

Observatorio para el Desarrollo Digital

Por una sociedad más libre,
abierta y democrática

REPORTE DIGITAL

"DESARROLLO DE UN ÍNDICE DE E-GOBIERNO
DE LOS MUNICIPIOS DE ARGENTINA"

JULIO 2022

· Fundación País Abierto y Digital ·



I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO	11
III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL):	
A. Antecedentes	21
B. Metodología	23
C. Resultados globales	29
D. Resultados por grupo de indicadores:	
1. Indicadores de Funcionalidad Tecnológica	45
2. Indicadores de Provisión de Contenidos.	51
3. Indicadores de Provisión de Servicios en línea.	57
4. Indicadores de Comunicación y Participación.	63
IV. CONCLUSIONES	69
V. APÉNDICE: FUENTES DE INFORMACIÓN	71

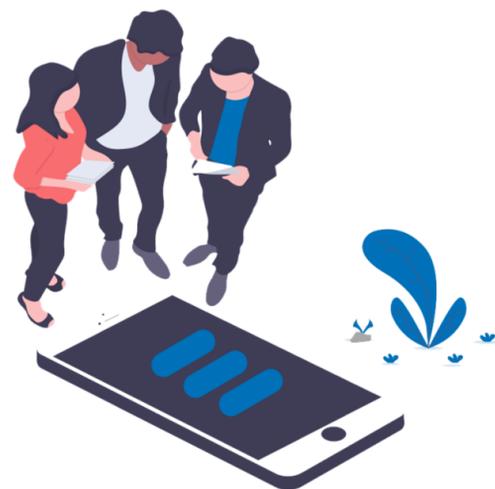
I. RESUMEN EJECUTIVO

a. Antecedentes

Los avances en el desarrollo y la innovación digital son un motor cada vez más importante para el crecimiento económico y el desarrollo humano. Estos avances son ampliamente monitoreados, pero el foco de los estudios e informes suele apuntar más al plano nacional de los gobiernos, y a nivel agregado de los países, siendo escasa la información de mayor capilaridad, a nivel de los estados, provincias o ciudades.

Por ello, y tomando como soporte conceptual la encuesta sobre E-Gobiernos locales que Naciones Unidas lleva adelante para elaborar su Índice *LOSI (Local On Line Services Index)*, decidimos realizar una evaluación sobre los municipios en la Argentina.

Así nace el **Índice Municipal de Servicios en Línea (IMSEL)**, elaborado desde el Observatorio de la Fundación PAD. El IMSEL es un índice de criterios múltiples, que captura el desarrollo del E-Gobierno mediante la evaluación de la información y los servicios proporcionados por los gobiernos



locales a través de sus sitios web oficiales, **relevando 80 indicadores que se organizan en los siguientes cuatro agrupamientos:**

- Funcionalidades tecnológicas
- Provisión de Contenidos
- Prestación de Servicios en Línea
- Comunicación y Participación

El objetivo fue conocer, evaluar y difundir el estado actual del E-Gobierno de los principales municipios de la Argentina, **y en base a ello poder inferir el nivel de madurez de la digitalización** de dichas administraciones. En esta primera edición del índice, abordamos las ciudades capitales de todas las provincias y aquellas con más de 100.000 habitantes, sin considerar la ciudad de Buenos Aires ni municipios de su conurbano, los cuales serán motivo de una próxima evaluación.

Este indicador permite también, a los responsables de las políticas y gestión municipales, contar con una guía de fortalezas y debilidades relativas, para así poder generar un plan de desarrollo digital para el municipio.

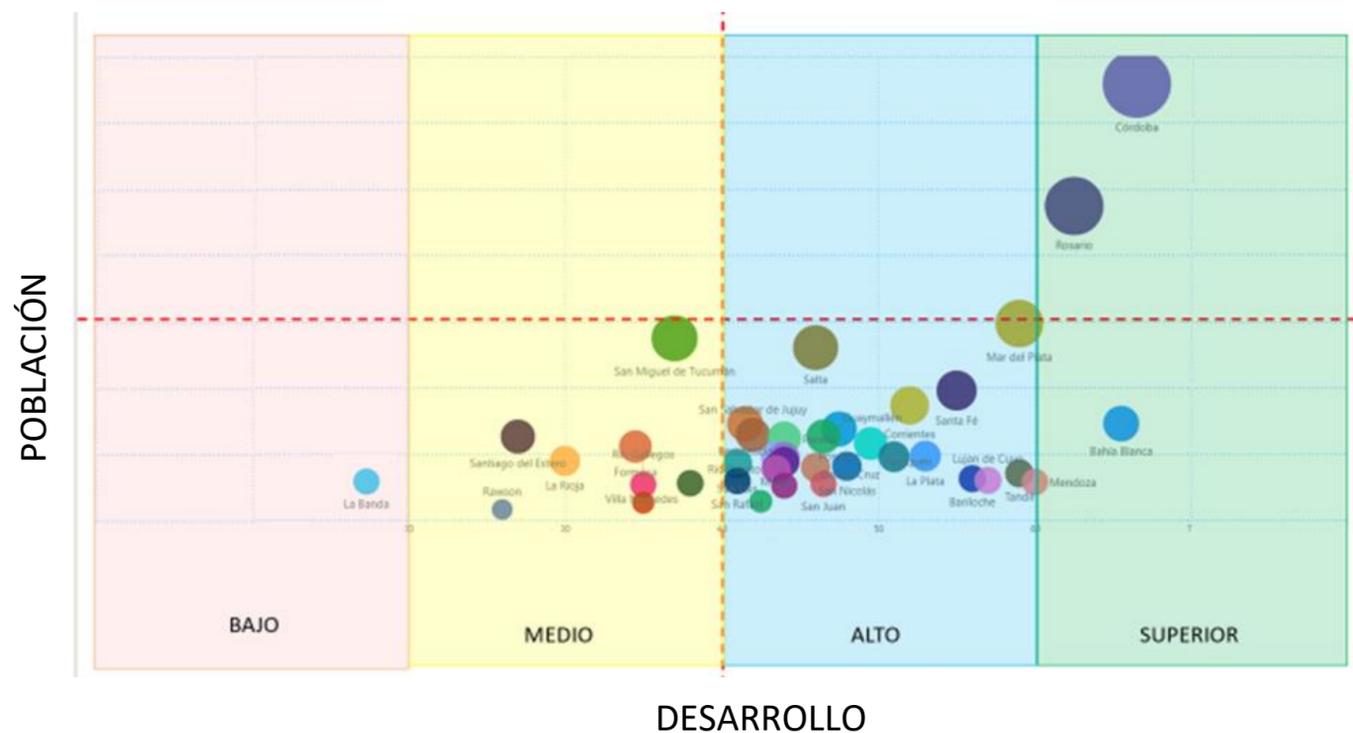
I. RESUMEN EJECUTIVO

b. Principales resultados

Los resultados se ordenaron en base a 4 calificaciones: 1. Desarrollo Superior (> 80%); 2. Desarrollo Alto (> 60% y hasta el 80%); 3. Desarrollo Medio (> 40% y hasta el 60%); 4. Desarrollo Bajo (hasta el 40%), tanto para el análisis global como para el de cada uno de los 4 agrupamientos.

A nivel global, de los 40 municipios sólo 2 alcanzaron la calificación Superior (Córdoba y Bahía Blanca); 11 municipios se encuentran en el nivel Alto, 23 en el nivel Medio y 4 en el Bajo.

No encontramos que exista una correlación entre la performance alcanzada y el tamaño de la población del municipio.

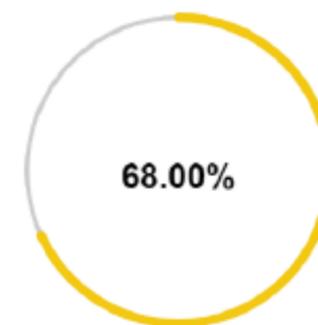


Por otro lado, también nos pareció importante entender **qué tipo de acciones son requeridas para puntuar en cada uno de los 80 indicadores**. Para esto, los clasificamos bajo 3 tipos, según sea que, por su naturaleza, la acción corresponda a:

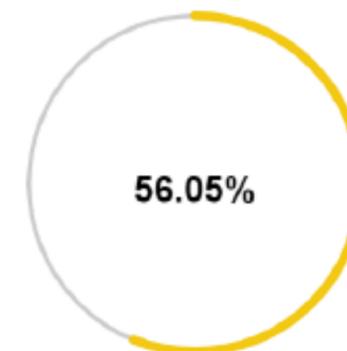
- a) una Decisión Política (15 casos - por ejemplo información sobre la ejecución presupuestaria; los resultados de las adquisiciones; etc.);
- b) un Desarrollo Tecnológico (19 casos - por ejemplo turnos online; acceso online a expedientes electrónicos; etc.);
- c) una Gestión Interna (46 casos - por ejemplo la estructura organizativa del municipio; puntos wifi gratuitos; etc.).

El gráfico que sigue muestra, a nivel global de todos los municipios, el % de pendientes que no son cumplidos para cada tipo de acción que se requeriría para lograrlo:

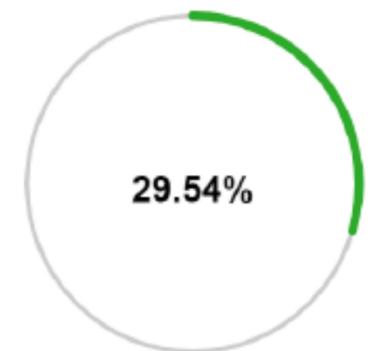
Decisión Política



Desarrollo Tecnológico



Gestión Interna



I. RESUMEN EJECUTIVO

Si observamos los resultados por grupo de indicadores, los siguientes municipios son los que integran el Top 5 que mejor performance logran en cada grupo:

Funcionalidades tecnológicas

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Luján de Cuyo	1	0,92
Córdoba	2	0,85
Neuquén	2	0,85
Rosario	2	0,85
Comodoro Rivadavia	5	0,83
Corrientes	5	0,83
Mar del Plata	5	0,83
Mendoza	5	0,83
San Salvador de Jujuy	5	0,83
Santa Rosa	5	0,83
Tandil	5	0,83

Comunicación y participación

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Bahía Blanca	1	0,92
Bariloche	1	0,92
Córdoba	1	0,92
Posadas	1	0,92
Rosario	5	0,83

Provisión de Contenidos

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Bahía Blanca	1	0,95
Córdoba	2	0,86
Mendoza	2	0,86
Tandil	2	0,86
Godoy Cruz	5	0,82
La Plata	5	0,82
Mar del Plata	5	0,82

Prestación de Servicios en línea

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Córdoba	1	0,77
Santa Fé	2	0,73
San Nicolás	3	0,68
Bahía Blanca	4	0,64
Río Cuarto	4	0,64
Rosario	4	0,64

A continuación, señalamos los principales aspectos a incorporar o corregir, entre otros, para mejorar la performance en cada grupo de indicadores:

1. En Funcionalidades Tecnológicas:

- Implementar buscadores predictivos en las páginas web.
- Incorporar herramientas que faciliten la navegación a personas discapacitadas.
- Lujan de Cuyo, Neuquén y Rosario destacan en este grupo.

2. En Provisión de Contenidos:

- Incorporar la consulta de expedientes en línea.
- Completar la información sobre los servicios de salud y educación existentes en la localidad, sean de dependencia municipal o provincial.
- Información sobre la gestión propia del municipio: ejecución presupuestaria, compras, personal contratado, puntos wifi instalados en el municipio, etc.
- Comunicar los teléfonos útiles del municipio y de otros organismos municipales y provinciales.
- Bahía Blanca, Tandil y Mendoza son las que más destacan en este agrupamiento.

I. RESUMEN EJECUTIVO

3. En Prestación de Servicios:

- Mejorar la calidad y velocidad de respuesta ante las consultas de los vecinos.
- Desarrollar e implementar el servicio de compras y contrataciones, lo cual contribuye a transparentar la gestión del gobierno. Posibilitar la gestión digital para obtener permisos de construcción (para obras privadas) o permisos de ocupación del espacio público.
- Córdoba y Santa Fe están por delante dentro de esta categoría de indicadores.

4. **En Comunicación y Participación**, en donde en general el nivel de madurez es el más bajo, las mejoras principales pasan por implementar ámbitos o programas que permitan la participación y/o consulta con los ciudadanos, por ejemplo, en cuanto a decisiones sobre el presupuesto, el destino de espacios públicos, etc.

5. Bahía Blanca y Córdoba se distinguen en este grupo.

c. Conclusiones principales

- ✓ En general existe una performance muy buena en lo referido a las Funcionalidades Tecnológicas, pero se evidencian diferencias entre los que han adoptado plataformas digitales para sus servicios y aquellos que aún los brindan de manera presencial.
- ✓ Son muchos los municipios que aún no han implementado servicios digitales para sus ciudadanos.
- ✓ La Provisión de Contenidos es todavía un aspecto donde hay mucho para ofrecer y mejorar, en particular en cuanto a la apertura de datos municipales.
- ✓ Muchas de las mejoras posibles están a tiro de decisión de las autoridades, o de desarrollos que pueden llevar adelante con sus propios recursos.

II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

Desde el año 2001, Naciones Unidas realiza una Encuesta sobre el E-Gobierno, que se ha convertido en una herramienta indispensable de “clasificación, mapeo y medición” tanto para los responsables de la formulación de políticas, como para quienes se dedican al análisis comparativo y la investigación contemporánea sobre el E-Gobierno.



Los conceptos que desarrolla Naciones Unidas para la conformación de su índice constituyen el soporte conceptual de nuestra propuesta de trabajo sobre la evaluación de los E-Gobiernos de los principales municipios de la Argentina.

A continuación, señalaremos algunos de estos conceptos, que acompañan la edición del Índice de Naciones Unidas (lo resaltado es nuestro).

La tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), hoy ampliamente utilizada por todos los sectores de la sociedad, está desempeñando un papel cada vez más importante en las interacciones entre los gobiernos y las personas.

Existe un amplio consenso de que las TIC pueden usarse para aumentar la calidad de la prestación de servicios, mejorar la eficiencia de las instituciones públicas, llegar a un gran número de personas, promover la transparencia y la rendición de cuentas, facilitar la interacción y la e-participación, y mitigar la corrupción.

El desarrollo del E-Gobierno ocupa un lugar destacado en las agendas políticas, **pero el énfasis se ha centrado principalmente en las prioridades y el progreso nacional**, como lo demuestran las numerosas iniciativas y publicaciones regionales e internacionales que evalúan el crecimiento y la eficacia del E-Gobierno a nivel nacional; los ejemplos incluyen la Encuesta de E-Gobierno de las Naciones Unidas (de 2001 a la fecha), el Benchmarking de Administración Electrónica de la Unión Europea, y la revisión del Gobierno Digital de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para países individuales.

Existen mecanismos bien establecidos para evaluar el progreso en el desarrollo nacional del e-gobierno, pero la evaluación de la madurez del E-Gobierno local (municipal) se encuentra en las primeras etapas y sigue siendo relativamente rara.

II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

Las ciudades son esencialmente una colección de redes humanas, sociales, económicas y culturales, y son entornos en los que se puede fomentar un sentido de pertenencia y unión, y en el que los procesos públicos que apoyan la cohesión y el desarrollo social pueden optimizarse y hacerse más eficientes y eficaces. **Con este fin, se debe prestar mayor atención a la evaluación de la presencia en línea del gobierno local en las ciudades, un aspecto fundamental del E-Gobierno.**

Un punto de partida lógico es evaluar el papel de las ciudades como proveedores de servicios y examinar los portales de las ciudades como el mecanismo clave para el E-Gobierno en tales contextos.

El informe presenta los resultados **“de un estudio que evalúa los portales de E-Gobierno de 100 ciudades seleccionadas de distintos países utilizando el Índice de Servicios Locales En Línea (LOSI).** Este proceso se inició en 2018 como un estudio piloto que evaluaba portales en 40 ciudades, y busca continuar proporcionando datos basados en evidencia para contribuir a la evaluación del progreso realizado en el desarrollo local del E- Gobierno.”

En otra parte de su Informe expresa:

“El Índice de Servicio Local (LOSI) es un índice de criterios múltiples que captura el desarrollo del E-Gobierno a nivel local, mediante la

evaluación de la información y los servicios proporcionados por los gobiernos locales a través de sitios web oficiales, relevando 80 indicadores, que se organizan en los siguientes cuatro criterios:

- 1. Tecnología;**
- 2. Provisión de Contenidos;**
- 3. Prestación de Servicios en línea; y**
- 4. Participación y Compromiso.**

El criterio **"Tecnología"** se centra en las características técnicas de los sitios web con el objetivo de verificar cómo se pone el sitio web a disposición de los usuarios. Abarca aspectos como la facilidad de navegación, accesibilidad (al considerar diferentes navegadores, dispositivos e idiomas disponibles), visual atractiva, funcionalidad y confiabilidad.

El enfoque del criterio de **“Provisión de Contenidos”** está en la disponibilidad de información básica por parte del residente, no solo relacionada con el municipio, sino también con otras áreas centrales de las sociedades en general (a saber, Datos Abiertos, iniciativas de ciudades inteligentes y el uso de tecnologías emergentes). Evalúa la calidad, disponibilidad, relevancia y presentación concisa de información específica presentada en el sitio web.

II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

Este criterio incluye también la evaluación de cuestiones como el acceso a la información de contacto sobre la estructura organizativa del gobierno municipal, el acceso a los documentos públicos, el acceso a la información sectorial (es decir, sobre salud, educación, seguridad social, economía). También se incluye la presencia de políticas de privacidad del sitio web, ya que este aspecto tiene el potencial de mejorar la percepción pública, la confianza en el gobierno y permitir un mayor compromiso con el gobierno.

El criterio de **“Prestación de Servicios”** evalúa un conjunto de servicios fundamentales puestos a disposición a través de los sitios webs de las ciudades. **El énfasis está en la entrega de servicios electrónicos** fundamentales que incluyen el análisis de aspectos como: las solicitudes en línea y entrega de certificados y licencias; búsqueda/ofertas de empleo; pagos electrónicos; la capacidad de los usuarios para solicitar o registrarse para eventos o servicios municipales en línea; formularios; presentación y registro de informes de servicios; participación en licitaciones y contratación electrónica. Las cuestiones relacionadas con la e-autenticación también se abordan dentro de este criterio. Un aspecto adicional se relaciona con la forma en que los municipios responden a las solicitudes de información por correo electrónico.

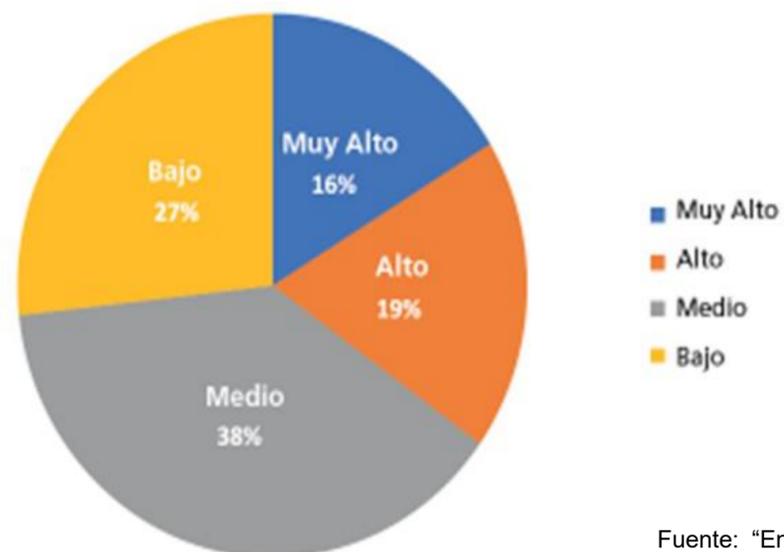
El cuarto criterio se enfoca en la **“Participación y Compromiso”**. El objetivo principal es evaluar la existencia de iniciativas y mecanismos de participación en línea relevantes, a saber, foros, formularios de denuncia y encuestas en línea. Otras características consideradas en este criterio incluyen la disponibilidad de redes sociales y la posibilidad de enviar comentarios, sugerencias o quejas al gobierno local, así como iniciativas participativas más sofisticadas, como presupuestos participativos y participación en deliberaciones en línea”.

Cada uno de los 80 indicadores LOSI, genera una pregunta binaria en el Cuestionario del Gobierno Local. A cada indicador se le asignó un valor de “1” si se lo encontró en el portal de la ciudad (SÍ) y un valor de “0” si estaba ausente (NO). El valor global del LOSI para una ciudad dada, es el valor obtenido para los 80 indicadores por parte de cada ciudad.

Se detallan a continuación los resultados de dicha encuesta:

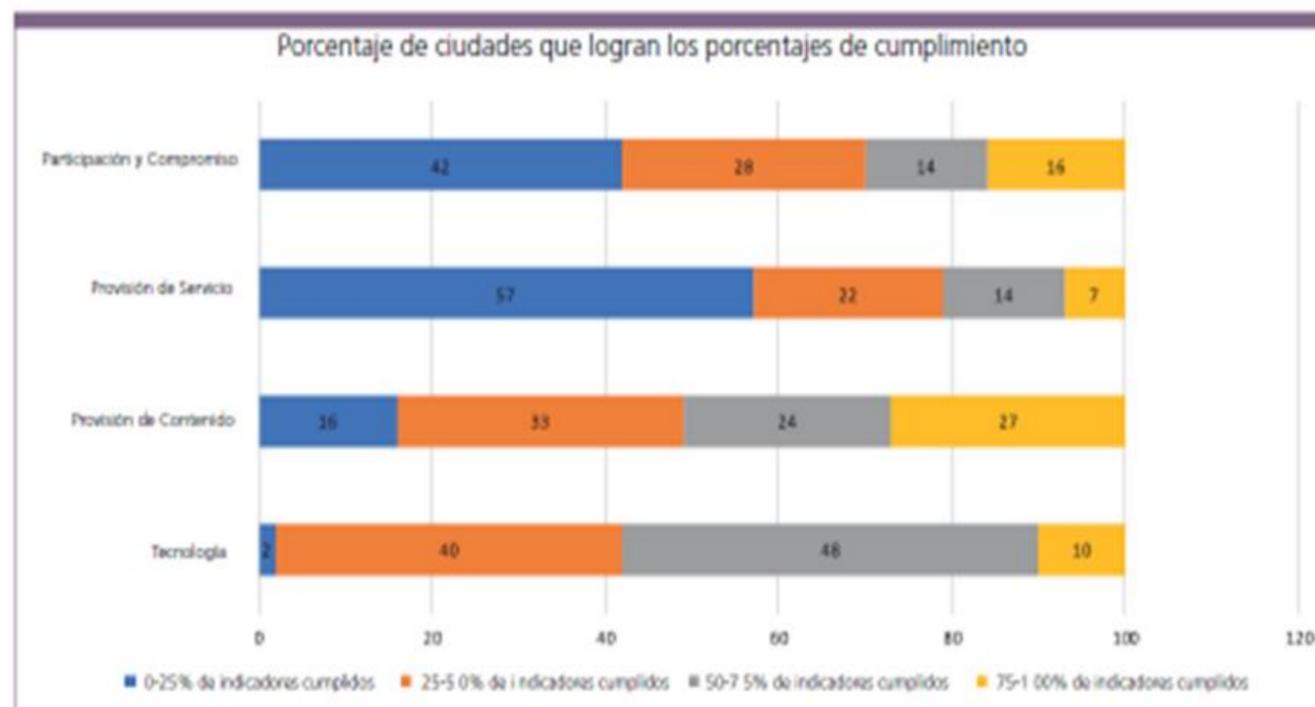
II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

GRÁFICA I. Distribución de las ciudades según el nivel de LOSI



Fuente: "Encuesta sobre E-Gobierno, 2020" (UN, pag 91).

GRAFICA II. Implementación de indicadores de LOSI en portales de E-Gobierno de las ciudades



Fuente: "Encuesta sobre E-Gobierno, 2020" (UN, pag 93).

GRÁFICA III. Municipios agrupados por Nivel de Índice Local de Servicios en Línea (LOSI)

LOSI MUY ALTO	
Madrid	Buenos Aires
Nueva York	Berlín
Tallin	Seúl
París	Shanghai
Estocolmo	Estambul
Moscú	Londres
Bogotá	Roma

LOSI ALTO	
San Pablo	Praga
Dubai	Tokyo
Toronto	Sidney
Bruselas	Johannesburgo
Helsinki	Lisboa
Ciudad de México	Atenas
Varsovia	Almaty
Amsterdam	Kuala Lumpur

LOSI MEDIO	
Riad	Lagos
Viena	Santiago
Budapest	Amman
Mumbai	Yakarta
Guayaquil	La Paz
Nairobi	El Cairo
Santo Domingo	Kiev
Kabul	Ciudad de Guatemala
Bangkok	Bucarest
Lima	Addis Abeba
Túnez	Casablanca
Belgrado	Argel
Colombo	Luanda
Ho Chi Minh	

LOSI BAJO	
Abidján	Teherán
Bakú	Damasco
Dar Es Salaam	Phnom Penh
Karachi	Tegucigalpa
Minsk	Antananarivo
Manila	Ouagadougou
La Habana	Port Moresby
Yangon	Kumasi
Bagdad	Puerto Nuevo
Kampala	Bujumbura
Caracas	Lilongwe
Dacca	

Fuente: "Encuesta sobre E-Gobierno, 2020" (UN, pag 310).

II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

Señalamos a continuación algunas **conclusiones clave** que se desprenden del citado informe:

1. Los hallazgos de la encuesta LOSI 2020 refuerzan los de la encuesta 2018, al afirmar que **los niveles de desarrollo del E-Gobierno local no son necesariamente consistentes con los niveles de desarrollo del E-Gobierno nacional, lo que justifica la necesidad de realizar evaluaciones separadas a nivel nacional y a nivel local.**

2. El promedio LOSI de 2020 nos estaría indicando que la **mayoría de los portales de las ciudades evaluadas todavía ofrecen características básicas** (como la provisión de información), **pero poca o ninguna provisión de servicios en línea.** Sin embargo, casi todos los portales de la ciudad son accesibles de manera responsiva desde dispositivos móviles, lo que confirma la conciencia de los gobiernos locales sobre la importancia de las tecnologías móviles en la prestación de servicios multicanal.

3. Los hallazgos apuntan a la necesidad de una visión compartida y una mayor colaboración a nivel local. **Se necesita más colaboración entre las ciudades, para que las autoridades locales con iniciativas exitosas de ciudades inteligentes puedan compartir conocimientos con aquellas que aún están buscando las soluciones adecuadas para abordar sus propios desafíos.**

4. La innovación y el desarrollo tecnológico han alterado prácticas tradicionales y la organización de las sociedades. La tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), **ahora ampliamente utilizada en todos los sectores de la sociedad, está desempeñando un papel cada vez más importante en las interacciones entre los gobiernos y las personas.**

5. Las personas tienden a tener una interacción más directa con los gobiernos locales, lo que coloca a estos últimos en una posición única para responder a las necesidades y preocupaciones de los residentes. **A menudo, las personas están más interesadas en lo que sucede en sus comunidades locales,** ya que estos gobiernos se ocupan directamente de los problemas que afectan sus vidas cotidianas en áreas como la educación, los servicios sociales y la gestión de la ciudad.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

a. Antecedentes

Como describimos anteriormente, para evaluar el grado de madurez de la ciudad en materia digital se realiza un análisis amplio e integral sobre varias dimensiones. La incorporación de servicios en línea en el vínculo del ciudadano con su municipio, de algún modo, refleja el estadio general en que se encuentra éste en cuanto al desarrollo del E-Gobierno.

Asimismo, si bien para esta primera evaluación hemos seguido los lineamientos aplicados por Naciones Unidas para la emisión del LOSI, debemos señalar algunas observaciones a dicha metodología:

- a. En conjunto, los indicadores relevados para la determinación del índice, a nuestro juicio, representan un **mínimo necesario**. Si se analizan sitios web de ciudades que están en el grupo MUY ALTO del LOSI encontraríamos muchos más indicadores susceptibles de ser incorporados al relevamiento.
- b. La metodología establece que todos los indicadores tienen el mismo peso, sin considerar la mayor o menor relevancia que tuvieran para el ciudadano, o la dificultad para disponibilizar dicho servicio por parte del municipio.

- c. Para determinar los cuatro estadios (Bajo, Medio, Alto y Muy Alto) se divide en cuartiles (función lineal), cuando consideramos que, por lo señalado en el punto anterior, la calificación podría responder a una escala no lineal.
- d. Algunos indicadores podrían merecer calificaciones intermedias, y no meramente “1” o “0”, para poder diferenciar los grados de desarrollo o sofisticación con que pueden estar ofreciéndose los servicios.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

b. Metodología

En base a la experiencia del trabajo que venimos haciendo desde la Fundación, en la promoción y el soporte técnico para el gobierno digital con distintos municipios del país, como por la extensa experiencia de quienes la integran en relación con estas materias, no podemos sino acordar con los siguientes dos aspectos:

- a. El desarrollo del Gobierno Digital en los Municipios, salvo contadas excepciones, se encuentra muy retrasado respecto de los avances verificados en la Administración Nacional.
- b. Resulta novedoso y apropiado el criterio utilizado por Naciones Unidas para evaluar los avances de los E-Gobiernos locales mediante la evaluación de los aspectos tecnológicos, la información y los servicios proporcionados por los gobiernos municipales, a través de sus sitios web oficiales. Los gobiernos municipales son los que tienen la relación más estrecha y cotidiana con los ciudadanos y es por ello que, como dijimos, el nivel de servicios en línea refleja el modo y la madurez con que la digitalización está presente y facilita esa relación.

Es por esto que la Fundación, en el marco del Observatorio de Desarrollo Digital, se propuso replicar esta evaluación y crear el **“ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA” (IMSEL)** como el desarrollo de nuestro índice municipal de E-Gobierno. En una primera edición, para todas las ciudades capitales de provincias y para los municipios de más de 100.000 habitantes de la Argentina, excluyendo en esta primera etapa, a los municipios del Conurbano Bonaerense (21,6% población nacional y 27,9% sin el conurbano).

Para realizar dicha evaluación, por lo tanto, **se adoptaron los 4 criterios básicos utilizados en la confección del LOSI, y se adaptaron algunos de los Indicadores de dichos criterios a la realidad de nuestros municipios.**

Las áreas involucradas en el análisis de los indicadores se agrupan de la siguiente manera:

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

GRUPO DE INDICADORES	ÁREAS DE TRABAJO
Funcionalidad Tecnológica	• Acceso con dispositivos móviles
	• Alineación con estándares de accesibilidad
	• Alineación con las funciones de visualización
	• Alineación con los estándares de validación de marcado
	• Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).
	• Facilidad para encontrar portales
	• Herramientas de accesibilidad
Provisión de Contenidos	• Mecanismo de búsqueda interno en página principal
	• Navegabilidad
	• Soporte de idiomas extranjeros
	• Accesos específicos
	• Datos Abiertos
	• Evidencia de actualización de contenido del portal
	• Información básica del Municipio
Prestación de Servicios en Línea	• Información sobre áreas del Municipio
	• Accesibilidad y Autenticación
	• Compras
	• Guía de Trámites
	• Habilitaciones
	• Licencias de conducir
	• Movilidad
	• Pagos
	• Permisos
	• Registro Civil
Comunicación y Participación	• Respuesta al vecino
	• Turnos
	• Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos
	• Participación Ciudadana

El objetivo de este trabajo fue conocer el estado actual de la presencia en línea de los principales municipios del país, y en base a ello poder inferir el nivel de madurez de la digitalización de dichas administraciones. **Este indicador ayudará a los responsables de estas políticas de digitalización y de su gestión, a contar con una guía de sus fortalezas y debilidades relativas, para así poder generar un plan de desarrollo digital para el municipio.**

Para llevar adelante el trabajo, se plantearon las siguientes etapas:

1. Se conformó un Comité de Evaluación interdisciplinario, para establecer los criterios de evaluación.
2. En base a una revisión preliminar de los actuales sitios en línea (páginas web), para una muestra heterogénea de municipios, se definieron aquellos Indicadores utilizados en el LOSI que resultaban adecuados para la realidad nacional, así como se incorporaron otros que se consideraron relevantes para el objeto de trabajo.
3. Se estableció una forma objetiva para determinar el cumplimiento de cada indicador, por ejemplo, formulando descriptores de cumplimiento e incumplimiento.
4. Se conformó un equipo de trabajo para realizar el relevamiento de campo.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

5. El análisis de cada Municipio fue realizado por dos profesionales en forma independiente.

6. El Comité de Evaluación resolvió las diferencias que se verificaron entre las dos evaluaciones independientes realizadas, y determinó el puntaje alcanzado por cada municipio, en cada uno de los aspectos relevados.

7. Se clasificaron los resultados, tanto en General como para los 4 criterios básicos, en cuatro estadios según el siguiente criterio y en base al cumplimiento de los indicadores seleccionados:

- **Desarrollo Superior:** Cumplimiento mayor al 80%.
- **Desarrollo Alto:** Cumplimiento mayor al 60% y hasta el 80%.
- **Desarrollo Medio:** Cumplimiento mayor al 40% y hasta el 60%.
- **Desarrollo Bajo:** Cumplimiento de hasta el 40%.

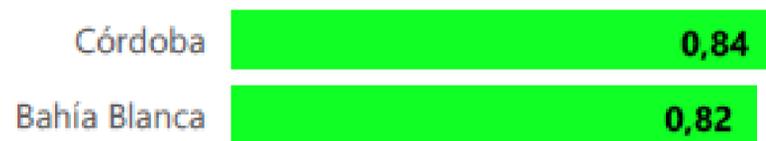
El relevamiento de los sitios web de los municipios para el presente trabajo, se realizó entre Marzo y Junio de 2022.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

c. Resultados Globales

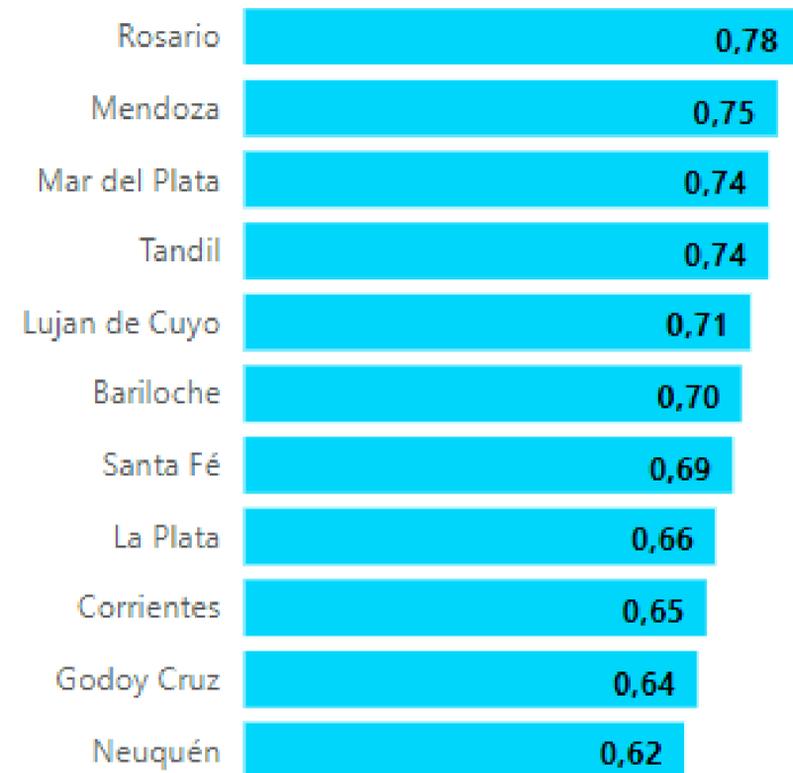
De los 40 municipios analizados solamente 2 se encuentran en un estadio de **DESARROLLO SUPERIOR** (Córdoba y Bahía Blanca) apoyados en una muy buena performance en todos los indicadores analizados, pero en especial en aquellos relacionados con la Tecnología aplicada, la Provisión de Contenidos y con la Participación y Compromiso.

GRÁFICA IV. Municipios en estadio de “Desarrollo Superior”



En el segundo grupo de municipios se encuentran los 11 que han tenido un nivel de **DESARROLLO ALTO** en la evaluación global. En general, en este grupo de municipios se observa un nivel alto de desarrollo respecto de los indicadores de Funcionalidad Tecnológica, y en menor medida en los indicadores de Provisión de Contenidos y de Prestación de Servicios en Línea.

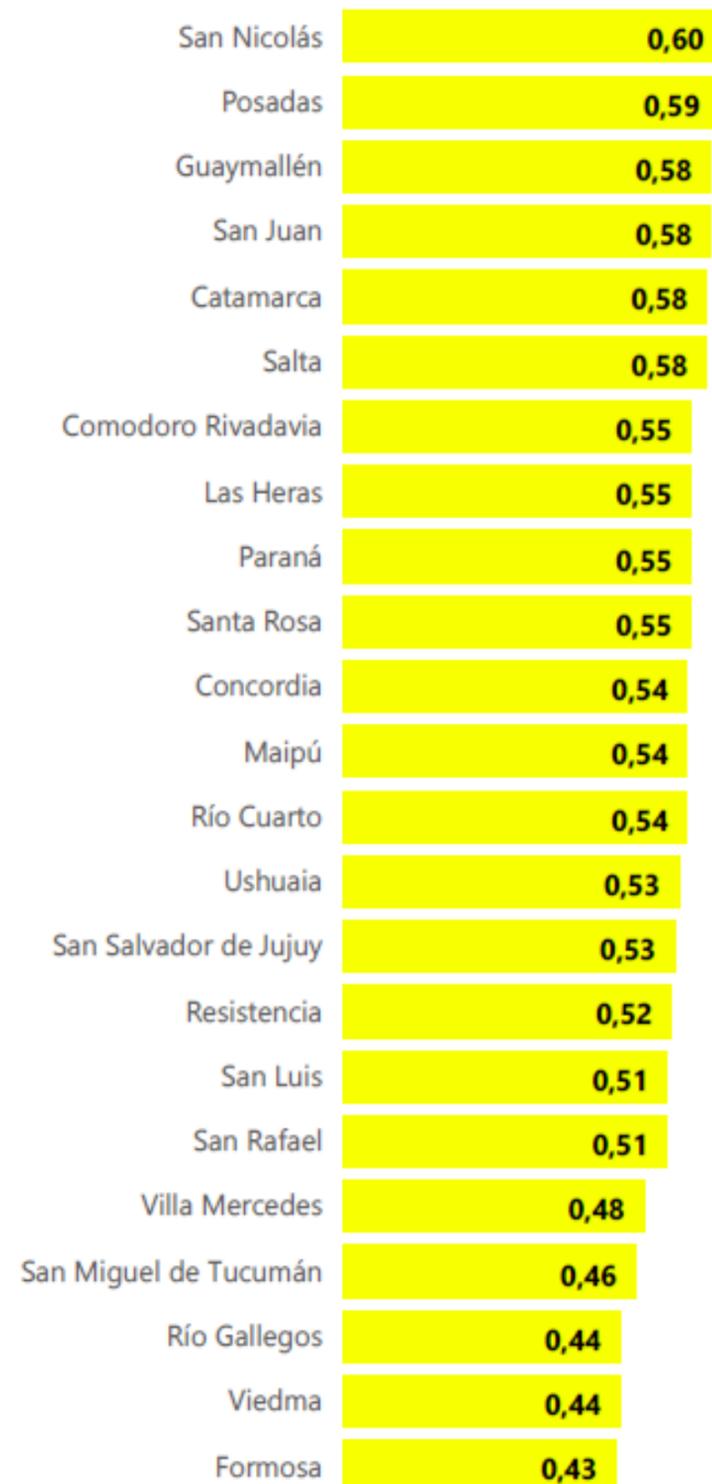
GRÁFICA V. Municipios en estadio de “Desarrollo Alto”



El tercer grupo de municipios lo conforman 23 municipios con un estadio de **DESARROLLO MEDIO** que refleja que aún están en progreso. Es decir, si bien en determinadas áreas (generalmente para el eje de funcionalidades tecnológicas) tienen un rendimiento avanzado, no sucede lo mismo con las otras 3 áreas de análisis.

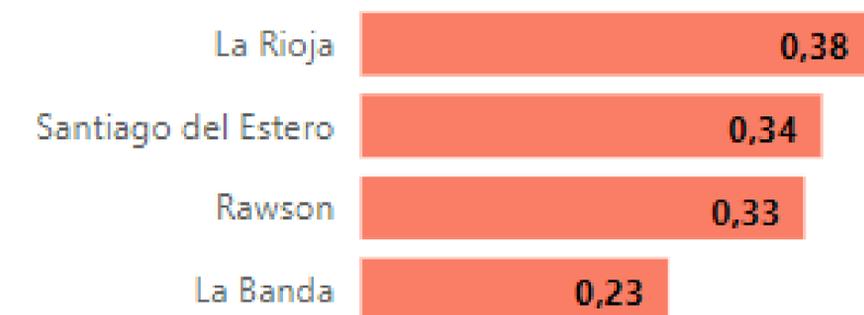
III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

GRÁFICA VI. Municipios en estadio de “Desarrollo Medio”



Por último, encontramos 4 municipios con un estadio de **DESARROLLO BAJO** de acuerdo con nuestro relevamiento.

GRÁFICA VII. Municipio en estadio de “Desarrollo Bajo”



A continuación compartimos el listado de los 40 municipios relevados y su clasificación general y en los 4 grupos de indicadores relevados.

El orden de cada municipio está sujeto al score obtenido a nivel general, más allá de la performance que cada uno ha obtenido en los 4 grupos de indicadores.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

GRAFICA VIII. Municipios según su estadio de desarrollo de e-gobierno, abierto por grupo de indicadores relevados. (1 / 2)

MUNICIPIO	PROVINCIA	ORDEN	CLASIFICACIÓN GENERAL	IND. FUNCIONALIDAD TECNOLÓGICA	IND. DE PROVISIÓN DE CONTENIDOS	IND. DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	IND. DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN
Córdoba	Córdoba	1	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	ALTO	SUPERIOR
Bahía Blanca	Buenos Aires	2	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	ALTO	SUPERIOR
Rosario	Santa Fé	3	ALTO	SUPERIOR	SUPERIOR	ALTO	SUPERIOR
Mendoza	Mendoza	4	ALTO	SUPERIOR	SUPERIOR	MEDIO	ALTO
Mar del Plata	Buenos Aires	5	ALTO	SUPERIOR	SUPERIOR	MEDIO	ALTO
Tandil	Buenos Aires	5	ALTO	SUPERIOR	SUPERIOR	MEDIO	ALTO
Lujan de Cuyo	Mendoza	7	ALTO	SUPERIOR	ALTO	MEDIO	ALTO
Bariloche	Rio Negro	8	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	SUPERIOR
Santa Fé	Santa Fé	9	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO
La Plata	Buenos Aires	10	ALTO	ALTO	SUPERIOR	MEDIO	ALTO
Corrientes	Corrientes	11	ALTO	SUPERIOR	ALTO	MEDIO	MEDIO
Godoy Cruz	Mendoza	12	ALTO	ALTO	SUPERIOR	MEDIO	MEDIO
Neuquén	Neuquén	13	ALTO	SUPERIOR	MEDIO	MEDIO	MEDIO
San Nicolás	Buenos Aires	14	MEDIO	ALTO	MEDIO	ALTO	BAJO
Posadas	Misiones	15	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	SUPERIOR
Guaymallén	Mendoza	16	MEDIO	SUPERIOR	MEDIO	MEDIO	MEDIO
San Juan	San Juan	16	MEDIO	ALTO	ALTO	BAJO	MEDIO
Catamarca	Catamarca	18	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO
Salta	Salta	18	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

GRAFICA VIII. Municipios según su estadio de desarrollo de e-gobierno, abierto por grupo de indicadores relevados. (2 / 2)

MUNICIPIO	PROVINCIA	ORDEN	CLASIFICACIÓN GENERAL	IND. FUNCIONALIDAD TECNOLÓGICA	IND. DE PROVISIÓN DE CONTENIDOS	IND. DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	IND. DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN
Comodoro Rivadavia	Chubut	20	MEDIO	SUPERIOR	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Las Heras	Mendoza	20	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Paraná	Entre Ríos	20	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO
Santa Rosa	La Pampa	20	MEDIO	SUPERIOR	MEDIO	BAJO	BAJO
Concordia	Entre Ríos	24	MEDIO	ALTO	ALTO	BAJO	BAJO
Maipú	Mendoza	24	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO
Río Cuarto	Córdoba	24	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO
Ushuaia	Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	27	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO
San Salvador de Jujuy	Jujuy	28	MEDIO	SUPERIOR	MEDIO	BAJO	MEDIO
Resistencia	Chaco	29	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	BAJO
San Luis	San Luis	30	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	BAJO
San Rafael	Mendoza	30	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO
Villa Mercedes	San Luis	32	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	BAJO
San Miguel de Tucumán	Tucumán	33	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO
Río Gallegos	Santa Cruz	34	MEDIO	ALTO	BAJO	BAJO	MEDIO
Viedma	Rio Negro	34	MEDIO	ALTO	BAJO	BAJO	BAJO
Formosa	Formosa	36	MEDIO	SUPERIOR	BAJO	BAJO	BAJO
La Rioja	La Rioja	37	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO
Santiago del Estero	Santiago del Estero	38	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO
Rawson	Chubut	39	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO
La Banda	Santiago del Estero	40	BAJO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

Córdoba: La Docta se destaca por el mejor Portal

El Municipio de Córdoba obtuvo la mejor calificación general. Es un portal muy completo que cumple con el 84% de los parámetros evaluados y obtuvo la primera posición en dos de los cuatro criterios evaluados, quedando segunda en los dos restantes. Se agrega un cuadro que muestra la performance del portal del municipio según los criterios establecidos para esta evaluación:

Score



0,77 | Provisión de Servicios
 0,85 | Funcionalidades Tecnológicas
 0,86 | Provisión de Contenidos
 0,92 | Comunicación y Participación



Indicadores Tecnológicos

Acceso con dispositivos móviles	1,00
Alineación con estándares de accesibilidad	1,00
Alineación con las funciones de visualización	1,00
Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización)	1,00
Facilidad para encontrar portales	1,00
Herramientas de accesibilidad	1,00
Navegabilidad	1,00
Mecanismo de búsqueda interno en página principal	0,75
Alineación con los estándares de validación de marcado	0,50
Soporte de idiomas extranjeros	0,00
Total	0,85

Indicadores de Provisión de Servicios

Accesibilidad y Autenticación	1,00
Compras	1,00
Guía de Trámites	1,00
Habilitaciones	1,00
Licencias de conducir	1,00
Movilidad	1,00
Pagos	1,00
Permisos	1,00
Turnos	1,00
Registro Civil	0,33
Respuesta al vecino	0,25
Total	0,77

Indicadores de Provisión de Contenidos

Accesos específicos	1,00
Evidencia de actualización de contenido del portal	1,00
Información básica del Municipio	1,00
Datos Abiertos	0,88
Información sobre áreas del Municipio	0,60
Total	0,86

Indicadores Participación y Compromiso

Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos	1,00
Participación Ciudadana	0,86
Total	0,92

Mejoras a implementar sujetas a (*):



(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

A continuación, se refleja la distribución de los municipios analizados, resaltando su población, y el estadio del desarrollo de su e-gobierno.

Observamos que no se verifica una correlación entre la performance del municipio y el tamaño de su población.

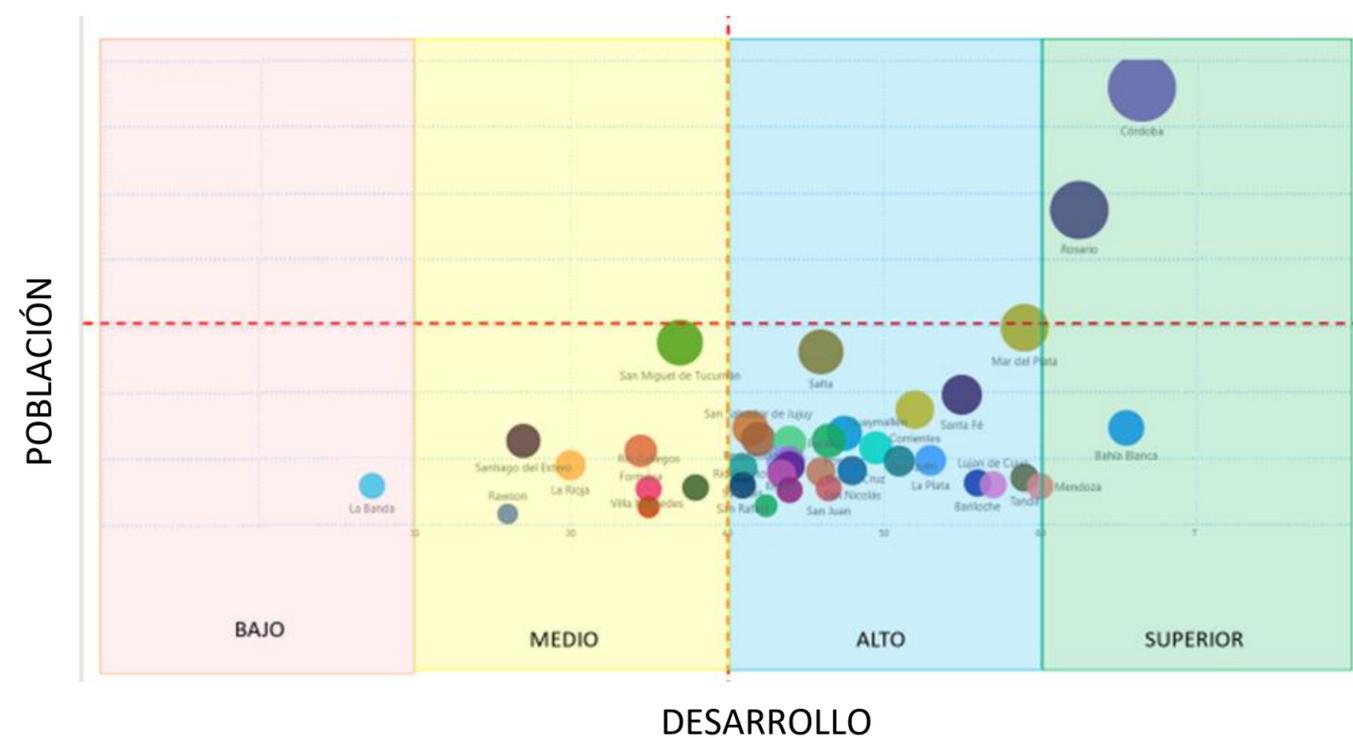
Analizando las 5 ciudades con más de 500.000 habitantes, solamente Córdoba tiene un nivel de desarrollo superior. Rosario y Mar del Plata tienen un nivel de desarrollo alto y San Miguel de Tucumán y Salta demuestran un nivel de desarrollo medio.

MAPA I. Distribución de municipios según población y estadio de desarrollo de e-gobierno



En el siguiente, cuadro podemos ver cómo se ubicaron cada una de las ciudades relevadas, atendiendo al resultado obtenido y a su población:

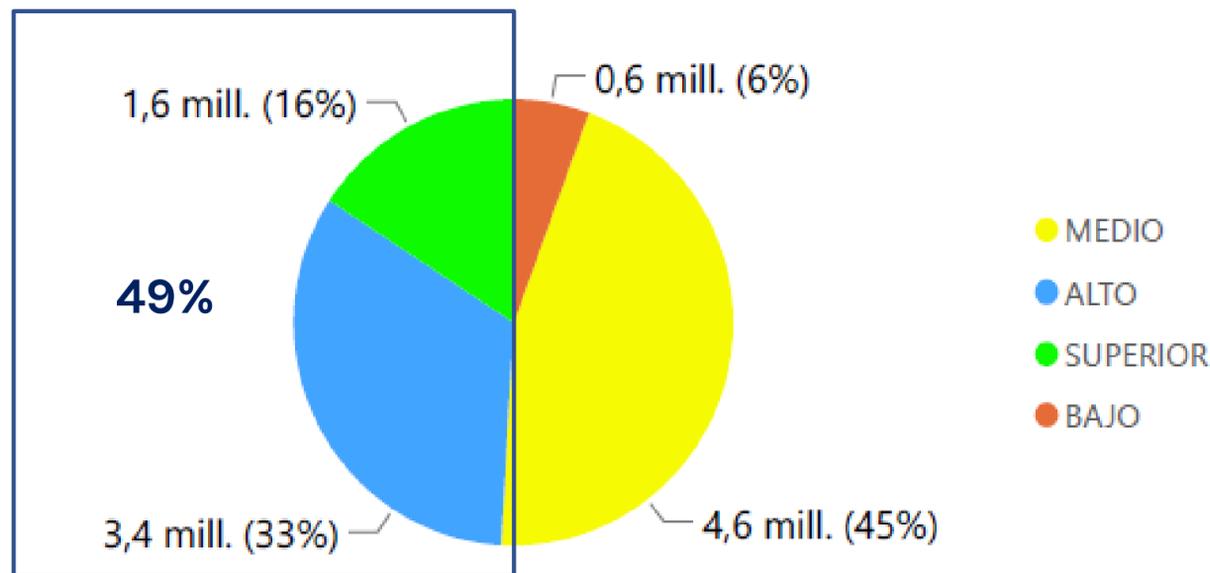
GRÁFICA IX. Municipios según población y performance



Es de destacar que los municipios que se encuentran en el segmento **“Desarrollo Superior”** de este índice abarcan el 16% de la población total involucrada en la muestra seleccionada. **Y si agregamos a aquellos municipios que se ubican en el segmento “Desarrollo Alto”, el porcentaje de población alcanzada por este estudio llega al 49%.**

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

GRÁFICA X. Impacto en población alcanzada según performance



Asimismo, es importante comprender las acciones que los municipios pueden llevar adelante para implementar mejoras en sus sitios web y en los servicios que brindan a sus ciudadanos.

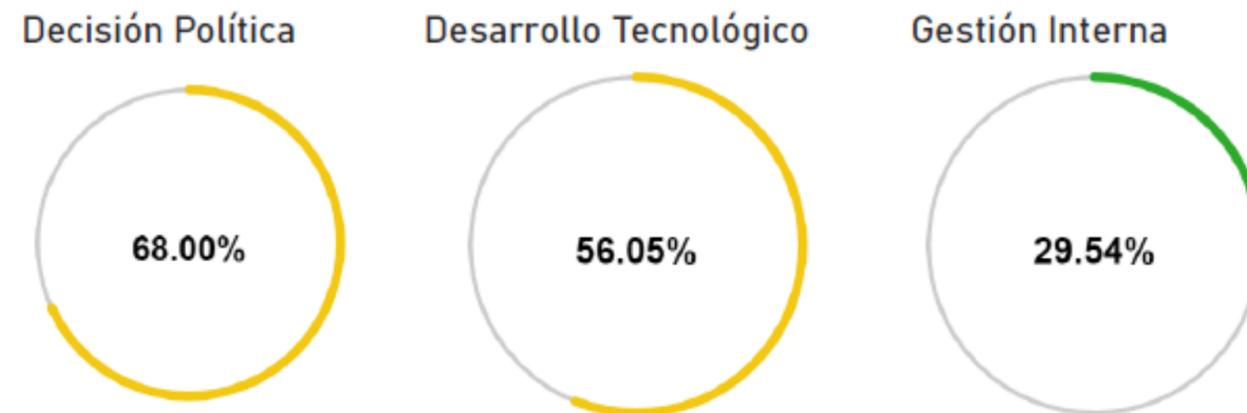
Para ello hemos clasificado las preguntas del cuestionario en 3 tipos, según sea que la naturaleza de la acción o decisión que importe su mejora responde a:

- **“Gestión interna” (46 preguntas):** aquello que puede mejorarse sin mayores inversiones, como resultado del trabajo de un equipo interno del municipio.

- **“Desarrollo tecnológico” (19 preguntas):** aquellas mejoras que requieren la incorporación de sistemas o productos que normalmente requieren contratos con terceros.
- **“Decisión política” (15 preguntas):** nos referimos a aquello que requiere básicamente de la voluntad de poner a disposición información sensible y abrir la gestión a la participación ciudadana.

El gráfico que sigue muestra, a nivel global de todos los municipios relevados, el % de indicadores pendientes que no son cumplidos para cada tipo de acción que se requeriría para lograrlo:

GRAFICA XI. Mejoras a implementar según el tipo de acción/decisión necesaria (*)



(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

Como podemos apreciar en la Gráfica XI, la mayoría de las mejoras necesarias a implementar, dependen de una **“decisión política”** del Municipio. En general encontramos aquí todo lo referido a política de datos abiertos y participación ciudadana, que son los temas que mayor déficit presentan en general en el relevamiento realizado.

En segundo lugar, aparecen los aspectos que requieren de **“desarrollo tecnológico”**, los cuales como mencionamos, se refieren a mejoras que en general no podrían ser implementadas por un equipo local de tecnología, sino que requieren de una contratación específica (por ejemplo: habilitaciones y permisos en línea, e-contrataciones, herramientas que faciliten el acceso a personas con capacidades disminuidas, chatbot para la atención de los ciudadanos, etc.).

Por último, aparecen los temas de **“gestión interna”** que no requerirían en general de mayores recursos que los disponibles en el municipio para ser implementados (en términos físicos, de talento o presupuestarios), como, por ejemplo: información sobre centros de salud, escuelas, lugares de recreación, organización y diseño de los contenidos del sitio, etc.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

d. Resultado por grupo de indicadores

d.1 Indicadores de Funcionalidad Tecnológica

En general cuando realizamos el análisis sobre la manera en que están configuradas los sitios web analizados, vemos que la mayoría de ellos son fáciles de encontrar, y la navegación es bastante intuitiva. Más del 90% poseen un menú temático correctamente instalado, jerarquizan los contenidos de una manera amigable para el entendimiento, y los íconos utilizados representan claramente su propósito. Y más del 70% posee un buscador en su página principal.

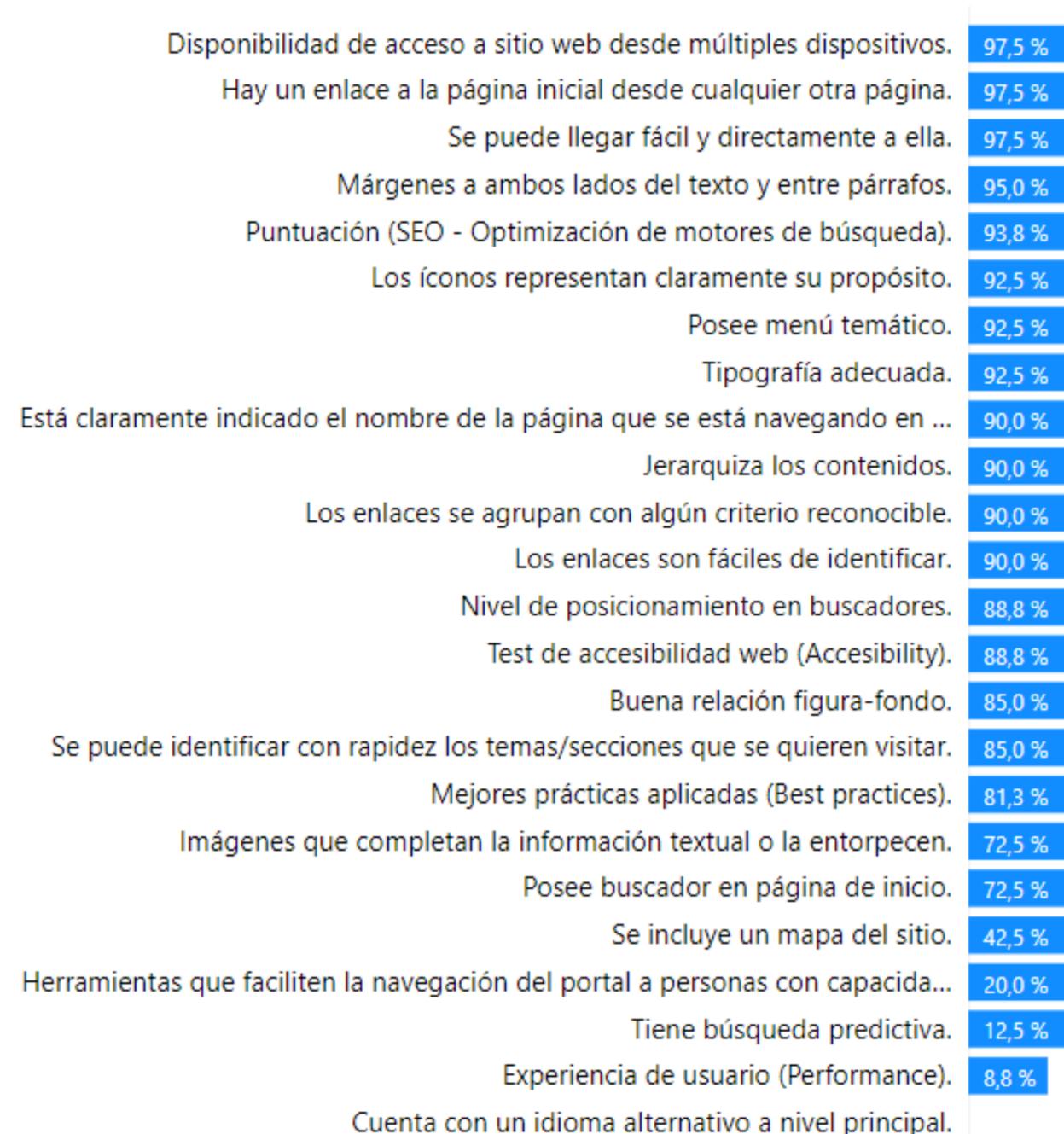
También observamos que la mayoría de dichos sitios han sido diseñados con una correcta relación entre las figuras y los textos destacados, con una tipografía adecuada, y con un agrupamiento de enlaces que respeta un criterio reconocible.

Pero debemos señalar algunas correcciones que se deberían implementar en más del 50% de los sitios web analizados:

- Los buscadores en general no son predictivos.
- No poseen un mapa del sitio.
- No poseen herramientas que faciliten la navegación a personas con discapacidades visuales o auditivas.

- Casi ninguna web entre las analizadas cuenta con un idioma alternativo al principal.

GRAFICA XII. Preguntas realizadas dentro del eje Indicadores de Funcionalidad Tecnológica



III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

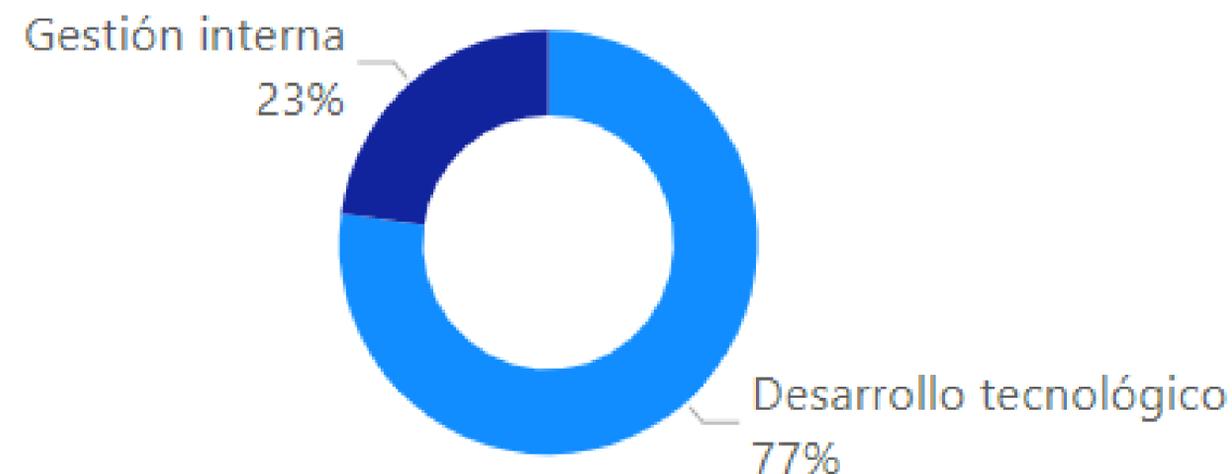
GRAFICA XIII. Municipios Top 5 en Indicadores de Funcionalidad Tecnológica

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE	MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Luján de Cuyo	1	0,92	Mar del Plata	5	0,83
Córdoba	2	0,85	Mendoza	5	0,83
Neuquén	2	0,85	San Salvador de Jujuy	5	0,83
Rosario	2	0,85	Santa Rosa	5	0,83
Comodoro Rivadavia	5	0,83	Tandil	5	0,83
Corrientes	5	0,83			

La principal mejora respecto de este grupo de indicadores que pueden realizar la mayoría de los municipios relevados se refiere a la incorporación de herramientas tecnológicas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades visuales o auditivas disminuidas.

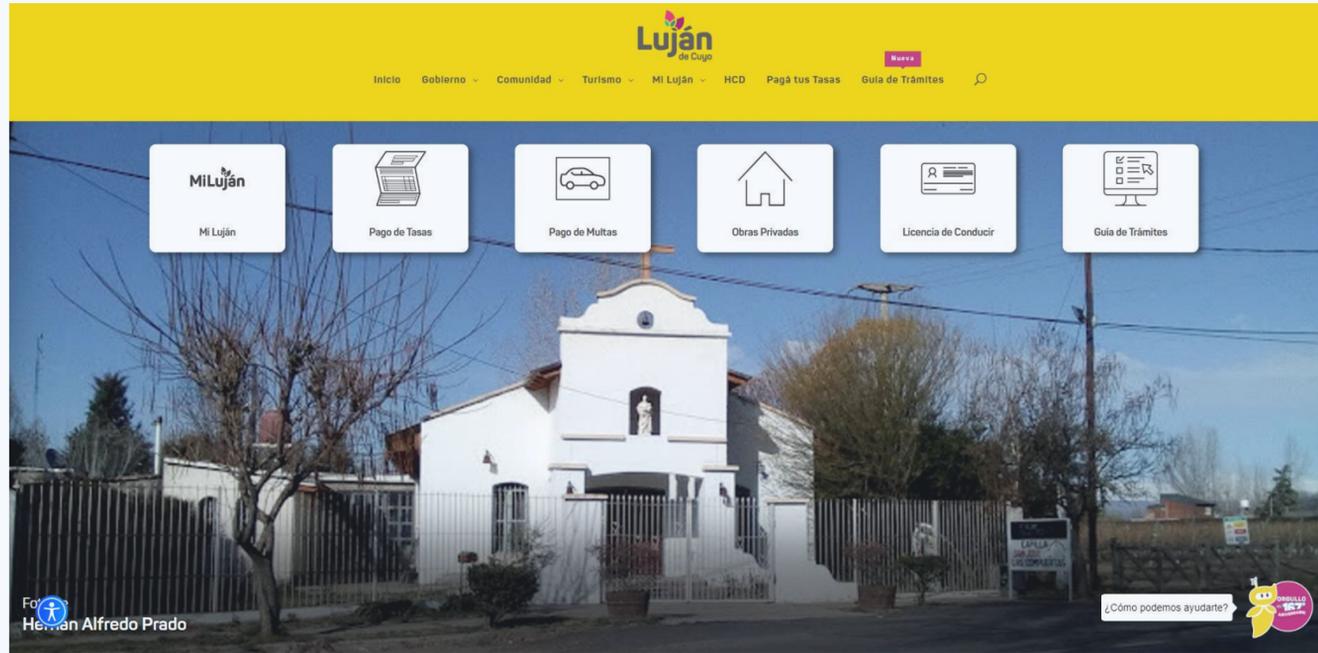
Por otra parte, respecto de aquellas mejoras que necesitan de una gestión interna se deben focalizar principalmente en generar una mayor facilidad en la navegación de los portales a través de distintas herramientas: incorporación de búsqueda predictiva en tópicos; incorporar un idioma alternativo en el portal principal; incluir un mapa de sitio en el desarrollo web; etc.

GRAFICA XIV. Porcentaje de mejoras a realizar según el tipo de gestión necesaria



III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

Luján de Cuyo: Un portal amigable



El **Municipio de Luján de Cuyo** ocupa la primera posición en el grupo de Indicadores de Funcionalidad Tecnológica. Su página web presenta una gran facilidad para la navegación, respetando la relación de figuras con texto, y ordenando los capítulos de manera visual. Respecto de las herramientas de medición de accesibilidad, mejores prácticas aplicadas y optimización de motores de búsqueda, ha logrado un score cercano al óptimo.

Los **Municipios de Neuquén y Rosario** cumplen con casi todos los parámetros seleccionados para la medición de estos Indicadores.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

d.2 Indicadores de Provisión de Contenidos

Dentro de este capítulo, destacamos que los municipios mantienen sus sitios actualizados y brindan información precisa sobre los servicios que brindan.

Respecto de la información de sus estructuras, funcionarios y contactos, más del 80% tienen actualizada esta información en los capítulos específicos de sus sitios webs.

Un ítem que debería ser común a todos, pero que más del 25% no posee identificados, son los teléfonos útiles de municipio y otros organismos municipales y provinciales.

Menos del 50% de los sitios relevados no poseen información completa sobre las áreas de educación y salud, si bien muchos solamente informan los centros educativos y de salud municipal, pero no hacen referencia a aquellos centros con dependencia provincial o nacional.

Respecto de la información de gestión, menos del 50% de los sitios relevados no presentan información actualizada sobre la gestión propia del municipio: ejecución presupuestaria, compras, personal contratado, puntos wifi instalados dentro del municipio, etc.

GRAFICA XV. Preguntas realizadas dentro del eje Indicadores de Provisión de Contenidos



III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

GRAFICA XVI. Municipios Top 5 en Indicadores de Provisión de Contenidos

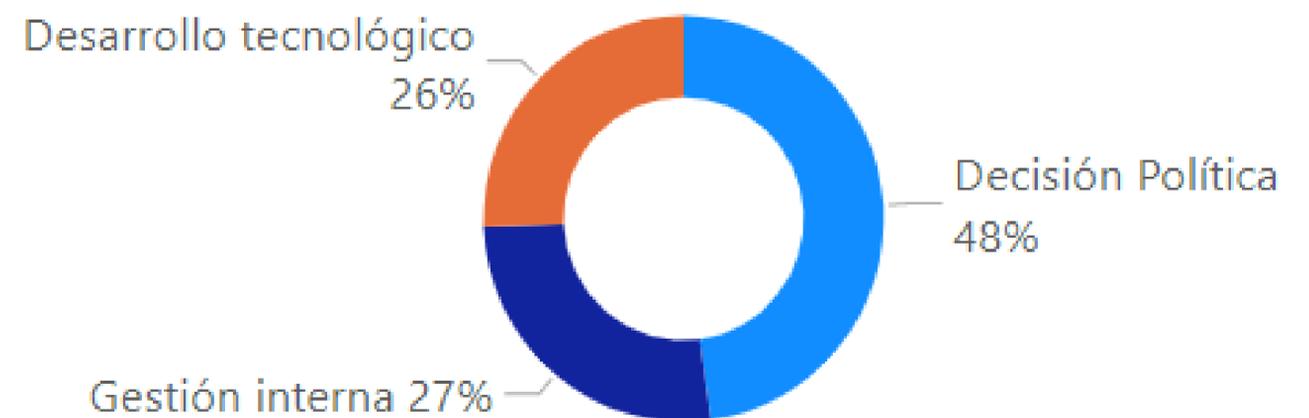
MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Bahía Blanca	1	0,95
Córdoba	2	0,86
Mendoza	2	0,86
Tandil	2	0,86
Godoy Cruz	5	0,82
La Plata	5	0,82
Mar del Plata	5	0,82

El mayor déficit surgido del relevamiento para este grupo de indicadores obedece en gran medida a decisiones políticas en manos de las autoridades del municipio. Encontramos, por ejemplo, la falta de incorporación de diversos datos de gestión: resultados de adquisiciones, ejecución presupuestaria, cantidad de personal del municipio según el tipo de contratación, metadatos de gobierno abierto, etc.

Un 30% de los municipios no cuenta con consulta de expedientes en línea, lo cual requiere de una inversión por parte del municipio.

Existen un grupo de mejoras que podrían implementarse de manera rápida y prácticamente sin costo para el municipio, como ser: listado de los puntos wifi-gratuitos instalados, enlaces con agencias gubernamentales nacionales / provinciales / municipales, notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas, etc.

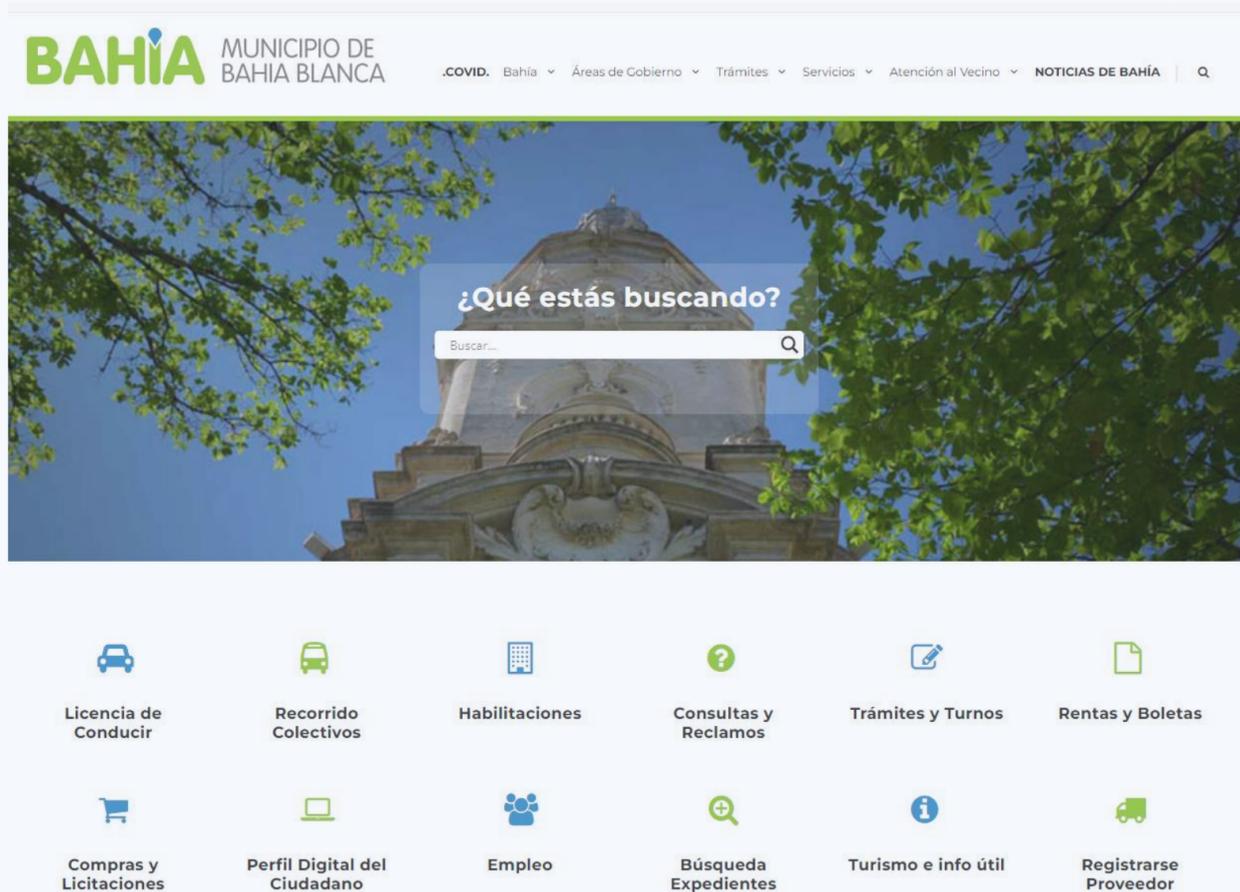
GRAFICA XVII. Porcentaje de mejoras a realizar según el tipo de gestión necesaria



III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

Bahía Blanca: Un Municipio Abierto

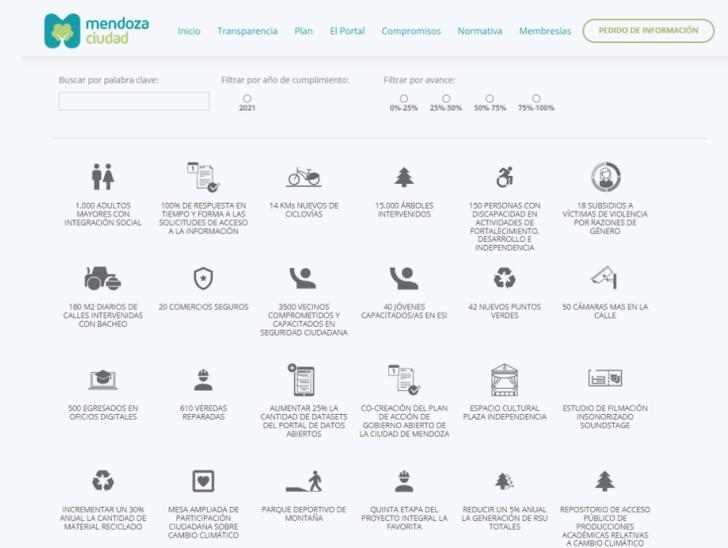
El **Municipio de Bahía Blanca** ocupa la primera posición en relación con los Indicadores de Provisión de Contenidos. Este municipio cumple con prácticamente todos los requisitos referidos a accesos específicos, actualización del portal, información básica del municipio. Cabe destacar además que su portal cuenta con la exteriorización de su política de datos abiertos, la normativa de acceso a la información pública y, consecuentemente, con una completa apertura de datos: Ejecución presupuestaria, cantidad de personal, resultado de adquisiciones públicas, etc.



En este mismo sentido cabe destacar el **Repositorio de Datos Abiertos del Municipio de Tandil** que se complementa con un detalle de las **Solicitudes de Información Pública** que le han realizado a este Municipio.



Otra situación destacable es el **Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de Mendoza** con 172 data sets de 26 áreas municipales, que permite acceder a información sobre una extensa variedad de temas.



d.3 Indicadores de Prestación de Servicios en Línea

Cuando se plantean los indicadores de Prestación de Servicios en Línea se hace referencia a la posibilidad de disponibilizar en el sitio web relevado todos los servicios que el municipio brinda a sus ciudadanos.

Notamos que, en general, todos los municipios analizados han puesto el foco en brindarle a sus ciudadanos la posibilidad de generar las boletas de pagos de tasas, impuestos y contribuciones, así como efectuar el pago de estas de manera on-line.

Otro de los puntos en común detectados, es que dentro de las páginas web analizadas existe una sección de “Guía de trámites”, que brinda un agrupamiento sencillo de los trámites que pueden realizarse en el municipio (de manera digital o presencial).

Más del 70% de los municipios tienen algún sistema de turnos digitales, lo que facilita a los ciudadanos la tarea de reserva de turnos para los distintos trámites que pueden realizarse. Además, cuentan en general con sistemas de “log in” del ciudadano, lo que permitiría a posteriori trazar la historia de los turnos pedidos o gestiones realizadas por los ciudadanos, a efectos de realizar analítica de datos para mejorar las políticas públicas.

Otro servicio que se ha ido implementando más recientemente, sobre todo por efecto de la pandemia COVID-19 y la necesidad de agilizar la atención remota de los ciudadanos, es el del chatbot para envío de consultas y/o reclamos. Este sistema está presente en más del 45% de los sitios web analizados, sin bien con diferente grado de usabilidad o aún “en construcción”.

Entre un 20% y un 30% de los sitios brindan al ciudadano la posibilidad de gestionar digitalmente los permisos de construcción (para obras privadas) o los permisos relacionados con el espacio público.

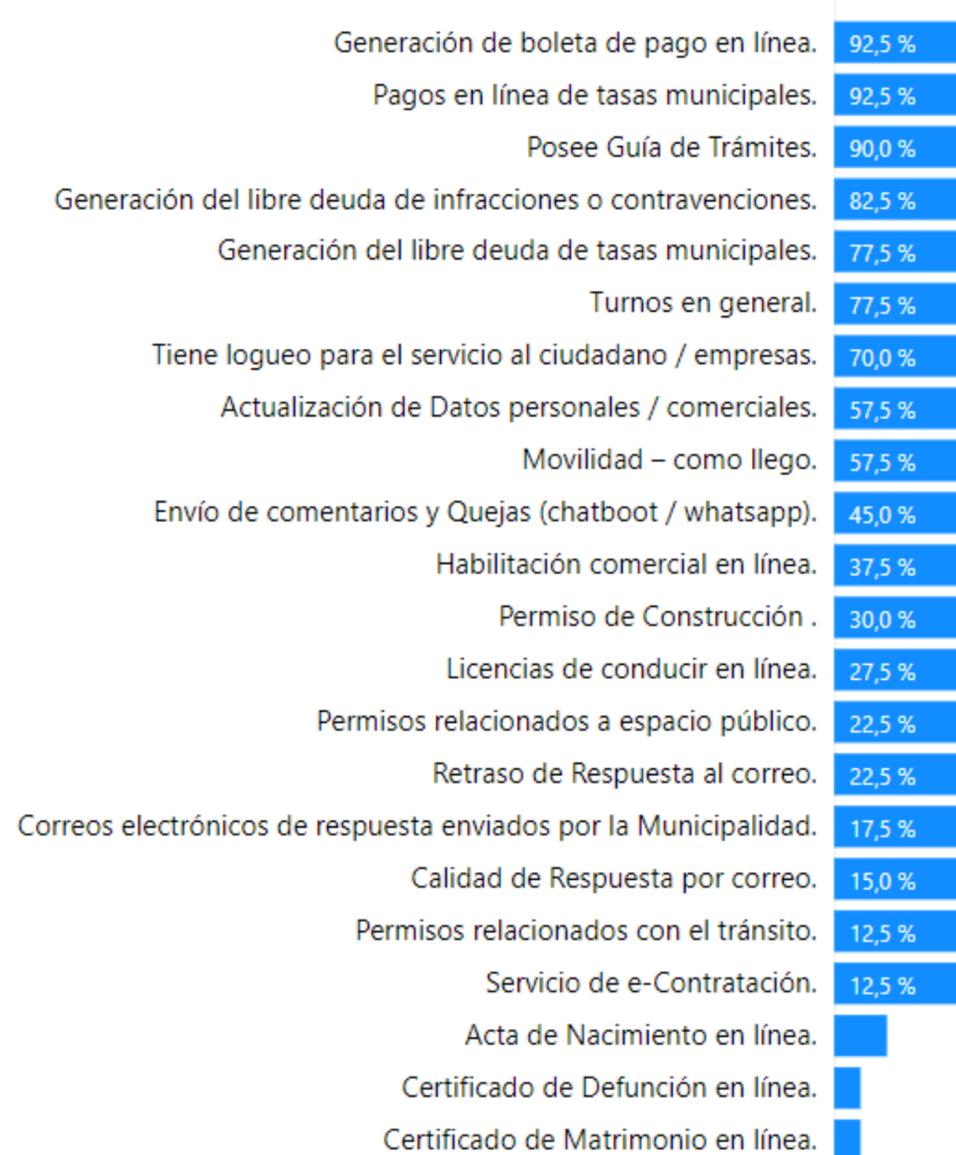
Respecto de la atención de reclamos, en general la performance es muy baja: la velocidad y calidad de las respuestas no siempre acompañan la expectativa que los ciudadanos esperan en dichas consultas.

Una mención especial merece los servicios de compras y contrataciones en línea: solamente el 10% de los municipios relevados cuentan con algún sistema que permita a los proveedores realizar las cotizaciones de manera digital, ayudando de esta manera a generar nuevos sets de datos abiertos a fin de transparentar la gestión de gobierno.

III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

Por último, solamente 2 municipios cuentan con el servicio de emisión de partidas de nacimiento de manera digital, y solamente 1 tiene la posibilidad de emitir certificados de matrimonio y/o defunción en línea.

GRAFICA XVIII. Preguntas realizadas dentro del eje Indicadores de Prestación de Servicios en línea



GRAFICA XIX. Municipios Top 5 en Indicadores de Prestación de Servicios en línea

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Córdoba	1	0,77
Santa Fé	2	0,73
San Nicolás	3	0,68
Bahía Blanca	4	0,64
Río Cuarto	4	0,64
Rosario	4	0,64

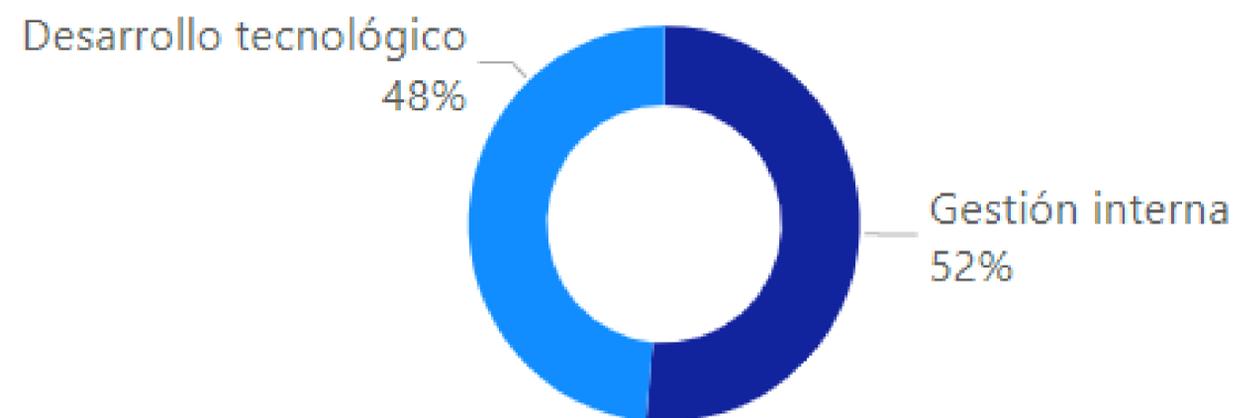
Las mejoras que pueden implementarse en este grupo de indicadores están relacionadas con nuevos desarrollos tecnológicos y con mejoras producto de gestiones internas.

Dentro de aquellas que requerirían desarrollo tecnológico encontramos que muchos municipios deberían incorporar sistemas de compras electrónicas, chatbot para la atención de quejas y reclamos, turneros digitales, plataformas de permisos y generación de boletas de tasas e impuestos, entre otros.

Respecto de los avances que estarían al alcance de gestiones internas, éstos deben enfocarse, entre otros temas, a mejorar la respuesta a los ciudadanos (en cuanto a velocidad y calidad), contar con una guía de trámites consolidada y de fácil acceso, y por último disponer de alguna plataforma que permita, como mínimo, conocer los recorridos del transporte público del municipio.

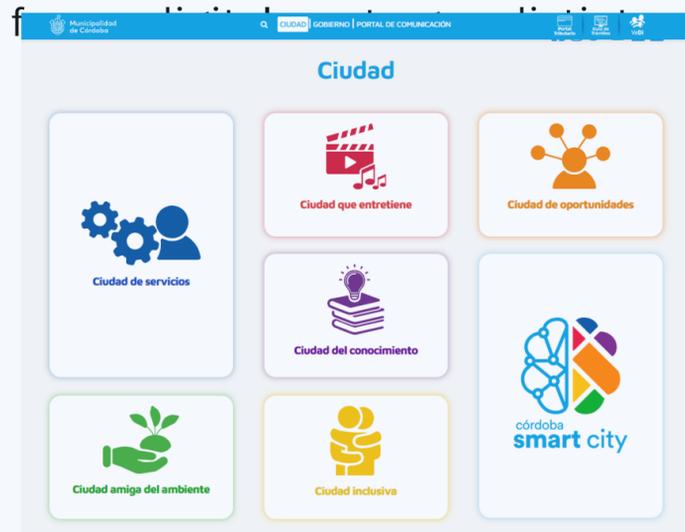
III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

GRAFICA XX. Porcentaje de mejoras a realizar según el tipo de gestión necesaria



Córdoba: Un Municipio que facilita la vida de sus ciudadanos

El **Municipio de Córdoba** presenta el mejor cumplimiento de Indicadores de Provisión de Servicios en línea. En su portal se permite realizar online habilitaciones, consulta de deudas y pagos electrónicos, consulta de expedientes, una detallada guía de trámites, turnos, respuestas al vecino en **60 segundos** y **60 días** es uno de los pocos municipios que permite obtener Actas de Nacimiento en línea y que tiene un sistema de Subastas en línea.



Por su parte, el **Municipio de Santa Fe** muestra un similar cumplimiento en relación con este grupo de Indicadores, salvo los relativos a e-compras y servicios online de actas del Registro Civil.

d.4 Indicadores de Comunicación y Participación

En este capítulo debemos separar el análisis en 2 dimensiones: la primera se refiere a la comunicación de los actos de gobierno a través de los canales digitales; la segunda a las acciones de participación de los ciudadanos en diversas acciones o decisiones del gobierno.

Respecto de la primera dimensión, en general lo municipios poseen cuentas en las distintas redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, YouTube). A su vez, todos comunican sus acciones, noticias y eventos en sus propios sitios web.

Respecto de la participación de la ciudadanía, en general los municipios no cuentan con programas que fomenten dicha participación en, por ejemplo, la planificación del presupuesto anual, el destino a dar a determinados espacios públicos, etc. Este capítulo es el que menor performance ha obtenido como resultado del relevamiento realizado.

GRAFICA XXI. Preguntas realizadas dentro del eje Indicadores de Comunicación y Participación.



III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

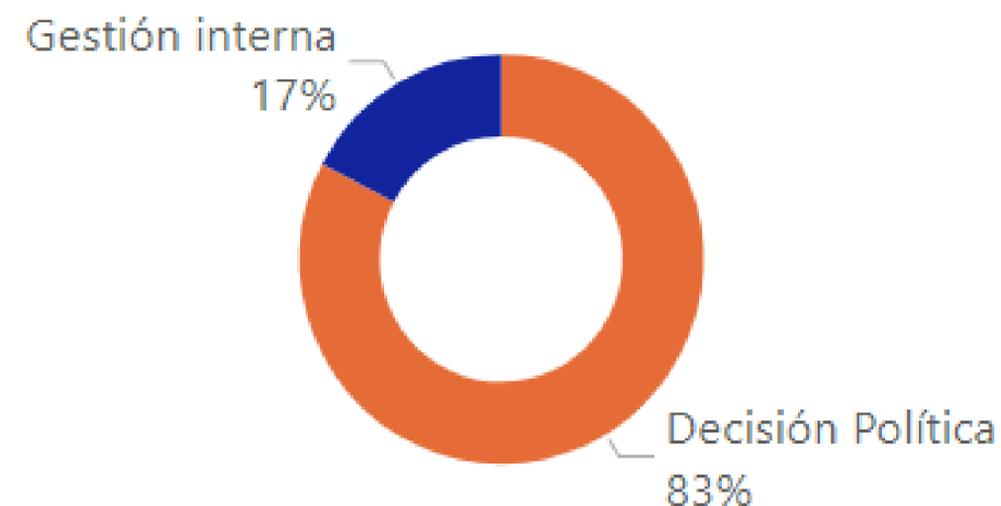
GRAFICA XXII. Municipios Top 5 en Indicadores de Comunicación y Participación

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Bahía Blanca	1	0,92
Bariloche	1	0,92
Córdoba	1	0,92
Posadas	1	0,92
Rosario	5	0,83

Las mejoras que podrían implementarse en los indicadores de Comunicación y Participación están referidas en mayor medida a decisiones políticas a tomar por el municipio: participación de los vecinos en el tratamiento presupuestario, procesos de deliberación vía web, incorporación de un enlace al capítulo específico de Participación Ciudadana, etc.

Las gestiones internas necesarias para mejorar la calidad de algunos de los indicadores evaluados se relacionan con la falta de un enlace de acceso a las redes sociales del municipio.

GRAFICA XXIII. Porcentaje de mejoras a realizar según el tipo de gestión necesaria



III. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL).

Bahía Blanca y Córdoba: Sus ciudadanos son protagonistas

El caso de **Bahía Blanca** es uno de los que mejor demuestra como fomentar la participación ciudadana en los distintos debates municipales. A través de su capítulo “Participa Bahía” proponen distintas temáticas a resolver en la ciudad y dan participación para que sus ciudadanos propongan soluciones alternativas. A través de áreas específicas de debate y votación los bahienses pueden ser parte de las soluciones requeridas por sus mismos ciudadanos.



Asimismo, el Portal de la ciudad de **Córdoba** promueve la Participación Ciudadana y cuenta con un **Laboratorio de Innovación Pública y Social – CorLab** -, que es un espacio para potenciar la relación con la ciudadanía y aportar nuevos canales de participación y colaboración.



Existen otros casos, como, por ejemplo, el **Municipio de Posadas**, el cual fomenta la participación ciudadana mediante la asignación de un porcentaje del presupuesto municipal a proyectos e ideas presentadas por la ciudadanía, que luego son debatidas y elegidas.



IV. CONCLUSIONES

- En general existe una **performance muy buena en todo lo referido a Indicadores de Funcionalidades Tecnológicas** (es decir, respecto de la manera en que se encuentran estructurados los sitios web y sus contenidos, cómo han sido diseñados, etc.).
- Existe una marcada diferencia entre los municipios que han ido adecuando sus servicios a plataformas digitales respecto de aquellos que todavía brindan servicios de manera presencial. No obstante, **son muchos los municipios que aún no han implementado servicios digitales para sus ciudadanos.**
- **Respecto de la Provisión de Contenidos todavía no se ha alcanzado un grado de madurez elevado en este segmento.** Son pocos los municipios que informan con detalle sus estructuras, los servicios que brindan, y los datos abiertos que ponen a disposición.
- Por último, **los indicadores de Comunicación y Participación son los que en general muestran una peor performance.** Pocos municipios han emprendido el camino de la participación ciudadana como parte de sus actividades principales. Y esto no depende del tamaño del municipio, ni del presupuesto anual.
- **Se advierte una oportunidad para la colaboración y complementación entre municipios mediante el intercambio de experiencias y desarrollos realizados por cada uno de ellos, los cuales resultan replicables en otros municipios.**

Este informe refleja los resultados de una **primera edición del Índice Municipal de Servicios en Línea (IMSEL)**. Nuestra intención es actualizar y profundizar periódicamente los avances de los municipios inicialmente relevados, así como ampliar la muestra de ciudades (por ejemplo, analizar los municipios del conurbano bonaerense en una segunda etapa).

No podemos descartar, por lo tanto, que en este camino encontremos conveniente introducir ajustes en la metodología, para corregir algunos de los sesgos que mencionamos antes al formular observaciones a los criterios seguidos por Naciones Unidas; o precisemos más aún la definición de los descriptores; o incorporemos nuevos tópicos dentro de los grupos de criterios.

Creemos que esta primera edición “punto 0” del **IMSEL ofrece a las autoridades responsables de los municipios relevados información valiosa:** un benchmarking, ejemplos de buenas prácticas, y una hoja de ruta para conocer cuáles son los aspectos prioritarios en los que se puede mejorar y cuál es su grado de dificultad.

Todo ello con el objeto de brindar a los vecinos día tras día más servicios y trámites más simples, ofrecer más información de utilidad, rendir cuentas, y abrir el municipio a la participación ciudadana.

V. APÉNDICE: FUENTES DE INFORMACIÓN



UN - Índice de E-Government - Año 2020 -
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>

MUNICIPIO	PÁGINA WEB
Municipalidad de Bahía Blanca	https://www.bahia.gob.ar/
Municipalidad de Bariloche	https://www.bariloche.gob.ar/
Municipalidad de Catamarca	https://www.catamarcaciudad.gob.ar/
Municipalidad de Comodoro Rivadavia	https://www.comodoro.gob.ar/
Municipalidad de Concordia	https://www.concordia.gob.ar/
Municipalidad de Córdoba	https://www.cordoba.gob.ar/
Municipalidad de Corrientes	https://www.ciudaddecorrientes.gob.ar/
Municipalidad de Formosa	https://www.formosatuciudad.gob.ar/
Municipalidad de Godoy Cruz	https://www.godoycruz.gob.ar/
Municipalidad de Guaymallén	https://www.guaymallen.gob.ar/
Municipalidad de La Banda	https://www.labanda.gob.ar/
Municipalidad de La Plata	https://www.laplata.gob.ar/
Municipalidad de La Rioja	https://www.municipiolarioja.gob.ar/
Municipalidad de Las Heras	https://www.lasheras.gob.ar/
Municipalidad de Lujan de Cuyo	https://www.lujandecuyo.gob.ar/
Municipalidad de Maipú	https://www.maipu.gob.ar/
Municipalidad de Mar del Plata	https://www.mardelplata.gob.ar/
Municipalidad de Mendoza	https://www.ciudaddemendoza.gob.ar/
Municipalidad de Neuquén	https://www.neuquencapital.gob.ar/
Municipalidad de Paraná	https://www.parana.gob.ar/

MUNICIPIO	PÁGINA WEB
Municipalidad de Posadas	https://www.posadas.gob.ar/
Municipalidad de Rawson	https://www.rawson.gob.ar/
Municipalidad de Resistencia	https://www.resistencia.gob.ar/
Municipalidad de Río Cuarto	https://www.riocuarto.gob.ar/
Municipalidad de Río Gallegos	https://www.riogallegos.gob.ar/
Municipalidad de Rosario	https://www.rosario.gob.ar/
Municipalidad de Salta	https://www.municipalidadesalta.gob.ar/
Municipalidad de San Juan	https://www.municipiosanjuan.gob.ar/
Municipalidad de San Luis	https://www.sanluislaciudad.gob.ar/
Municipalidad de San Miguel de Tucumán	https://www.smt.gob.ar/
Municipalidad de San Nicolás	https://www.sannicolasciudad.gob.ar/
Municipalidad de San Rafael	https://www.sanrafael.gob.ar/
Municipalidad de San Salvador de Jujuy	http://www.sansalvadordejujuy.gob.ar/
Municipalidad de Santa Fé	https://www.santafeciudad.gob.ar/
Municipalidad de Santa Rosa	https://www.santarosa.gob.ar/
Municipalidad de Santiago del Estero	http://www.santiagociudad.gob.ar/
Municipalidad de Tandil	https://www.tandil.gob.ar/
Municipalidad de Ushuaia	https://www.ushuaia.gob.ar/
Municipalidad de Viedma	https://www.viedma.gob.ar/
Municipalidad de Villa Mercedes	https://www.villamercedes.gob.ar/mvm/