negativa es la presentación de la información por Secretarías o dependencias municipales, porque dificulta que los ciudadanos poco informados sobre la estructura municipal y las funciones de cada área encuentren la información que necesitan.

Otra de las herramientas que muestra un importante descenso respecto de 2010 son los buscadores (bajó de 62,5% en 2010 a 51,3% en 2011) y mapas de sitios (tuvo un descenso de más de 10 puntos porcentuales, de 39,4% en 2010 a 27,9% en 2011). Es importante resaltar que estos elementos resultan de gran utilidad a la hora de acceder a la información disponible en el sitio web y que su desarrollo mejora los puntos de contacto entre los ciudadanos y el gobierno municipal, permitiendo que información específica presente en los portales llegue rápidamente a los usuarios.

En relación a la opción de elegir el idioma con el que se accederá a la información en la página, se observa el mayor descenso respecto de todos los relevamientos anteriores. En 2011, sólo el 4,5% de los portales municipales brinda información en otro idioma, en general, en inglés. Esto se diferencia significativamente del 7,7% de 2010, e inclusive, del 5,8% y 5,2% de 2008 y 2007. Este factor impacta directamente en actividades que pueden aumentar los ingresos locales, como son el turismo y los negocios internacionales, por lo que su desarrollo se torna relevante.

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

El diseño de los portales ha obtenido muy buenos puntajes en todos los relevamientos. Para 2011 el 92,7% de los municipios mantiene una identidad visual y

legalidad, lo que es muy similar al 90,7% de 2007, al 94,2% de 2008 y al 95,2% de 2010. En este sentido, la mayoría de los portales municipales respeta la identidad visual de la municipalidad

Por último, es importante destacar que el uso de herramientas WAP que permitan el acceso a los portales por medio de teléfonos celulares, aún es muy incipiente. Aunque su desarrollo ha ido en aumento (paso de 3,8 puntos porcentuales en 2007 a 9,9 puntos en 2011), el hecho de que menos del 10% de los portales municipales posea una versión para teléfono móvil no se corresponde con la penetración de esta tecnología en la Argentina (el uso de teléfonos celulares en la Argentina se encuentra por encima del 100% de la población). En este sentido, resulta importante avanzar en este desarrollo, con el objetivo de prestar un mejor servicio a los ciudadanos.

4. El Índice 2011: análisis de los resultados para municipios medianos y grandes

A lo largo de los últimos años, los puntajes obtenidos por los portales municipales evidencian un desarrollo dispar, lo que se puede observar en la comparación entre los puntajes máximos obtenidos en el relevamiento 2011 (alrededor de 80 puntos sobre un total de 120) y el puntaje obtenido por el municipio promedio, 31,23 puntos porcentuales.

En el Cuadro 2 se presentan los 10 primeros puestos del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011**. El municipio de General Pueyrredón (Mar del Plata) obtuvo el primer puesto, por tercera vez consecutiva. Este municipio fue seguido por Vicente López, Rosario, Rafaela y Bahía Blanca.

Cuadro 2: Primeros 10 puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales, 2011

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
General Pueyrredón	Buenos Aires	83,99	12	77,99
Vicente López	Buenos Aires	83,49	11	74,54
Rosario	Santa Fe	84,49	10	72,42
Rafaela	Santa Fe	85	9	69,82
Bahía Blanca	Buenos Aires	88	8	69,14
Córdoba	Córdoba	82,99	8	65,21
San Fernando	Buenos Aires	85,49	7	64,12
Mendoza	Mendoza	84	7	63,00
Tandil	Buenos Aires	79,49	8	62,46
Santa Fe	Santa Fe	75	9	61,61
Promedio general		40,26	7,47	31,23

Fuente: elaboración propia.

Al momento de evaluar el nivel de desarrollo de los municipios de más de 50.000 habitantes, resulta conveniente desagregar los resultados en dos categorías, según la cantidad de habitantes. De esta manera, se comparará el desarrollo de los portales de municipios similares en términos de población. Por un lado, se evaluarán los municipios grandes, es decir, aquellos que posean más de 200.000 habitantes; y por otro, se analizarán los municipios medianos, aquellos que cuenten con entre 50.000 y 200.000 habitantes.

Como se observó en los relevamientos de los años anteriores, existe una correlación entre el tamaño poblacional del municipio y el desarrollo de sus sitios web. En 2008, los municipios grandes obtuvieron un puntaje promedio de 31,7 y los chicos 23, mientras que esta situación se repitió en 2010 y 2011 cuando los municipios grandes obtuvieron 41,3 y 38,9 respectivamente, y los municipios chicos 35,7 y 27,5 para ambos períodos.

Según se observa en el Cuadro 3, para la categoría municipios grandes, durante 2011 se destacaron los portales del municipio de General Pueyrredón, Vicente López, Rosario, Bahía Blanca y Córdoba, todos municipios de la zona centro de la Argentina, y dos de ellos, capitales provinciales.

Cuadro 3: Municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2011

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
General Pueyrredón	Buenos Aires	83,99	12,00	77,99
Vicente López	Buenos Aires	83,49	11,00	74,54
Rosario	Santa Fe	84,49	10,00	72,42
Bahía Blanca	Buenos Aires	88,00	8,00	69,14
Córdoba	Córdoba	82,99	8,00	65,21
Promedio municipios > a 200 mil habitantes		49,56	7,61	38,9
Promedio general		40,26	7,47	31,23

Fuente: elaboración propia.

Mientras que, en la categoría de municipios medianos, se destacan Rafaela, San Fernando, Mendoza, Tandil y Junín, como se puede observar en el Cuadro 4.

Cuadro 4: Municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2011

Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
Rafaela	Santa Fe	85	9	69,82
San Fernando	Buenos Aires	85,49	7	64,12
Mendoza	Mendoza	84	7	63,00
Tandil	Buenos Aires	79,49	8	62,46
Junín	Buenos Aires	74,99	9	61,60
Promedio municipios < a 200 mil habitantes		35,79	7,4	27,5
Promedio general		40,26	7,47	31,23

Fuente: elaboración propia

En lo que respecta al desempeño de las capitales provinciales, si se analizade forma agregada, es similar al promedio general del Índice (33,93 vs. 31,23 puntos). En el Cuadro 5 se detallan los puntajes que obtuvieron cada una de las capitales provinciales.

Cuadro 5: Capitales provinciales, Índice 2011

Capital	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)
La Plata	Buenos Aires	71,00	8	55,79
Mendoza	Mendoza	84,00	7	63,00
Santa Fe	Santa Fe	75,00	9	61,61
Córdoba	Córdoba	82,99	8	65,21
Resistencia	Chaco	60,00	8	47,14
San Fernando del Valle de Catamarca	Catamarca	54,99	9	45,17
San Salvador de Jujuy	Jujuy	38,99	7	29,24
Neuquén	Neuquén	36,50	6	26,07
San Juan	San Juan	37,99	11	33,92

San Luis	San Luis	44,50	7	33,37
Viedma	Río Negro	16,99	8	13,35
Salta	Salta	22,50	7	16,88
Río Gallegos	Santa Cruz	41,49	4	26,67
Corrientes	Corrientes	53,00	7	39,75
Ushuaia	Tierra del Fuego	38,50	7	28,87
Rawson	Chubut	36,50	7	27,37
Posadas	Misiones	44,99	6	32,13
Paraná	Entre Ríos	19,50	6	13,93
La Rioja	La Rioja	26,50	8	20,82
Santiago del Estero	Santiago Del Estero	33,99	6	24,28
Formosa	Formosa	32,50	7	24,37
San Miguel de Tucumán	Tucumán	39,50	7	29,62
Santa Rosa	La Pampa	26,49	9	21,76
Promedio capitales		44,28	7,35	33,93
Promedio general		40,26	7,47	31,23

Fuente: elaboración propia.

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

Esta sección se propone destacar algunas de las prácticas que llevan adelante los portales municipales que resultaron ganadores de la edición 2011 del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**. De esta manera, el informe se elabora como un insumo para la mejora de los sitios web de los gobiernos locales.

El **primer puesto** en la edición 2011, al igual que en las dos ediciones anteriores, lo obtuvo el sitio del municipio de **General Pueyrredón** (www.mardelplata.gov.ar). Este portal es premiado por tercera vez consecutiva por poseer una página web con una gran cantidad de información disponible. Entre las secciones más destacadas se encuentran: las declaraciones juradas de los funcionarios, información presupuestaria y de gastos en sueldos, pagos a proveedores, entre otras. Asimismo, el portal ofrece la posibilidad de realizar pagos y trámites en línea, información turística y la posibilidad de leer la información en inglés. De esta manera, este portal municipal se destaca por la cantidad y tipo de información que otorga a los usuarios, más allá del tipo de diseño que presenta.

En el **tercer puesto** en la categoría de municipios grandes, se ubica el portal de **Rosario** (www.rosario.gov.ar), el cual también fue destacado en la categoría **servicios en línea**. Este sitio se destaca por tener una interfaz amigable, en la que la información se encuentra ordenada y de fácil acceso. El portal permite realizar diversos trámites y pagos en línea, cuenta con una guía de trámites disponible online en la que los ciudadanos encuentran los pasos a seguir de forma detallada, lo que simplifica y agiliza la realización de trámites. Entre otras cosas, se destaca el servicio de noticias municipales, en donde se puede acceder a la información sobre cortes de calles por arreglos de bacheos, o el mapa interactivo de la ciudad en el que se puede 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 transparencia, **Morón** (www.moron.gov.ar), obtuvo por segundo año consecutivo el **primer puesto** en la categoría **transparencia** del Índice 2011, seguido por el portal de General Pueyrredón. El sitio web de Morón cuenta con una gran cantidad de información destinada a transparentar la gestión, como ser: las declaraciones juradas de los funcionarios municipales, los llamados a concursos y licitaciones, la nómina del personal municipal, el presupuesto, entre otros. Asimismo, se destaca el sistema de atención al ciudadano que posee a través de la web, como también, los criterios de ventanilla única implementados para la gestión de trámites por parte de las empresas.

Otro de los municipios que se destacó en el Índice de este año es **Vicente López** (www.mvl.gov.ar) que obtuvo el **segundo puesto**. Este portal municipal tuvo un gran desarrollo el último año, lo que se evidencia si se observan los relevamientos de los años anteriores. Para 2007 el portal municipal de Vicente López obtuvo el quinto puesto, mientras que entre 2008 y 2010 pasó del puesto 10 al 16. Entre las cosas más destacables de este portal municipal, se encuentra la posibilidad de acceder a una variada legislación municipal. Asimismo, en la página web, se publican las compras y licitaciones, el organigrama municipal y las funciones que debe cumplir cada una de las áreas de la municipalidad, lo que facilita la comunicación con los ciudadanos, ya sea, a través de la web o de forma personal en la municipalidad.

El sitio web del **municipio de Rafaela** (www.rafaela.gov.ar) se ubica en el **cuarto puesto** del Índice. Se destaca por contar con una guía de trámites completa y detallada, a partir de la cual los ciudadanos pueden acceder a la información necesaria para realizar trámites en las dependencias municipales. Además, la página ofrece la posibilidad de acceder a las principales noticias locales a través de teléfonos móviles.

Por último, otro de los municipios que se ubica entre los primeros puestos del Índice es **Bahía Blanca** (www.bahiablanca.gov.ar) cuyo sitio web se destaca por ofrecer una “cuenta ciudadana” a partir de la cual se puede acceder a todos los servicios que brinda la Municipalidad y dar seguimiento de forma personal a los trámites iniciados, los que agiliza y mejora la atención al vecino. Además, se puede acceder a las declaraciones juradas de los funcionarios municipales, a una copia del recibo de sueldo del intendente, a la escala de sueldos de los empleados municipales, al presupuesto municipal, entre otros.

Conclusiones

A partir de lo analizado se puede ver que, en general, el desarrollo de los portales municipales muestra un estancamiento respecto de los avances producidos a lo largo de los últimos años. Asimismo, en comparación con años anteriores, el estancamiento se vio acompañado por un aumento en la cantidad de municipios con más de 50.000 habitantes que poseen presencia en la web (111 municipios sobre un total de 115). De esta manera, más allá de los niveles de desarrollo, los portales se evidencian como una carta de presentación la comunidad a través de internet, muy valorada por los gobiernos locales.

La utilización de las nuevas tecnologías, como insumo para la información y comunicación de los gobiernos con los ciudadanos, aumenta la capacidad de acceder y procesar los contenidos, generando una mayor y mejor gobernabilidad y democracia al volver más eficiente a la gestión, disminuyendo sus costos. En este sentido, se observa la necesidad de fomentar reformas en las administraciones públicas, con el objetivo de acercar el Estado a los ciudadanos, y el desarrollo de portales web se torna fundamental. Pero, como se aprecia en los resultados del **Índice Nacional de Páginas Web Municipales**, todavía hay mucho por hacer en la materia.

En relación a los dos grandes ejes a partir de los que se estructura el Índice, se pudo observar que los contenidos poseen mayores niveles de desarrollo en las áreas que determinan la presencia e información que brinda el municipio a los ciudadanos, mientras que la interacción, la transacción y la transformación aún son dimensiones poco desarrolladas. Esto evidencia que el desarrollo de los portales municipales durante el último año se mantuvo en aquellos aspectos que exigen menores costos tecnológicos y políticos. Cuestiones como la transparencia de la gestión y el control ciudadano, que pueden desarrollarse mediante la publicación de declaraciones juradas, el presupuesto municipal y su ejecución o la publicación de los llamados a concursos o licitaciones, no requieren grandes avances tecnológicos ni inversión, y la decisión de realizarlas mediante un sitio web institucional evidencia ciertos niveles de voluntad política y liderazgo.

En segundo lugar, los valores obtenidos por el eje de usabilidad, demuestran que la navegación de los usuarios por la página no es tenida en cuenta a la hora de subir o brindar información. La posibilidad de contar con contenidos que sean accesibles de forma sencilla, rápida y fácil es una característica que cumplen, excepcionalmente, sólo algunos portales municipales. Contar con sitios web que, además de brindar información completa y detallada sobre el municipio y sus actividades, facilite el acceso y uso por parte de los interesados sumamente importante. No se debe perder de vista que poner a disposición del ciudadano mucha información que resulta inaccesible redundante en un ciudadano desinformado, tornando obsoleta la funcionalidad de un portal web municipal.

La voluntad política, sumada al gran desarrollo tecnológico de los últimos años, permite mejorar la gestión local, promueve una mejor relación con la ciudadanía, y compromete a los ciudadanos con sus lugares de pertenencia.

Anexo 1: Primeros puestos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011

Cuadro 6: Primeros 10 puestos en municipios grandes (más de 200 mil habitantes), Índice 2011

Índice 2011 Puesto	Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)	Índice 2010 Puesto	Índice 2008 Puesto	Índice 2007 Puesto
1°	General Pueyrredón	Buenos Aires	83,99	12	77,99	1°	1°	12°
2°	Vicente López	Buenos Aires	83,49	11	74,54	16°	10°	5°
3°	Rosario	Santa Fe	84,49	10	72,42	5°	5°	1°
4°	Bahía Blanca	Buenos Aires	88	8	69,14	11°	3°	4°
5°	Córdoba	Córdoba	82,99	8	65,21	9°	6°	3°
6°	Santa Fe	Santa Fe	75,00	9	61,61	7°	15°	15°
7°	Morón	Buenos Aires	83,50	6	59,64	10°	2°	11°
8°	San Isidro	Buenos Aires	71,99	8	56,56	24°	19°	8°
9°	La Plata	Buenos Aires	71,00	8	55,79	2°	9°	10°
10°	Tigre	Buenos Aires	62,99	8	49,49	6°	11°	14°

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 7: Primeros 10 puestos en municipios medianos (entre 50 mil y 200 mil habitantes), Índice 2011

Índice 2011 Puesto	Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 14)	Total (máx. 120)	Índice 2010 Puesto	Índice 2008 Puesto	Índice 2007 Puesto
1°	Rafaela	Santa Fe	85,00	9	69,82	14°	7°	13°
2°	San Fernando	Buenos Aires	85,49	7	64,12	8°	12°	6°
3°	Mendoza	Mendoza	84,00	7	63,00	4°	77°	27°
4°	Tandil	Buenos Aires	79,49	8	62,46	3°	4°	2°
5°	Junín	Buenos Aires	74,99	9	61,60	13°	16°	41°
6°	San Martín	Buenos Aires	76,49	8	60,10	17°	17°	9°
7°	Venado Tuerto	Santa Fe	64,49	7	48,37	12°	18°	89°
8°	Concordia	Entre Ríos	58,49	9	48,04	31°	24°	16°
9°	La Costa	Buenos Aires	63,98	7	47,98	25°	28°	43°
10°	Río Cuarto	Córdoba	61,00	8	47,93	22°	25°	67°

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2: Listado de municipios y páginas web relevados

Cuadro 8: Municipios y páginas web relevados, 2011

	Municipio	Provincia	Página Web	Hab. 2001**
1	Rawson	Chubut	www.rawson.gov.ar	26.214
2	Ushuaia	TDF	www.ushuaia.gov.ar	46.057
3	Viedma	Río Negro	www.viedma.gov.ar	47.246
4	Yerba Buena	Tucumán	www.municipioyerbabuena.gob.ar	50.571
5	Barranqueras	Chaco	www.barranqueras.gov.ar	50.951
6	Ensenada	Buenos Aires	www.ensenada.gov.ar	51.171
7	Rivadavia	Mendoza	www.rivadaviamendoza.gov.ar	52.567
8	General Pico	La Pampa	www.generarpico.gov.ar	53.352
9	Río Grande	TDF	www.riogrande.gov.ar	53.639
10	Eldorado	Misiones	www.eldorado.gov.ar	54.189
11	San Pedro	Buenos Aires	www.sanpedro.gov.ar	54.868
12	Oberá	Misiones	www.obera.gov.ar	55.493
13	Villa Carlos Paz	Córdoba	www.villacarlospez.gov.ar	56.246
14	San Pedro de Jujuy	Jujuy		56.882
15	Tres Arroyos	Buenos Aires	www.tresarroyos.gov.ar	57.110
16	Puerto Madryn	Chubut	www.madryn.gov.ar	57.739
17	Banda del Río Salí	Tucumán		57.955
18	San Francisco	Córdoba	www.sanfrancisco.gov.ar	58.588
19	Santo Tomé	Santa Fe	www.santotome.gov.ar	58.904
20	Mercedes	Buenos Aires	www.mercedes.gob.ar	59.471
21	La Costa	Buenos Aires	www.lacosta.gob.ar	59.577
22	Presidente Perón	Buenos Aires	www.peron.mun.gba.gov.ar	60.045
23	Tartagal	Salta	www.municipiotartagal.gov.ar	60.557
24	Chivilcoy	Buenos Aires	www.chivilcoy.gov.ar	60.617
25	Cnel. de Marina L. Rosales	Buenos Aires	www.muncrosales.gov.ar	60.879
26	Azul	Buenos Aires	www.azul.gov.ar:8084	62.642
27	Concepción del Uruguay	Entre Ríos	www.cdelluruquay.gov.ar	64.538
28	Reconquista	Santa Fe	www.reconquista.gov.ar	66.100
29	General Rodríguez	Buenos Aires	www.generalrodriguez.gov.ar	67.858
30	Venado Tuerto	Santa Fe	www.venadotuerto.gov.ar	69.635
31	Villa María	Córdoba	www.villamaria.gov.ar	72.273
32	San Ramón de La Nueva Orán	Salta	www.oran.gov.ar	72.807
33	Guaaleguaychú	Entre Ríos	www.gualeguaychu.gov.ar	73.330
34	Chimbas	San Juan	www.municipiodechimbas.gob.ar	73.580
35	Cipolletti	Río Negro	www.cipolletti.gov.ar	73.860
36	Villa Gobernador Gálvez	Santa Fe	www.vggmunicipalidad.gov.ar	74.760
37	Rivadavia	San Juan	www.rivadavia.gob.ar	76.056
38	General Roca	Río Negro	www.generalroca.gov.ar	78.193
39	Río Gallegos	Santa Cruz	www.mrg.gov.ar	78.962
40	Berisso	Buenos Aires	www2.berisso.gba.gov.ar	79.862
41	Campana	Buenos Aires	www.campana.gov.ar	83.515
42	Rafaela	Santa Fe	www.rafaela.gov.ar	83.667
43	Goya	Corrientes	www.goya.gov.ar	87.235
44	Pcia. Roque Sáenz Peña	Chaco	www.ciudadtermal.com.ar	87.694
45	Junín	Buenos Aires	www.junin.gov.ar	88.481
46	Necochea	Buenos Aires	www.necochea.gov.ar	88.739
47	Trelew	Chubut	www.trelew.gov.ar	89.448
48	San Carlos de Bariloche	Río Negro	www.bariloche.gov.ar	93.352
49	Luján	Buenos Aires	www.lujan.gov.ar	93.980
50	Santa Rosa	La Pampa	www.santarosa.gov.ar	94.758
51	La Banda	S. Del Estero	www.labanda.gov.ar	95.142
52	Villa Mercedes	San Luis	www.villamercedes.gov.ar	96.738
53	Pergamino	Buenos Aires	www.pergamino.gov.ar	99.112
54	Zárate	Buenos Aires	www.municipiodezarate.com.ar	101.104
55	Olavarría	Buenos Aires	www.olavarria.gov.ar	103.718
56	Luján de Cuyo	Mendoza	www.lujandecuyo.gov.ar	104.470
57	Rawson	San Juan	www.municipioderawson.gov.ar	107.632
58	Tandil	Buenos Aires	www.tandil.gov.ar	108.086
59	San Martín	Mendoza	www.sanmartin.gov.ar	108.448

60	Mendoza	Mendoza	www.ciudaddemendoza.gov.ar	110.993
61	San Juan	San Juan	www.municipiosanjuan.gov.ar	115.556
62	Ezeiza	Buenos Aires	www.ezeiza.gov.ar	118.916
63	Concordia	Entre Ríos	www.concordia.gov.ar	137.046
64	Comodoro Rivadavia	Chubut	www.comodoro.gov.ar	137.126
65	San Nicolás de Los Arroyos	Buenos Aires	www.sannicolas.gov.ar	137.410
66	San Fernando del Valle de Catamarca	Catamarca	www.sfvcatamarca.gov.ar	140.485
67	Río Cuarto	Córdoba	www.riocuarto.gov.ar	144.140
68	La Rioja	La Rioja	www.municipiolarioja.gov.ar	146.411
69	San Fernando	Buenos Aires	www.sanfernando.gov.ar	150.467
70	San Luis	San Luis	www.ciudaddesanluis.gov.ar	152.918
71	Maipú	Mendoza	www.maipu.gov.ar	153.600
72	Ituzaingó	Buenos Aires	www.miiitzaingo.gov.ar	157.769
73	Hurlingham	Buenos Aires	www.munhurli.gov.ar	171.724
74	San Rafael	Mendoza	www.sanrafael.gov.ar	173.571
75	Escobar	Buenos Aires	www.escobar.gov.ar	181.094
76	Las Heras	Mendoza	www.lasheras.gov.ar	182.962
77	Godoy Cruz	Mendoza	www.godoycruz.gov.ar	182.977
78	Formosa	Formosa	www.ciudaddeformosa.gov.ar	198.146
79	Neuquén	Neuquén	www.muningn.gov.ar	203.190
80	José C. Paz	Buenos Aires	www.josecpaz.gov.ar	229.760
81	Santiago del Estero	S. Del Estero	www.santiagociudad.gov.ar	230.424
82	Pilar	Buenos Aires	www.pilar.gov.ar	232.463
83	San Salvador de Jujuy	Jujuy	www.sansalvadordejujuy.gov.ar	233.510
84	Paraná	Entre Ríos	www.parana.gov.ar	235.931
85	Esteban Echeverría	Buenos Aires	www.estebanecheverria.gov.ar	244.622
86	Guaymallén	Mendoza	www.guaymallen.mendoza.gov.ar	251.339
87	San Miguel	Buenos Aires	www.msm.gov.ar	253.133
88	Posadas	Misiones	www.posadas.gov.ar	255.052
89	Vicente López	Buenos Aires	www.mvl.gov.ar	273.802
90	Resistencia	Chaco	www.mr.gov.ar	275.476
91	Bahía Blanca	Buenos Aires	www.bahiablanca.gov.ar	284.313
92	Berazategui	Buenos Aires	www.berazategui.gov.ar	287.944
93	Malvinas Argentinas	Buenos Aires	www.malvinasargentinas.gov.ar	290.530
94	San Isidro	Buenos Aires	www.sanisidro.gov.ar	293.212
95	Tigre	Buenos Aires	www.tigre.gov.ar	300.559
96	Morón	Buenos Aires	www.moron.gov.ar	309.086
97	Corrientes	Corrientes	www.ciudaddecorrientes.gov.ar	314.316
98	Avellaneda	Buenos Aires	www.avellaneda.gov.ar	329.638
99	Tres de Febrero	Buenos Aires	www.tresdefebrero.gov.ar	335.578
100	Florencio Varela	Buenos Aires	www.florenciovarela.gov.ar	349.242
101	Santa Fe	Santa Fe	www.santafeciudad.gov.ar	369.587
102	Moreno	Buenos Aires	www.moreno.gov.ar	380.530
103	General San Martín	Buenos Aires	www.sanmartin.mendoza.gov.ar	405.122
104	Lanús	Buenos Aires	www.lanus.gov.ar	452.512
105	Salta	Salta	www.municipalidad-salta.gov.ar	464.968
106	Merlo	Buenos Aires	www.merlo.gov.ar	470.061
107	Almirante Brown	Buenos Aires	www.almirantebrown.gov.ar	514.622
108	Quilmes	Buenos Aires	www.quilmes.gov.ar	518.723
109	San Miguel de Tucumán	Tucumán	www.sanmigueldetucuman.gov.ar	525.853
110	General Pueyrredón	Buenos Aires	www.mardelplata.gov.ar	562.901
111	La Plata	Buenos Aires	www.laplata.gov.ar	571.416
112	Lomas de Zamora	Buenos Aires	www.lomasdezamora.gov.ar	590.677
113	Rosario	Santa Fe	www.rosario.gov.ar	907.884
114	La Matanza	Buenos Aires	www.lamatanza.gov.ar	1.256.724
115	Córdoba	Córdoba	www.cordoba.gov.ar	1.267.774

*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. No se consideraron los datos del Censo 2010 porque al momento del cierre de este documento no se encontraba disponible la información sobre cantidad de habitantes para todas las localidades relevadas por el Índice.

Fuente: elaboración propia.

Acerca de los autores

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

Marina Calamari: coordinadora del Centro de Tecnología y Sociedad, y Asistente de investigación y docencia en la Universidad de San Andrés. Licenciada en Ciencia Política, Universidad del Salvador.

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

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

Jessica Dolensky y Micaela Cellucci colaboraron en la elaboración de este documento.

Este documento se realizó en el marco del proyecto “Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011”, dirigido por **Nicolás Fernández Arroyo**, director del Programa de Desarrollo Local de CIPPEC y **Diego Pando**, director académico del Programa de Gobierno Electrónico de Universidad de San Andrés.

Si desea citar este documento: Nacke, Melina y Calamari, Marina: “Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011”, *Documento de Trabajo N°80*, CIPPEC, Buenos Aires, diciembre de 2011.

Las **publicaciones de CIPPEC** son gratuitas y se pueden descargar en www.cippec.org. Alentamos que uses y compartas nuestras producciones sin fines comerciales.

Para uso online agradecemos usar el hipervínculo al documento original en la web de CIPPEC.

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

[illegible]

Documentos de Trabajo

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

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

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

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

