

Observatorio para el Desarrollo Digital

Por una sociedad más libre,
abierta y democrática

REPORTE DIGITAL

“ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL) PARA LOS MUNICIPIOS DEL
CONURBANO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, REPÚBLICA ARGENTINA”

ABRIL 2023

· Fundación País Abierto y Digital ·



I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. ÍNDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LÍNEA (IMSEL):	
A. Antecedentes	11
B. Metodología	13
III. IMSEL MUNICIPIOS DEL CONURBANO:	
A. Resultados globales	19
B. Resultados por grupo de indicadores:	
1. Indicadores de Funcionalidad Tecnológica	29
2. Indicadores de Provisión de Contenidos.	33
3. Indicadores de Prestación de Servicios en Línea.	37
4. Indicadores de Comunicación y Participación.	42
IV. CONCLUSIONES	47
V. APÉNDICE: FUENTES DE INFORMACIÓN	51

I. RESUMEN EJECUTIVO

a. Antecedentes

La Fundación País Abierto y Digital, en el marco del Observatorio para el Desarrollo Digital, creó el “**INDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LINEA**” (*IMSEL*) como su índice municipal de E-Gobierno.

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 4 agrupamientos:

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



El objetivo del *IMSEL* es **conocer la situación 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 locales.

Es por ello que el *IMSEL* podrá ayudar a los responsables de las 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.

En el **Reporte de Julio 2022 del Observatorio** (<https://fundacionpad.org.ar/publicaciones.html>), se publicaron los resultados de la primera edición del *IMSEL*, la cual analizó todas las ciudades capitales de provincias y los municipios de más de 100.000 habitantes de la Argentina (21.6% de la población nacional), **excluyendo de esa primera etapa, a los municipios del Conurbano Bonaerense.**

En esta ocasión presentamos los resultados del análisis de los **24 municipios que conforman el conurbano de la Provincia de Buenos Aires**, que representan en conjunto el **24.7% de la población nacional**. Ellos son:

Almirante Brown	Lanús
Avellaneda	Malvinas Argentinas
Berazategui	Merlo
Esteban Echeverría	Moreno
Ezeiza	Morón
Florencio Varela	Quilmes
General San Martín	San Fernando
Hurlingham	San Isidro
Ituzaingó	San Miguel
José C. Paz	Tigre
La Matanza	Tres de Febrero
Lomas de Zamora	Vicente López

I. RESUMEN EJECUTIVO

b. Principales resultados

Los resultados se ordenan 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%)

Esto tanto para el análisis global de los 80 indicadores, como para el desagregado de los de cada uno de los agrupamientos.

A nivel global, de los 24 municipios relevados, ninguno alcanza la calificación Superior; 9 alcanzan el nivel Alto; 14 el nivel Medio, y 1 no supera la calificación Bajo.

El cuadro siguiente muestra los municipios que integran el Top 5, considerando todos los indicadores relevados:

GLOBAL - TODOS LOS INDICADORES		
MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Lanús	1	0,74
San Isidro	2	0,69
General San Martín	2	0,69
Quilmes	4	0,68
Vicente López	4	0,68

Si ahora consideramos los resultados para cada Grupo de Indicadores, los siguientes municipios integran el Top 5 de los que mejor performance obtuvieron:

FUNCIONALIDADES TECNOLÓGICAS		
MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Avellaneda	1	0,85
General San Martín	2	0,83
Merlo	2	0,83
Lanús	4	0,81
Hurlingham	4	0,81
Ezeiza	4	0,81

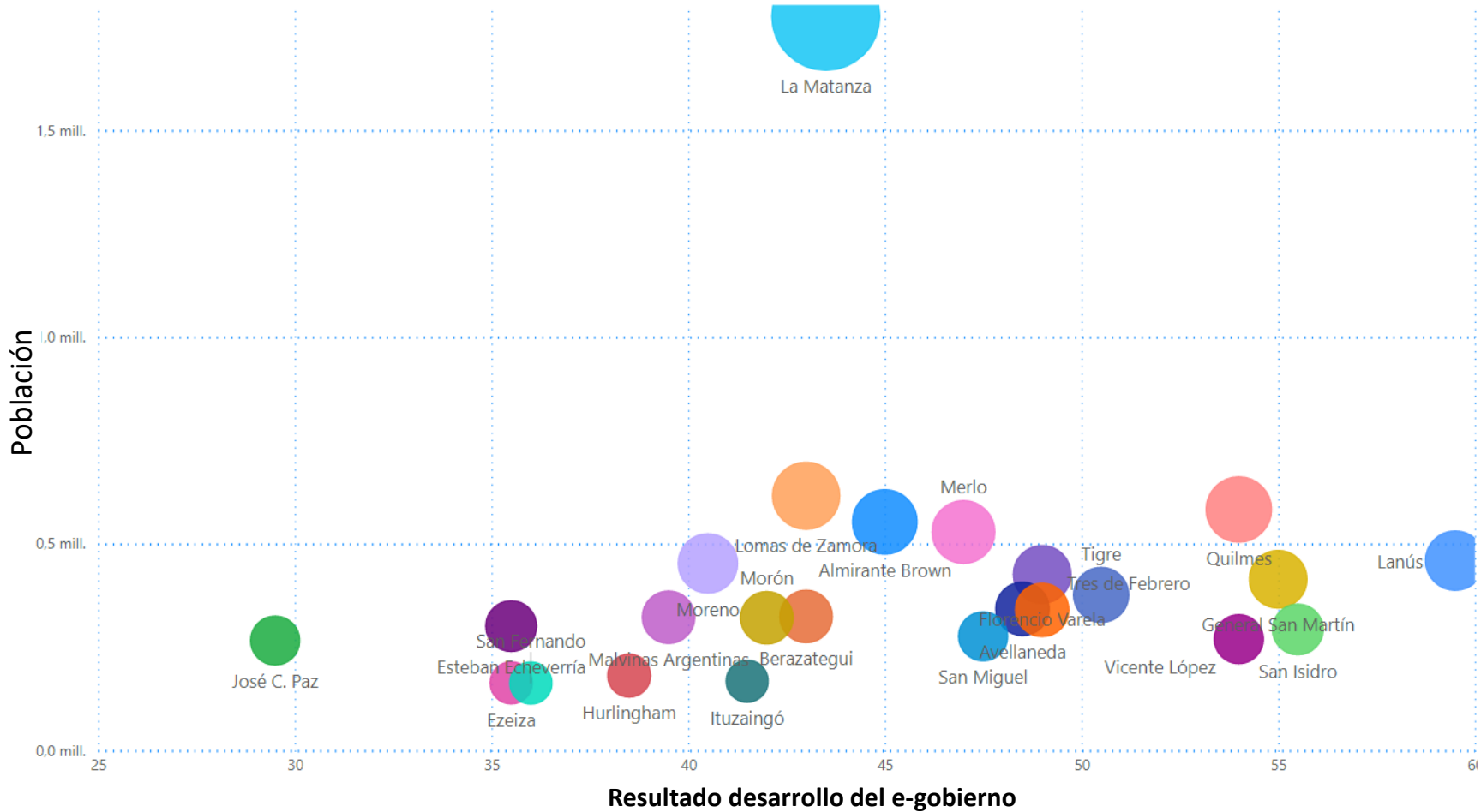
PROVISIÓN DE CONTENIDOS		
MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
General San Martín	1	0,82
Lanús	1	0,82
Vicente López	3	0,77
San Isidro	4	0,73
Quilmes	4	0,73

PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Lanús	1	0,77
San Isidro	2	0,73
Quilmes	3	0,64
Vicente López	4	0,59
General San Martín	5	0,55
Tigre	5	0,55
Tres de Febrero	5	0,55
Florencio Varela	5	0,55

COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN		
MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Vicente López	1	0,83
Avellaneda	2	0,67
Tigre	3	0,58
Morón	3	0,58
Quilmes	3	0,58
Merlo	3	0,58

Por otro lado, no encontramos que exista correlación entre la performance alcanzada y la dimensión de la población del municipio, como se refleja en el siguiente gráfico:

I. RESUMEN EJECUTIVO



Asimismo, resulta relevante 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:

- Una **Decisión Política**: 15 indicadores, por ejemplo, Información sobre la ejecución Presupuestaria; Resultados de Adquisiciones; y otros.
- Un **Desarrollo Tecnológico**: 19 indicadores, por ejemplo, Turnos online; Acceso online a expedientes electrónicos, etc.
- Una **Gestión Interna**: 46 indicadores, por ejemplo, la estructura organizativa del municipio; puntos wifi gratuitos, y otros.

El gráfico siguiente refleja, para el agregado de los 24 municipios, el **% de pendientes que no son cumplidos para cada tipo de acción que sería requerida** para lograrlo:



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.
- Avellaneda, General San Martín y Merlo se destacan en este grupo.

2. En Provisión de Contenidos:

- Información sobre la gestión propia del municipio: ejecución presupuestaria, compras, personal contratado, puntos wifi instalados en el municipio, etc.
- Ofrecer medios de contacto a los vecinos con las áreas municipales y los principales funcionarios.

I. RESUMEN EJECUTIVO

- Incorporar enlaces a organismos municipales y provinciales.
- Incorporar la consulta de expedientes en línea.
- General San Martín y Lanús son los que más destacan en este agrupamiento.

3. En Prestación de Servicios:

- Desarrollar e implementar el servicio digital 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.
- Facilitar la obtención de partidas y certificados por medios digitales.
- Mejorar la calidad y velocidad de respuesta ante las consultas de los vecinos.
- Lanús y San Isidro están por delante dentro de esta categoría de indicadores.

4. En Comunicación y Participación:

- Encontramos en general el nivel de desarrollo digital 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.

- Vicente López y Avellaneda 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 brindar servicios on-line, 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 términos de transparentar la información del municipio, y en particular en cuanto a la apertura de datos para su reutilización.
- ✓ La mayor parte de las mejoras posibles están al alcance de la decisión de las autoridades; otras de la implementación de desarrollos tecnológicos, si bien con diferentes niveles de complejidad.

II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

a. Antecedentes

La Fundación País Abierto y Digital, en el marco del **Observatorio para el Desarrollo Digital**, creó el **“INDICE MUNICIPAL DE SERVICIOS EN LINEA” (IMSEL)** como su índice municipal de E-Gobierno.

El objetivo del **IMSEL** es **conocer la situación 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 locales**, tradicionalmente relegadas en la consideración de las mediciones que llevan adelante en estas materias, prestigiosos organismos internacionales.

El **IMSEL** recoge en su diseño el soporte conceptual y metodológico del **Índice LOSI** (**“Local OnLine Service Index”**, desarrollado por las Naciones Unidas, el cual **examina los portales de 100 ciudades seleccionadas de distintos países del mundo, como el mecanismo clave para el E-Gobierno en tales contextos.**

Existe un amplio consenso de que las **Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)** aumentan la calidad de la prestación de servicios, mejoran la eficiencia de las instituciones públicas, y permiten llegar a un gran número de personas, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas, facilitando la interacción y la e-participación, y mitigando la corrupción.

Por lo tanto, el **IMSEL** ayudará a los responsables de las 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.

En el **Reporte de Julio 2022 del Observatorio** (<https://fundacionpad.org.ar/publicaciones.html>), se publicaron los resultados de la primera edición del **IMSEL**, la cual analizó todas las ciudades capitales de provincias y los municipios de más de 100.000 habitantes de la Argentina (21.6% de la población nacional), **excluyendo de esa primera etapa, a los municipios del Conurbano Bonaerense.**

En esta ocasión presentamos los resultados del análisis de los **24 municipios que conforman el conurbano de la Provincia de Buenos Aires**, que representan en conjunto el **24.7% de la población nacional**. Ellos son:

Almirante Brown	Lanús
Avellaneda	Malvinas Argentinas
Berazategui	Merlo
Esteban Echeverría	Moreno
Ezeiza	Morón
Florencio Varela	Quilmes
General San Martín	San Fernando
Hurlingham	San Isidro
Ituzaingó	San Miguel
José C. Paz	Tigre
La Matanza	Tres de Febrero
Lomas de Zamora	Vicente López

b. Metodología

El criterio utilizado para inferir el grado de avance de los E-Gobiernos locales, tomando como dijimos el soporte conceptual de **Índice LOSI** de Naciones Unidas, consiste en evaluar las funcionalidades tecnológicas, el acceso a información, los servicios brindados de modo online, y las posibilidades de participación de los ciudadanos, a través de los sitios web oficiales.

Para realizar dicha evaluación, por lo tanto, se adoptaron los 4 grupos de indicadores utilizados en la confección del LOSI, adaptándose algunos de ellos a la realidad de nuestros municipios.

Cada uno de los 80 indicadores, 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). Hemos formulado anteriormente algunas observaciones o reservas sobre esta metodología, que reiteramos aquí:

- En conjunto, los indicadores relevados para la determinación del índice, representan un **mínimo necesario**. Existen muchos otros indicadores susceptibles de ser incorporados al relevamiento.

- La metodología otorga igual peso a todos los indicadores, sin considerar la mayor o menor relevancia que tuvieran para el ciudadano, o la mayor o menor dificultad en disponibilizar un servicio brindado por parte del municipio.
- Para determinar los cuatro estadios (Bajo, Medio, Alto y Muy Alto) se divide en cuartiles (función lineal), cuando por lo señalado en el punto anterior, la calificación podría responder a una escala no lineal.
- 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.

A continuación, los grupos de indicadores y las áreas de análisis que involucran:

II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

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 • Mecanismo de búsqueda interno en página principal • Navegabilidad • Soporte de idiomas extranjeros
PROVISIÓN DE CONTENIDOS	• Accesos específicos • Datos Abiertos • Evidencia de actualización de contenido del portal • Información básica del Municipio • Información sobre áreas del Municipio
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LINEA	• Accesibilidad y Autenticación • Compras • Guía de Trámites • Habilitaciones • Licencias de conducir • Movilidad • Pagos • Permisos • Registro Civil • Respuesta al vecino • Turnos
COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	• Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos • Participación Ciudadana

Por último, reiteramos aquí el proceso y etapas definidas y realizadas para llevar adelante el trabajo, tanto para la primera edición del **IMSEL**, como para la que se presenta en este Reporte para los Municipios del Conurbano de la Provincia de Buenos Aires:

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

II. MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO

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 cada uno de los 4 Grupos de Indicadores, 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 del conurbano bonaerense para el presente trabajo, se realizó entre noviembre y diciembre de 2022.

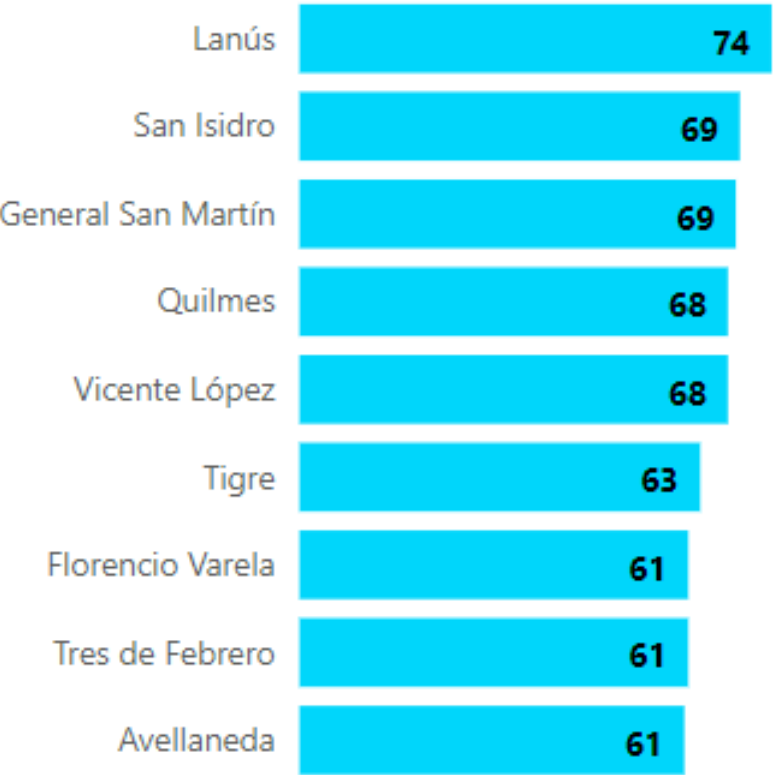
III. IMSEL MUNICIPIOS DEL CONURBANO

a. Resultados Globales

De los 24 municipios analizados, ninguno alcanza el estadio de **DESARROLLO SUPERIOR**.

El primer grupo por lo tanto, está constituido por los **9** municipios que han logrado un nivel de **DESARROLLO ALTO** en la evaluación global. En general, en este grupo de municipios se observa un mayor grado de desarrollo respecto de los indicadores de Funcionalidad Tecnológica y Provisión de Contenidos, y en menor medida en los otros grupos de indicadores.

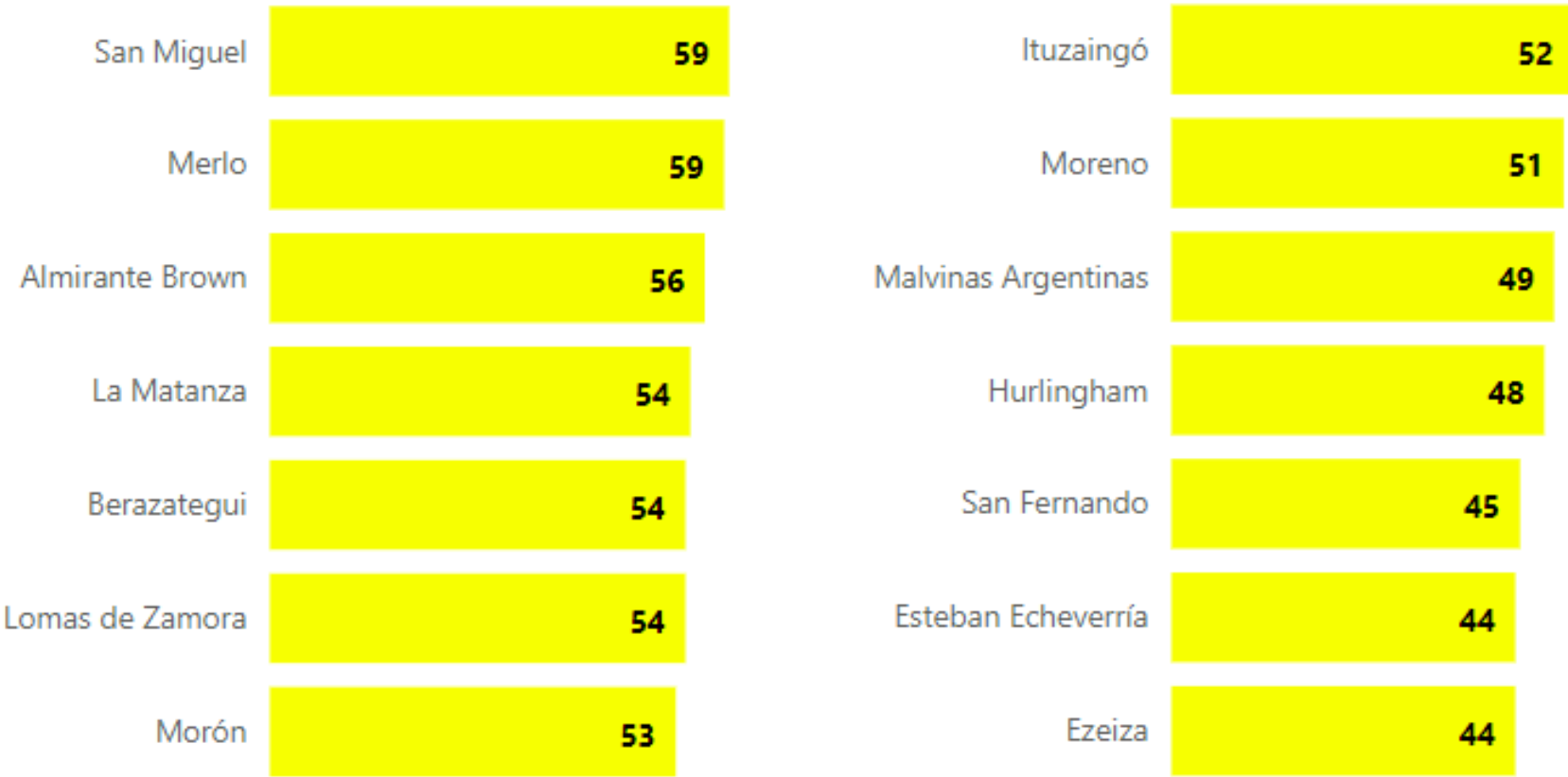
GRAFICA I. SCORE Municipios en estadio de “Desarrollo Alto”



El lote medio de municipios lo conforman **14** con un estadio de **DESARROLLO MEDIO**, lo que refleja que aún están en progreso. En

éstos observamos que sólo para los aspectos de Funcionalidad Tecnológica existe un desarrollo avanzado, pero resulta insuficiente en términos globales para las otras 3 áreas de análisis de indicadores.

GRAFICA II. SCORE Municipios en estadio de “Desarrollo Medio”



Por último, encontramos un único municipio, que no supera un estadio de **DESARROLLO BAJO** de acuerdo con nuestro relevamiento.

GRAFICA III. SCORE Municipio en estadio de “Desarrollo Bajo”



III. IMSEL MUNICIPIOS DEL CONURBANO

GRAFICA IV. NIVEL Municipios según su estadio de desarrollo de E-gobierno, abierto por Grupo de Indicadores relevados

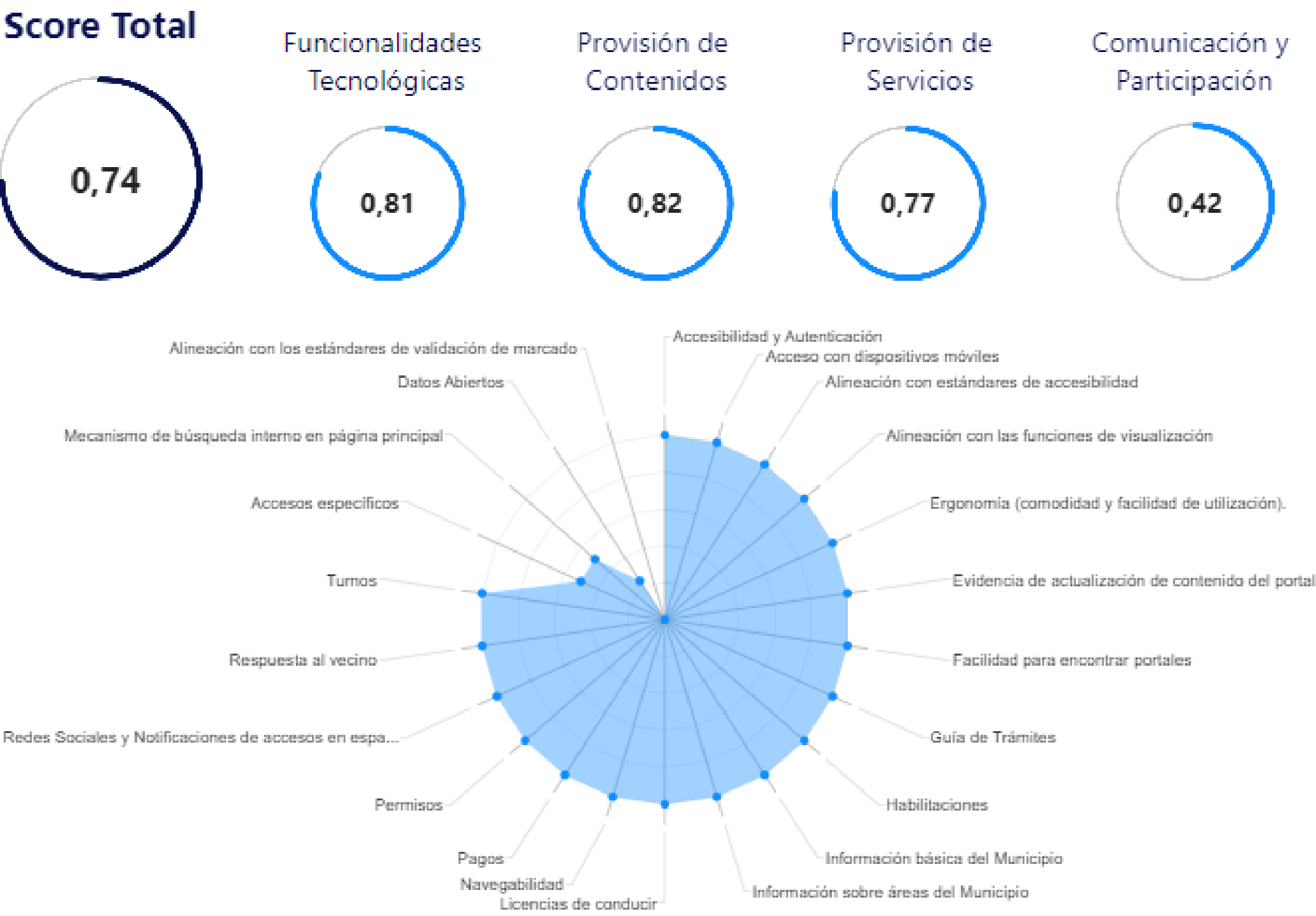
MUNICIPIO	PROVINCIA	ORDEN	CLASIFICACIÓN GENERAL	IND. FUNCIONALIDAD TECNOLÓGICA	IND. DE PROVISIÓN DE CONTENIDOS	IND. DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	IND. DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN
Lanús	Buenos Aires	1	ALTO	SUPERIOR	SUPERIOR	ALTO	MEDIO
San Isidro	Buenos Aires	2	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO
General San Martín	Buenos Aires	3	ALTO	SUPERIOR	SUPERIOR	MEDIO	MEDIO
Quilmes	Buenos Aires	4	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO
Vicente López	Buenos Aires	4	ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO	SUPERIOR
Tigre	Buenos Aires	6	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	MEDIO
Florencio Varela	Buenos Aires	7	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	MEDIO
Tres de Febrero	Buenos Aires	7	ALTO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Avellaneda	Buenos Aires	9	ALTO	SUPERIOR	MEDIO	BAJO	ALTO
San Miguel	Buenos Aires	10	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Merlo	Buenos Aires	11	MEDIO	SUPERIOR	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Almirante Brown	Buenos Aires	12	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
La Matanza	Buenos Aires	13	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO
Berazategui	Buenos Aires	14	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Lomas de Zamora	Buenos Aires	14	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Morón	Buenos Aires	16	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO
Ituzaingó	Buenos Aires	17	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO
Moreno	Buenos Aires	18	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
Malvinas Argentinas	Buenos Aires	19	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO
Hurlingham	Buenos Aires	20	MEDIO	SUPERIOR	MEDIO	BAJO	MEDIO
San Fernando	Buenos Aires	21	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO
Esteban Echeverría	Buenos Aires	22	MEDIO	ALTO	BAJO	BAJO	MEDIO
Ezeiza	Buenos Aires	22	MEDIO	SUPERIOR	BAJO	BAJO	BAJO
José C. Paz	Buenos Aires	24	BAJO	ALTO	BAJO	BAJO	MEDIO

LANÚS OBTIENE LA MEJOR CALIFICACIÓN GLOBAL DE LOS 24 MUNICIPIOS ANALIZADOS

El Municipio de Lanús obtuvo la mejor calificación global, con un 74% de cumplimiento sobre el total de los parámetros evaluados.

Su portal se posicionó asimismo en el 1er. lugar en 2 de los 4 grupos de indicadores, debiendo avanzar en el grupo de Comunicación y Participación para lograr una performance más homogénea.

El cuadro siguiente refleja la performance del portal del municipio de Lanús, para los criterios establecidos por nuestra evaluación:



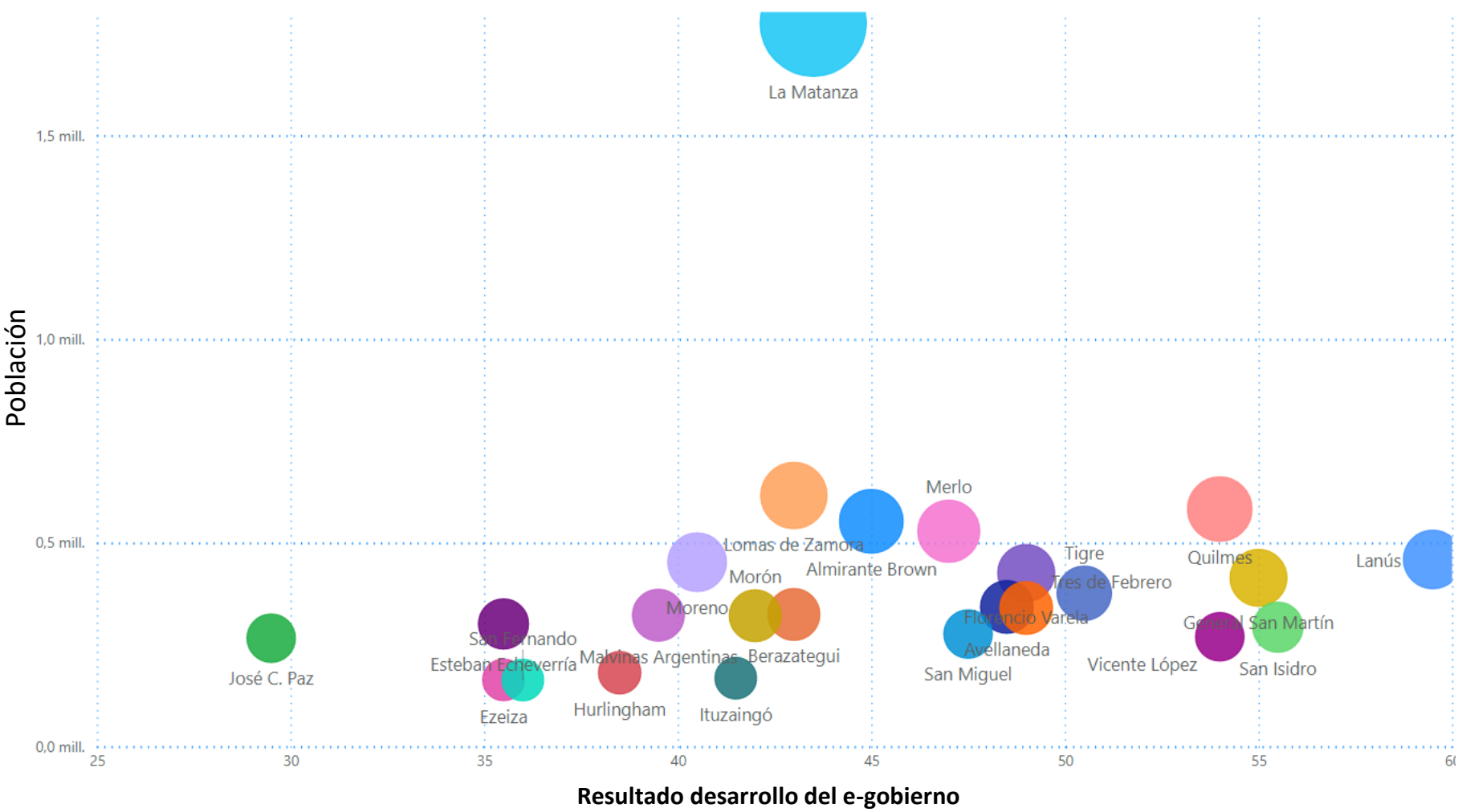
Mejoras a implementar sujetas a (*):



III. IMSEL MUNICIPIOS DEL CONURBANO

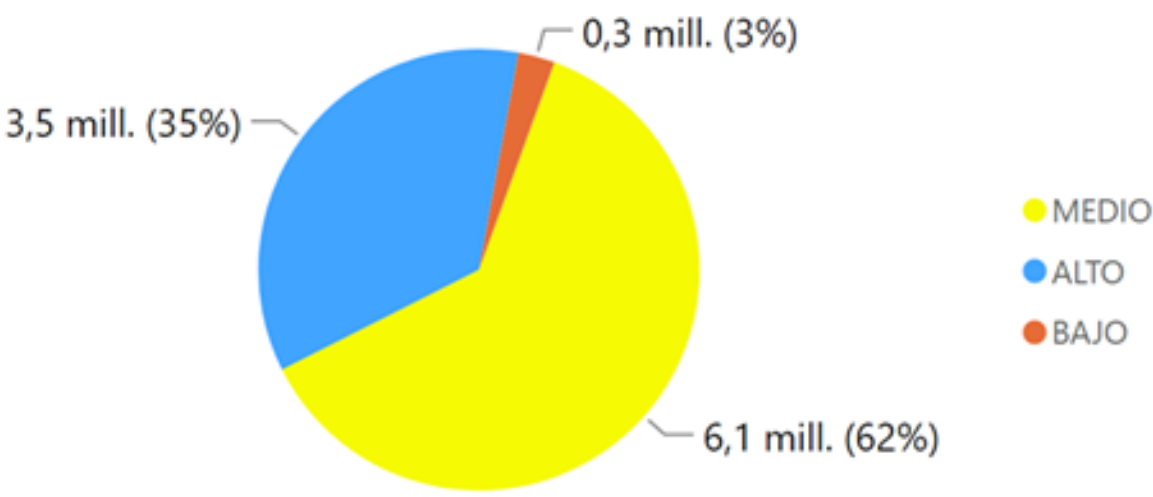
En la **Gráfica V**, podemos ver cómo se ubicaron cada uno de los 24 municipios, atendiendo a su población y al resultado (puntaje) obtenido. Observamos que **no se verifica una correlación entre el nivel logrado y la dimensión poblacional**.

GRAFICA V. Municipios según población y resultado obtenido



Como refleja la **Gráfica VI**, los municipios que se encuentran en el segmento “Desarrollo Medio” de este índice concentran el 62% de la población total involucrada en los 24 municipios, mientras que un 35.3% de la población se encuentra en municipios con “Desarrollo Alto”.

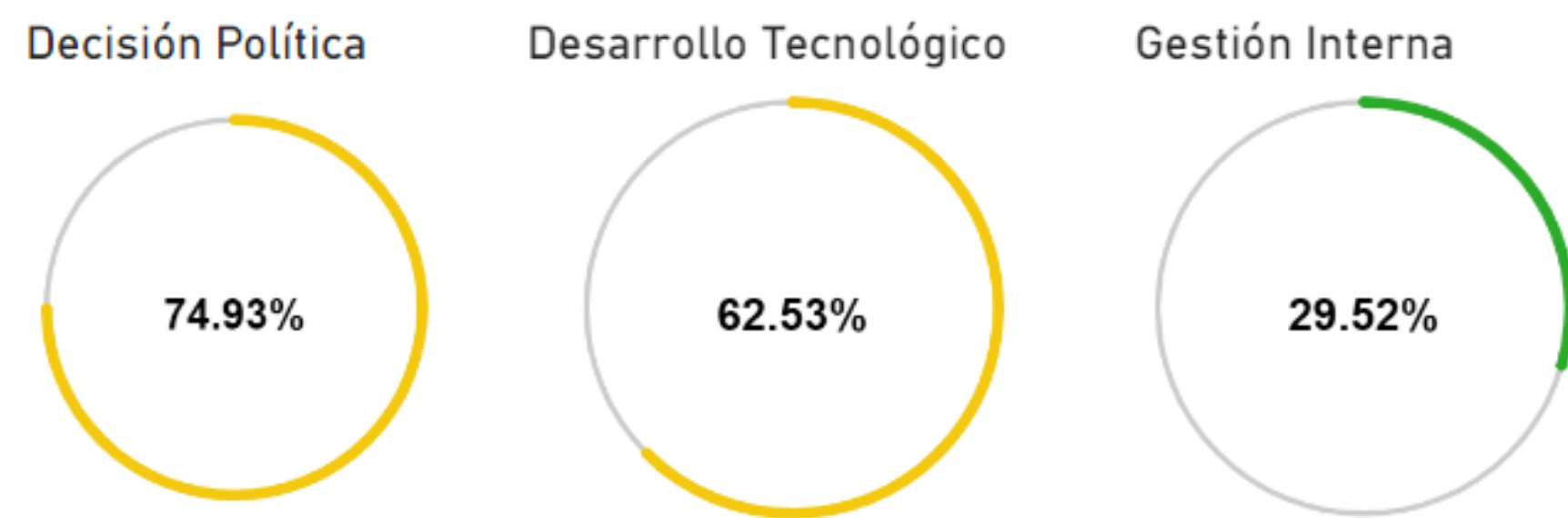
GRAFICA VI. Impacto en población alcanzada según performance



Como introdujimos en ocasión de la primera edición del **IMSEL**, es muy relevante para los responsables del desarrollo y gestión del e-gobierno en los municipios, comprender la naturaleza de las acciones que pueden llevar adelante para implementar mejoras en sus sitios web, y en consecuencia, en los servicios que brindan a sus vecinos. Para ello **clasificamos los indicadores en 3 categorías, según sea que la naturaleza de la acción o decisión que importe su mejora responda a:**

- **“Gestión interna”**: aquello que puede mejorarse sin mayores inversiones, como resultado del trabajo de un equipo interno del municipio.
- **“Desarrollo tecnológico”**: aquellas mejoras que requieren la incorporación de sistemas o productos, que normalmente requieren contratos con terceros.
- **“Decisión política”**: nos referimos a aquello que requiere básicamente de la voluntad de poner a disposición información sensible, y abrir la gestión a la participación ciudadana.

Tomando como base esta categorización para los indicadores, y considerando aquellos cuyo resultado es “0” - es decir que existe un déficit puesto que no se cumple la condición prevista -, en el gráfico siguiente exponemos cómo resulta la distribución según sea la acción/decisión que debe desarrollar el municipio para lograr una mejora (*):



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

Como podemos apreciar - y de manera similar a lo reflejado por la 1ra. edición del **IMSEL** para capitales de provincias y ciudades de más de 100.000 habitantes en la Argentina -, 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.

b. Resultados por grupo de indicadores.

b.1 Indicadores de Funcionalidad Tecnológica

En general, al analizar la manera en la que están diseñados y configurados los sitios web analizados, vemos que la mayoría de ellos son fáciles de encontrar, y su navegación es razonablemente sencilla o intuitiva. La totalidad posee un menú temático correctamente instalado, y en general se jerarquizan los contenidos de una manera amigable para el entendimiento y fluir en la navegación. Adicionalmente, más del 70% posee un buscador en su página principal.

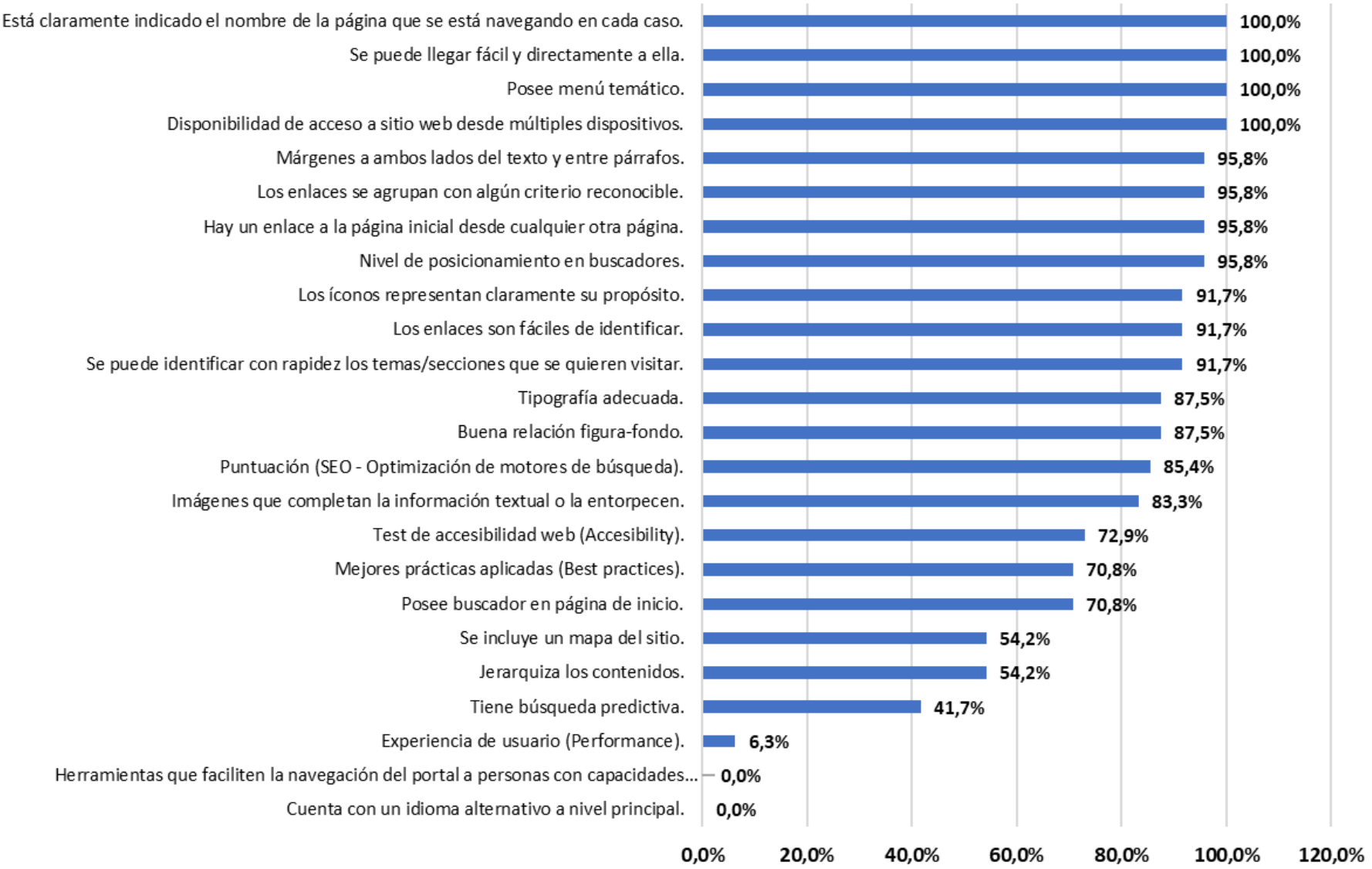
También observamos que la mayoría de los sitios han sido diseñados con una correcta relación entre las figuras y los textos destacados, con una tipografía adecuada, íconos que identifican su propósito claramente, y con un agrupamiento de enlaces que respeta un criterio reconocible.

No obstante, señalamos las principales mejoras que aún faltarían implementarse en la mayoría de los municipios analizados:

- Los buscadores NO son predictivos en el 58% de los sitios.
- Poco más de la mitad posee un mapa del sitio.

- Ninguno de los sitios posee herramientas que faciliten la navegación a personas con discapacidades visuales o auditivas.
- Tampoco hay algún sitio entre los relevados que cuente con un idioma alternativo al principal.
- La performance de los sitios al calificar la experiencia de usuario satisfactoria en solo el 6% de los casos.

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



GRAFICA VIII. Municipios Top 5 en Indicadores de Funcionalidad Tecnológica

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Avellaneda	1	0,85
General San Martín	2	0,83
Merlo	2	0,83
Lanús	4	0,81
Hurlingham	4	0,81
Ezeiza	4	0,81

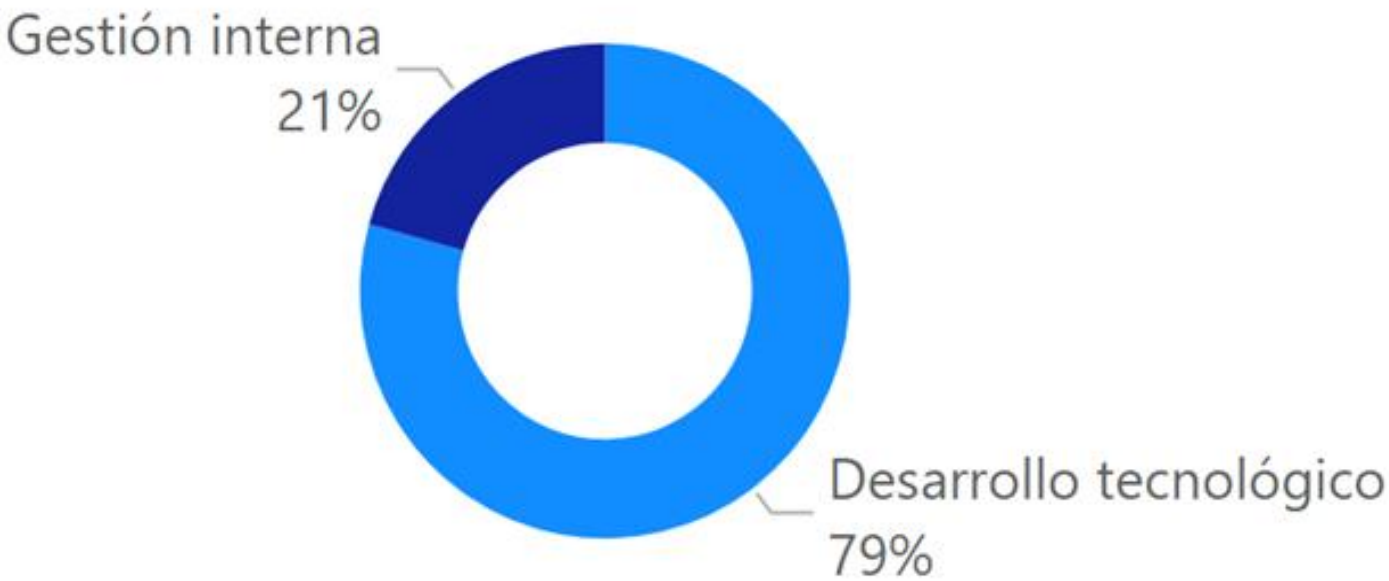
La mejora que debieran realizar la mayoría de estos municipios, y que supone un desarrollo tecnológico, es la referida a la incorporación de herramientas para facilitar la navegación del portal a personas con capacidades visuales o auditivas disminuidas. Por otra parte, la incorporación de funcionalidades como la búsqueda predictiva, un idioma alternativo, o un mapa de sitio, requieren mayormente de una gestión interna, orientando recursos propios normalmente disponibles en los municipios.

MUNICIPIO DE AVELLANEDA:
EL PORTAL MÁS AMIGABLE



El **Municipio de Avellaneda** ocupa la 1ra. posición en el grupo de Indicadores de Funcionalidad Tecnológica. Su página web presenta gran facilidad para la navegación, respetando la relación de figuras-fondos-textos, colores amigables y sin excesos, y ordenando los tópicos a partir de un menú claro y completo. 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 General San Martín** y de **Merlo**, le siguen muy cerca, cumpliendo con casi todos los parámetros seleccionados para la medición de estos Indicadores.

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



b.2 Indicadores de Provisión de Contenidos

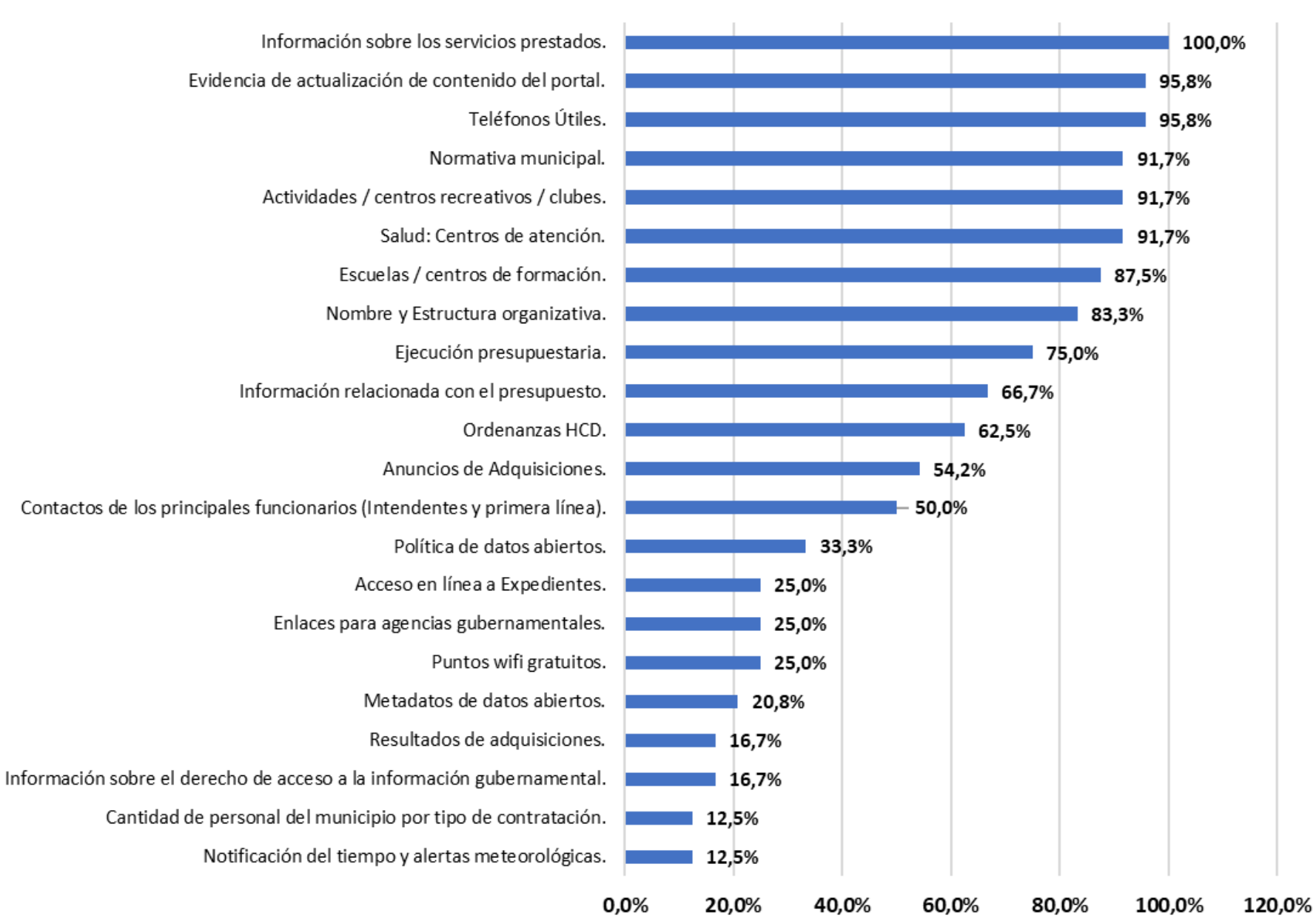
En principio destacamos que los municipios mantienen sus sitios actualizados y brindan razonablemente información sobre el municipio.

Respecto de la información básica sobre la estructura, los servicios brindados y teléfonos útiles, más del 90% la ofrecen, si bien faltaría incorporar en mayor medida enlaces a agencias nacionales o provinciales; y solo un 50% ofrece contactos efectivos con áreas o con altos funcionarios.

Más del 90% de los sitios relevados poseen información completa sobre los centros de educación, salud, y centros recreativos, sean de dependencia municipal o provincial.

Respecto de la información de gestión, más del 70% informan sobre normativas vigentes y ejecución presupuestaria, apoyados en sistemas de gestión impulsados por la provincia. Pero falta profundizar, en más del 80% de los sitios, en brindar información sobre compras, personal, puntos wifi, y en general pautas que permitan apreciar que existe una política de apertura del gobierno.

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



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

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
General San Martín	1	0,82
Lanús	1	0,82
Vicente López	3	0,77
San Isidro	4	0,73
Quilmes	4	0,73

GENERAL SAN MARTÍN Y LANÚS:
LOS MUNICIPIOS MÁS ABIERTOS

El **Municipio de General San Martín** cumple con casi todos los requisitos referidos a los accesos específicos establecidos por los indicadores de este grupo; posee un enlace a Transparencia que comienza por explicitar la política encarada desde el municipio y cuáles son sus pilares. Ofrece una vasta apertura de datos, a la que sólo le faltaría incorporar aquellos del personal.

El **Municipio de Lanús** también ofrece un amplio rango de información de gestión, presupuestaria, financiera y de compras.

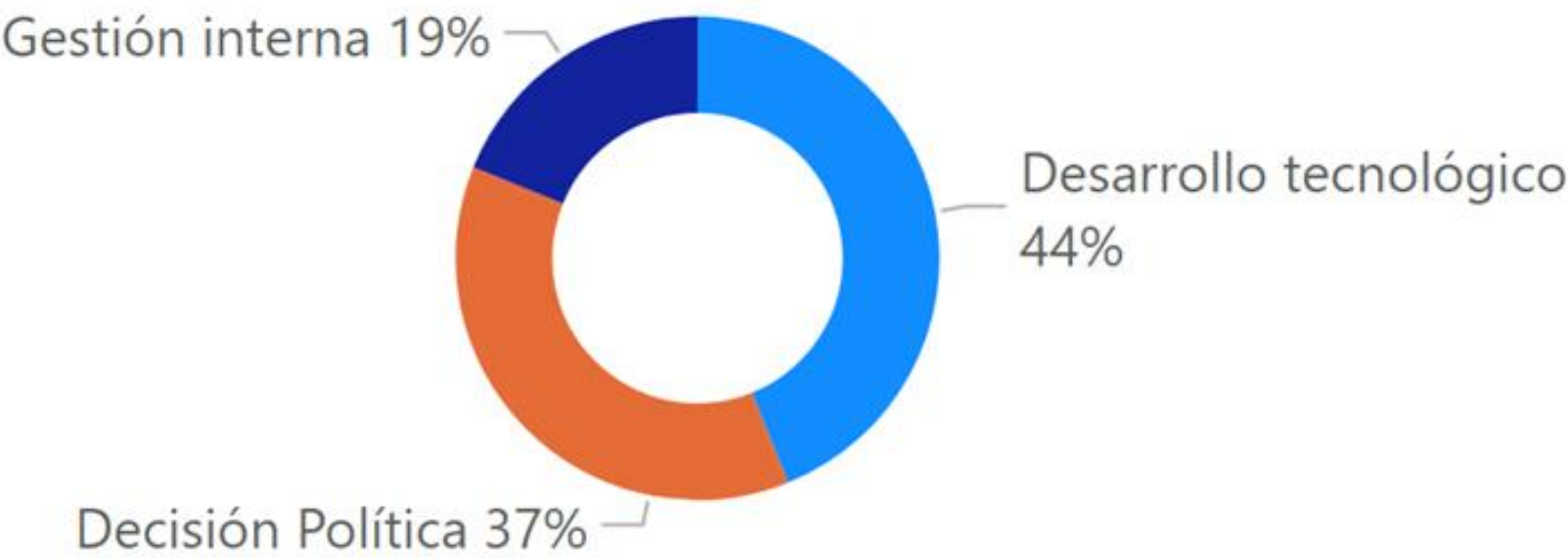
Destacamos el mapa de obras, que informa sobre las obras en ejecución, su ubicación, y su tipo: pavimentación, escuelas, etc.

Los **Municipios de Vicente López, San Isidro y Quilmes** completan el podio de los que mejor performance en este grupo.



Los mayores déficits hallados en cuanto a estos indicadores, obedecen a la necesidad de realizar alguna inversión en desarrollo tecnológico, o a decisiones políticas en manos de las autoridades del municipio. En el primer caso, encontramos que solo el 25% de los sitios brinda acceso en línea a expedientes; en el segundo, son menos del 20% los que cumplen con hacer accesible la información sobre el resultado de las adquisiciones, o datos del personal que trabaja en el municipio y como está contratado, información que entendemos es de simple preparación para hacerla pública.

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



b.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 a través del sitio web, los servicios que el municipio brinda a sus vecinos.

Es notable la evidencia de que casi 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 las mismas de manera on-line. Esto conlleva la funcionalidad de “log in” del ciudadano, lo que eventualmente permitiría a posteriori realizar el análisis de datos sobre los turnos pedidos o las gestiones realizadas por los ciudadanos, a efectos de mejorar las políticas públicas y los servicios del municipio.

Otro punto generalizado, entre lo mayoritariamente brindado por estos municipios, es el acceso a una “Guía de trámites”, que clasifica y agrupa los tipos de trámites, informando en qué consisten, cuáles son los requisitos, y dónde se realizan, sea de manera digital o presencial.

Y poco detrás, encontramos que el 75% de los municipios relevados ofrecen algún sistema digital para la reserva de turnos para aquellos trámites.

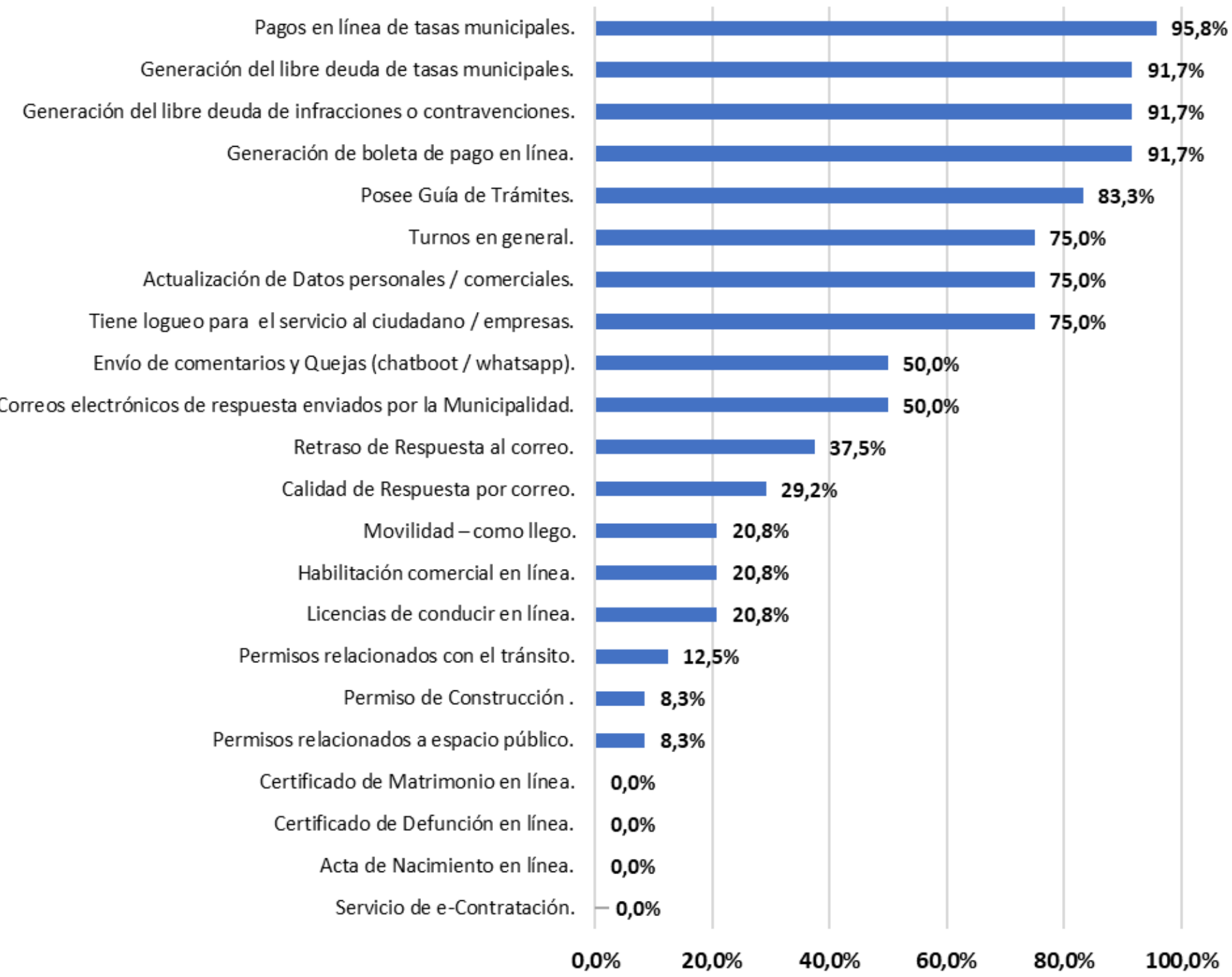
Otro servicio implementando más recientemente, sobre todo por efecto de la pandemia COVID-19 y la necesidad de ofrecer atención remota a los vecinos, es el de chatbot para envío de consultas y/o reclamos. Este sistema está presente en el 50% de los sitios web analizados, sin bien con diferente grado de usabilidad o aún “en construcción”.

Para el resto de los indicadores analizados dentro de este grupo, el grado de cumplimiento empieza a decrecer sensiblemente. Apenas un 21% de los municipios facilita el trámite digital para la renovación de la licencia de conducir o las habilitaciones comerciales. Menos del 10% ofrece la solicitud de permisos de obras privadas, de ocupación de espacios públicos o de circulación sin tener que presentarla en alguna oficina municipal.

Respecto de la atención de reclamos, la performance en general, en términos de velocidad y calidad de respuestas, está por debajo de las expectativas de los ciudadanos cuando realizan dichas consultas.

Por último, merecen mencionarse aquellos indicadores que no son cumplidos por ninguno de estos municipios, como ser la posibilidad de los proveedores de licitar en línea para las compras y contrataciones, ayudando a transparentar la gestión del municipio.

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



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

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Lanús	1	0,77
San Isidro	2	0,73
Quilmes	3	0,64
Vicente López	4	0,59
General San Martín	5	0,55
Tigre	5	0,55
Tres de Febrero	5	0,55
Florencio Varela	5	0,55

LANÚS Y SAN ISIDRO SE DESTACAN

EN FACILITAR LA VIDA A SUS VECINOS

El **Municipio de Lanús** presenta el mejor cumplimiento de Indicadores de Provisión de Servicios en línea. Su Guía de Trámites despliega un amplio menú de 130 trámites, ordenados por rubro, indicándose además los 64 de ellos que se realizan de manera digital, que abarcan la mayoría de los rubros.

Por su parte, el **Municipio de San Isidro** muestra un cumplimiento destacado en este grupo de indicadores, debiendo incorporar las habilitaciones y permisos de ocupación de espacio público para igualar la línea de su vecino del sur.

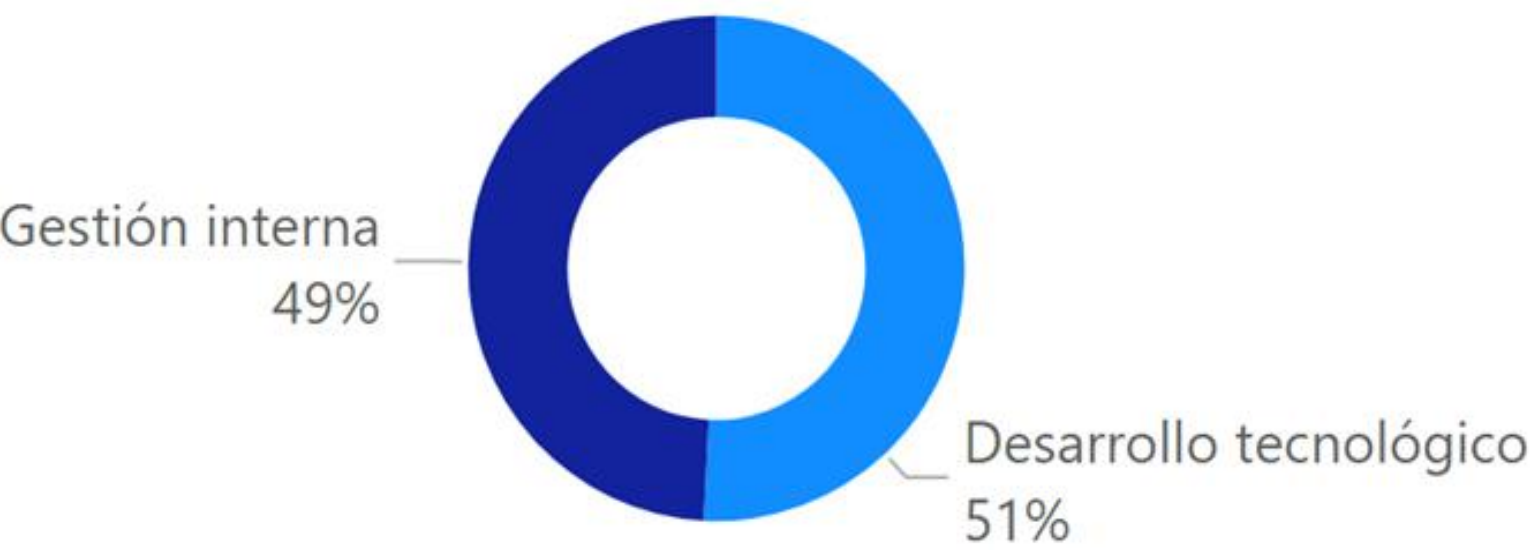


Las mejoras que pueden implementarse en este grupo de indicadores están relacionadas con nuevos desarrollos tecnológicos, y con mejoras producto de gestiones internas.

Dentro de aquellas que requerirían desarrollo tecnológico encontramos que muchos municipios deberían implementar la **tramitación online para aquellos trámites más requeridos**. Asimismo, incorporar sistemas de compras electrónicas, plataformas para la generación de permisos y obtención de actas y certificados, y chatbot para la atención de quejas y reclamos, entre otros.

Respecto de los avances que estarían al alcance de gestiones internas, se encuentra por ejemplo el disponer de alguna plataforma que facilite, como mínimo, conocer los recorridos del transporte público del municipio.

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



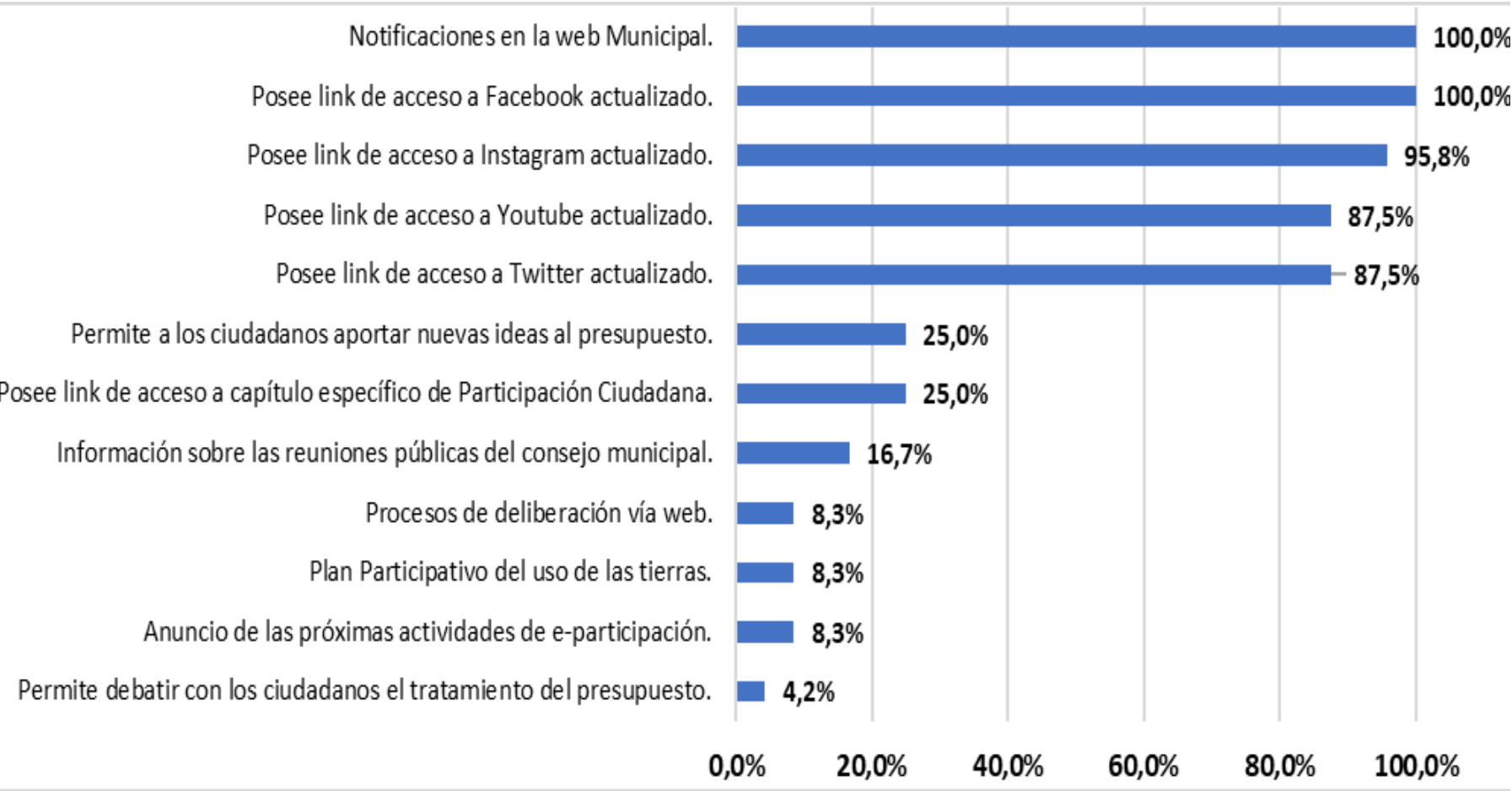
b.4 Indicadores de Comunicación y Participación

En este capítulo es necesario separar el análisis en 2 dimensiones: la primera se refiere a la comunicación de los actos de gobierno a través de canales y redes digitales; la segunda a la posibilidad de participación ciudadana en diversas decisiones del gobierno.

En cuanto a lo primero, en general todos los municipios poseen cuentas en las distintas redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, YouTube), y a su vez, todos comunican sus acciones, noticias y eventos en sus propios sitios web.

Respecto de la participación de la ciudadanía, son muy pocos los municipios que cuenten con programas que la fomenten en, por ejemplo, la planificación del presupuesto anual, o el destino a dar a determinados espacios públicos, etc. **Este capítulo – al igual que en la 1ra. edición del IMSEL –, es el que menor performance obtiene.**

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



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

MUNICIPIO	ORDEN	SCORE
Vicente López	1	0,83
Avellaneda	2	0,67
Tigre	3	0,58
Morón	3	0,58
Quilmes	3	0,58
Merlo	3	0,58

VICENTE LÓPEZ: SUS CIUDADANOS SON PROTAGONISTAS

El **Municipio de Vicente López** viene desarrollando desde hace ya 10 años un programa de Presupuesto Participativo, como el espacio a través del cual los vecinos proponen y deciden en qué invertir una porción del presupuesto, asignando una partida a cada barrio.

Los vecinos participan registrándose previamente en una plataforma implementada para este programa, y votando todo tipo de propuestas: obras, equipamiento para espacios públicos, escuelas de gestión pública provincial, centros de jubilados, clubes, entre otros. Las propuestas no pueden involucrar gastos en recursos humanos que incrementen la planta de empleados municipales.

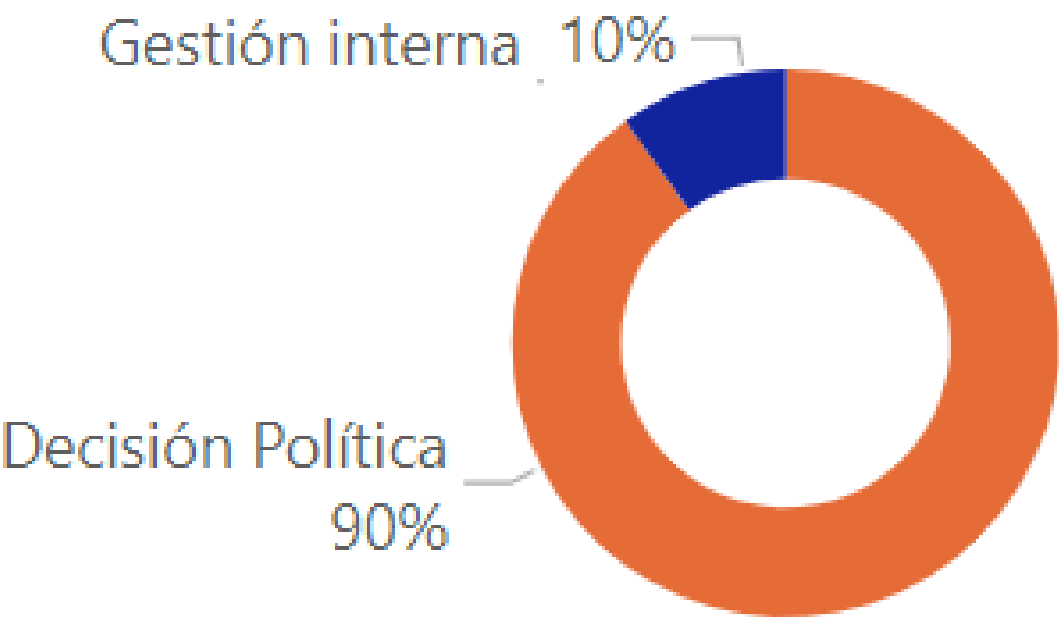
Existen otros casos, como el **Municipio de Avellaneda**, que a través de un micrositio web específico fomenta la participación ciudadana promoviendo la presentación de propuestas, por ejemplo para asignar uso a terrenos municipales, las cuales son seleccionadas y votadas por los vecinos, y luego incorporadas al presupuesto.



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.**



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



IV. CONCLUSIONES

- En general existe una performance muy buena en todo lo referido a los 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.).
- Respecto de la Provisión de Contenidos **todavía no se advierte el impulso que debiera esperarse a los fines de encaminarse hacia un verdadero gobierno abierto**. Solo 5 municipios superan el 75% de indicadores cumplidos en este capítulo. Son pocos los que informan con detalle sus estructuras, su dotación de personal, los servicios que brindan, y los datos reutilizables que ponen a disposición.
- Aquellos municipios que han iniciado consistentemente el camino para adecuar sus servicios y plataformas para brindar servicios de manera digital y no presencial, marcan una diferencia en cuanto a facilitar la vida a sus vecinos. Pero son muchos los municipios que aún están en deuda en este aspecto.
- 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, como hemos señalado, del tamaño del municipio, ni del presupuesto anual.

- Se advierte una gran oportunidad, especialmente dado las semejanzas entre estos municipios que comparten una geografía en común, 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.
- Comparando los resultados de esta 2da. edición del IMSEL con los de la 1ra., podemos decir que, más allá de la diversidad de performances individuales de las ciudades, **existe una matriz similar en cuanto a que los mayores déficits se encuentran en la prestación de servicios en línea, y en la participación de los vecinos a través de mecanismos o plataformas de consulta pública**.
- Asimismo, de esto último también se desprende que las mejoras están principalmente sujetas a aspectos que requieren de la decisión política de las autoridades, y a la implementación de desarrollos tecnológicos, de mayor o menor complejidad.

IV. CONCLUSIONES

Este informe refleja los resultados de la 2da. edición del Índice Municipal de Servicios en Línea (*IMSEL*), orientado al relevamiento de los municipios del conurbano de la Provincia de Buenos Aires. Nuestra intención es actualizar y profundizar periódicamente los avances de los municipios relevados, tanto aquellos que fueron relevados en la 1ra. edición como en ésta.

Como dijimos al presentar la 1ra. edición del ***IMSEL***, no descartamos la posibilidad de introducir, en futuras actualizaciones, ajustes o mejoras tanto en el set de indicadores, en la definición más precisa de sus descriptores, o en la metodología.

No obstante, creemos que esta 2da. edición “punto 0” del *IMSEL* para Municipios del conurbano, ofrece a las autoridades responsables de éstos, información valiosa: un benchmarking con municipios vecinos, 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 sus 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
Municipio de Almirante Brown	www.almirantebrown.gov.ar
Municipio de Avellaneda	www.mda.gov.ar
Municipio de Berazategui	www.berazategui.gov.ar
Municipio de Esteban Echeverría	www.estebanecheverria.gov.ar
Municipio de Ezeiza	www.ezeiza.gov.ar
Municipio de Florencio Varela	www.varela.gov.ar
Municipio de General San Martín	www.sanmartin.gov.ar
Municipio de Hurlingham	www.hurlingham.gov.ar
Municipio de Ituzaingó	www.miituzaingo.gov.ar
Municipio de José C. Paz	www.josecpaz.gov.ar
Municipio de La Matanza	www.lamatanza.gov.ar
Municipio de Lomas de Zamora	www.lomasdezamora.gov.ar

MUNICIPIO	PÁGINA WEB
Municipio de Lanús	www.lanus.gov.ar
Municipio de Malvinas Argentinas	www.malvinasargentinas.gov.ar
Municipio de Merlo	www.merlo.gov.ar
Municipio de Moreno	www.moreno.gov.ar
Municipio de Morón	www.moron.gov.ar
Municipio de Quilmes	www.quilmes.gov.ar
Municipio de San Fernando	www.sanfernando.gov.ar
Municipio de San Isidro	www.sanisidro.gov.ar
Municipio de San Miguel	www.msm.gov.ar
Municipio de Tigre	www.tigre.gov.ar
Municipio de Tres de Febrero	www.tresdefebrero.gov.ar
Municipio de Vicente López	www.vicentelopez.gov.ar