

### **1- Introducción**

En la actualidad, la labor gubernamental se desenvuelve en contextos socioeconómicos y políticos asombrosamente inestables. La complejidad del trabajo estatal, la evolución de estos contextos y las tensiones que generan las múltiples demandas a las que debe responder la acción del estado, conlleva a reconfigurar el carácter del mismo. Por lo expresado, adquiere mayor importancia la aceptación de los cambios, la capacidad de respuesta y adaptación del estado a fin de satisfacer las crecientes y diversas demandas económicas, políticas y sociales de los ciudadanos.

El objetivo de las intervenciones, que realiza el Estado, se centra en mejorar la gobernanza para optimizar la calidad de vida de los ciudadanos. Concretamente las interacciones y servicios brindados son políticas y acciones de fortalecimiento ciudadano e institucional para facilitar el acceso a la información pública, promover la transparencia, rendición de cuentas, brindar servicios de calidad, propiciar la colaboración y el pluralismo, la expresión de opiniones y la participación ciudadana en los ciclos de gestión de las políticas públicas.

En este artículo investigaremos el Gobierno Electrónico<sup>3</sup> (en adelante GE) en los municipios del Conurbano. El GE se basa en el desarrollo y utilización de tecnologías de información y comunicación (en adelante TICs), con la intención de optimizar y transparentar la gestión pública. Se habla del GE como el uso de las TICs para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.

¿Por qué investigar el GE? Porque los avances tecnológicos se han incorporado a la vida (tanto de los ciudadanos como de las instituciones) en forma vertiginosa, lo que posibilita una importante vía de comunicación que no puede ser “desaprovechada”. El GE debe ser valorado por la interrelación que genera pero además debe apreciarse como una forma innovadora de control y transparencia al propiciar el acceso a la información.

El GE produce un valor agregado que se genera por la integración entre las TICs y la prestación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos que termina siendo un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y sobretodo transparente (Naser y Concha, 2011). A través de las TICs, el gobierno busca una mayor interacción con el ciudadano, mejorar los servicios que presta, difundir y promover el acceso de la información y poner en manos de la sociedad nuevas formas de control. Al interior de la organización apunta a resolver problemas de compatibilidad, coordinación y cooperación entre las distintas unidades.

---

<sup>1</sup> Licenciada en Administración Pública, graduada en la Universidad Nacional de General Sarmiento, ncousillas@yahoo.com.ar

<sup>2</sup> Licenciada en Política Social, graduada en la Universidad Nacional de General Sarmiento, sonia\_sgo@yahoo.com.ar

<sup>3</sup> Este trabajo es una versión modificada de la presentada en el XII Congreso Nacional y V Congreso Internacional sobre Democracia: “La democracia por venir. Elecciones, nuevos sujetos políticos, desigualdades, globalización”. La misma se realizó en la Universidad Nacional de Rosario, del 12 al 15 de septiembre de 2016.

*“Las tecnologías son un potente agente “cristalizador” del cambio, siempre que se hayan desarrollado con sentido común, prediseñando y optimizando los procesos de trabajo, y convirtiéndose en una verdadera ayuda para el funcionario y el ciudadano.” (Naser y Concha, 2011)*

Teniendo en cuenta la vigencia en la discusión de temas relacionados con GE se decidió investigar específicamente en esta problemática centrándose en el estado de situación de las páginas web de 24 partidos del conurbano bonaerense, analizando los datos “en clave de GE” para poder establecer cuán avanzados están en relación a indicadores elegidos para tal fin.

En los primeros apartados del trabajo se destacarán algunas precisiones respecto del concepto del GE, se hará referencia a la metodología y marco teórico en que se fundamenta nuestro artículo. Luego se analizarán los resultados que se obtuvieron en términos de GE en el Conurbano Bonaerense. Para finalizar se plantea una reflexión sobre la relación entre el tipo de información que reciben los ciudadanos a través de los portales y su aporte al fortalecimiento del sistema democrático, considerando que para afianzar la relación Estado- Sociedad debe darse prioridad a la implementación de mecanismos que amplíen la participación de la sociedad en su totalidad y una de las condiciones básicas es el acceso a la información. La finalidad última y primordial de informar a la ciudadanía es permitir y promover una auténtica y efectiva participación a través de la provisión de información completa, adecuada, oportuna y veraz.

## **2- Precisiones en torno al concepto de Gobierno Electrónico**

La definición del concepto GE (en inglés e-government) hace mención a la aplicación de las TICs al funcionamiento del sector público con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. El concepto GE se puede definir como *“el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TICs, por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”* (OEA: s.f.). Esta definición expresa su enfoque innovador y evidencia que las acciones del GE sitúan las TICs como elemento de apoyo mientras pone el énfasis en el desarrollo de un buen gobierno. Esto implica alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, aumentando la calidad de los servicios públicos, incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno (OEA: op.cit.).

La llegada de las web 2.0<sup>4</sup> produjo una revolución multiplicando las aplicaciones de las TICs. A partir de esta innovación se pudo compartir información de forma más accesible, se mejoró la interoperabilidad entre sistemas, se crearon diseños centrados en el usuario y surgieron infinidad de oportunidades de colaboración a través de internet que generaron nuevas modalidades de interacción social que modificaron rápidamente la cultura (Oszlak: 2012). El GE persigue objetivos relacionados con la eficiencia, eficacia, transparencia y participación en los gobiernos a través del uso de las TICs.

Definido y justificado el recorte del objeto de investigación en su aspecto más conceptual cabe aclarar y hacer mención de un aspecto de la metodología. En este artículo se tomó como referencia ejes e indicadores del trabajo: “Gobierno Electrónico local: Índice de páginas web municipales” (Schetjman: 2014), sin embargo éstos fueron elaborados a su vez en base a una tipología de fases creada por la

---

<sup>4</sup> El término Web 2.0 se utiliza para describir una serie de aplicaciones y páginas de internet que utilizan la inteligencia colectiva para proporcionar servicios interactivos en red.

Organización de Estados Americanos (en adelante OEA). La OEA hace mención de los atributos relativos a la aplicación del GE que implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con otras agencias gubernamentales, sus propios empleados, las empresas y el ciudadano. Además tiene implicaciones sobre la organización y función del gobierno en lo que se refiere a los siguientes aspectos: acceso a la información, prestación de servicios y realización de trámites y participación ciudadana. Finalmente busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos trazados (OEA: s.f.).

En función de lo expuesto para la OEA la implementación del GE implica el paso por una serie de estados (o fases), no necesariamente consecutivos. Es así como define cinco fases: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Participación Democrática. Estas etapas se tendrán en cuenta en nuestro trabajo pero no de la misma manera<sup>5</sup>.

### 3- **Metodología de Trabajo**

El objetivo de este artículo es dar cuenta del estado de situación que en términos de GE presentan los portales web de los municipios del Conurbano Bonaerense, para esto es necesario utilizar como herramienta metodológica la comparación. Para poder llegar a nuestro objetivo se decidió seguir en la dirección que se utilizó en el documento: “Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014” (Schetjman y otros: 2014). En el documento mencionado se realiza una comparación diacrónica<sup>6</sup> (Sartori y Morlino: 1991) de los municipios de más de 50.000 habitantes entre los años 2007-2014.

Dentro de la metodología utilizada en el citado trabajo se diferencian dos ejes: Contenidos y Usabilidad<sup>7</sup>. En este trabajo se decidió trabajar con el eje Contenidos. Este eje se compone de dimensiones que corresponden a una visión evolutiva del desarrollo de los portales gubernamentales (Pando y Fernandez Arroyo: 2013):

- 1- Presentación: Oferta de un conjunto de datos básicos sobre el municipio<sup>8</sup>.
- 2- Información: Permitirían realizar una acción posterior.
- 3- Interacción: Comprende los medios para la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno, y de los vecinos entre sí.
- 4- Transacción: Abarca las herramientas para hacer trámites en forma electrónica.
- 5- Transformación: Incluye la información vinculada con la transparencia y la participación ciudadana.

---

<sup>5</sup> Por ejemplo la fase V, de “Participación Democrática”, se refiere a la posibilidad de utilizar herramientas de GE para el ejercicio de derechos ciudadanos, como por ejemplo el voto electrónico y el acceso a información sobre acciones y decisiones de los gobernantes elegidos. Esta fase está incluida en nuestro análisis en la dimensión transformación. Por el contrario la dimensión presencia fue desagregada en dos etapas: una con el nombre “Presentación” y la segunda con el título: “Información”.

<sup>6</sup> Siguiendo la clasificación y terminología de Sartori, este tipo de comparación incluye un análisis en diferentes momentos sucesivos.

<sup>7</sup> El eje usabilidad no fue tomado en cuenta por la imposibilidad de contar con datos confiables al respecto en función del tiempo y las especificaciones tecnológicas requeridas por la investigación. Este eje incluye el análisis de la accesibilidad que ofrecen los portales, definida como la facilidad de la interfaz para ser utilizada y accedida por usuarios de diferentes capacidades, independientemente del equipamiento y la red a través de la cual se conecten. La complejidad para obtener datos precisos de las dimensiones e indicadores sobre este eje determinó el recorte final que se realizó en este trabajo.

<sup>8</sup> En el trabajo original se utiliza el término presencia, se decidió “rebautizar” esa dimensión para evitar confusiones ya que en la investigación se habla de presencia o ausencia de los diferentes contenidos y porque creemos que el título “presentación” describe mejor los datos que conforman esa dimensión.

Estas dimensiones se componen de diferentes tipos de contenidos, la metodología consiste entonces en el relevamiento de 17 contenidos diferentes en los portales web municipales. Siguiendo esta línea se espera realizar una comparación de tipo sincrónica para considerar diferentes casos en el mismo momento, en consecuencia se presentarán datos actualizados de un período hasta el momento no estudiado en la literatura relevada, el año 2016. El siguiente cuadro resume y explicita las dimensiones, los tipos de contenidos que incluye cada dimensión y la descripción de lo que se decidió tomar en nuestro estudio como “Contenido presente”.

Dimensión	Tipo de Contenido	Descripción
1- Presentación:	Información Institucional	Disposición de los nombres y cargos de autoridades se toma como válida la presencia de este indicador si al menos están los nombres de los secretarios/as y las respectivas Secretarías a las que pertenecen
	Información Socioeconómica	Se tomará como presente en el caso de que aparezca al menos dos de los datos referidos a ubicación, historia, datos censales o estadísticos como pobreza y descripción de actividades productivas
	Información de interés para el ciudadano	Se hace mención específica a la presencia de las noticias y avisos de actividades culturales, eventos deportivos, campañas de salud en los que se ofrecen servicios entre otras
	Normativa Municipal	Se hace referencia específica a la disponibilidad de ordenanzas y se tomará como presente si al menos se encuentra en línea la ordenanza fiscal e impositiva
2- Información:	Mapa de Calles	Se tomará como presente en el caso de que aparezca al menos un mapa completo del municipio que sea fácilmente observable y que permita ubicar un punto en cualquier lugar del municipio aunque el mapa no sea de elaboración propia.
	Guía de trámites	Se tomará como presente en el caso de que aparezca al menos dos instructivos o pasos a realizar de diferentes trámites aún cuando no haya una entrada o enlace a una "Guía de trámites" propiamente dicha ya que pueden estar diferenciados o segmentados por sector
	Formularios	Se tomará como presente en el caso de que estén disponibles las descargas de al menos dos formularios que sean válidos para presentar en un edificio municipal a fin de simplificar un trámite
3- Interacción:	Correo electrónico	Se tomará como presente la difusión de un mail institucional municipal o la disponibilidad de un sector, enlace o similares donde se pueda dejar mensajes que tengan como remitente a algún representante de la municipalidad y en la que los usuarios puedan recibir una respuesta en su correo
	Facebook	Se tomará como presente cuando en el portal municipal se difunda un Facebook Institucional del municipio
	Twitter	Se tomará como presente cuando en el portal municipal se difunda un Twitter Institucional del municipio
4- Transacción:	Seguimiento de expedientes	Se tomará como presente la disponibilidad de acceso a los expedientes en sus diversas formas, a través de la difusión de expedientes en forma de lista o por número, lo cual implica la utilización de un buscador
	Consulta de deuda	Se tomará como presente la disponibilidad de acceso a este servicio cuando se informe a través del portal municipal
	Pagos electrónicos de tributos locales	Se tomará como presente la disponibilidad de acceso a este servicio cuando se informe a través del portal municipal

Dimensión	Tipo de contenido	Descripción
5- Transformación:	Declaraciones juradas de autoridades	Se tomará como presente la oferta o disponibilidad de estos datos a través del portal ya sea porque estén en línea o cuando para acceder se tenga que hacer antes un pedido por mail
	Presupuesto y ejecución	Se tomará como presente la disponibilidad de esta información en los portales o cuando se presenten informes de balances económicos y financieros
	Compras y licitaciones	Se tomará como presente la disponibilidad de esta información en los portales y posibilidad de consulta
	Encuestas en línea	Se tomará como presente la oportunidad de realizar encuestas de satisfacción o la posibilidad de elevar quejas, sugerencias o comentarios a través de un cuestionario en línea.

Fuente: Elaboración propia en base a las dimensiones del “Índice Nacional de Páginas Web Municipales” (Schetjman: op cit)

#### 4- GE en el Conurbano Bonaerense en la actualidad

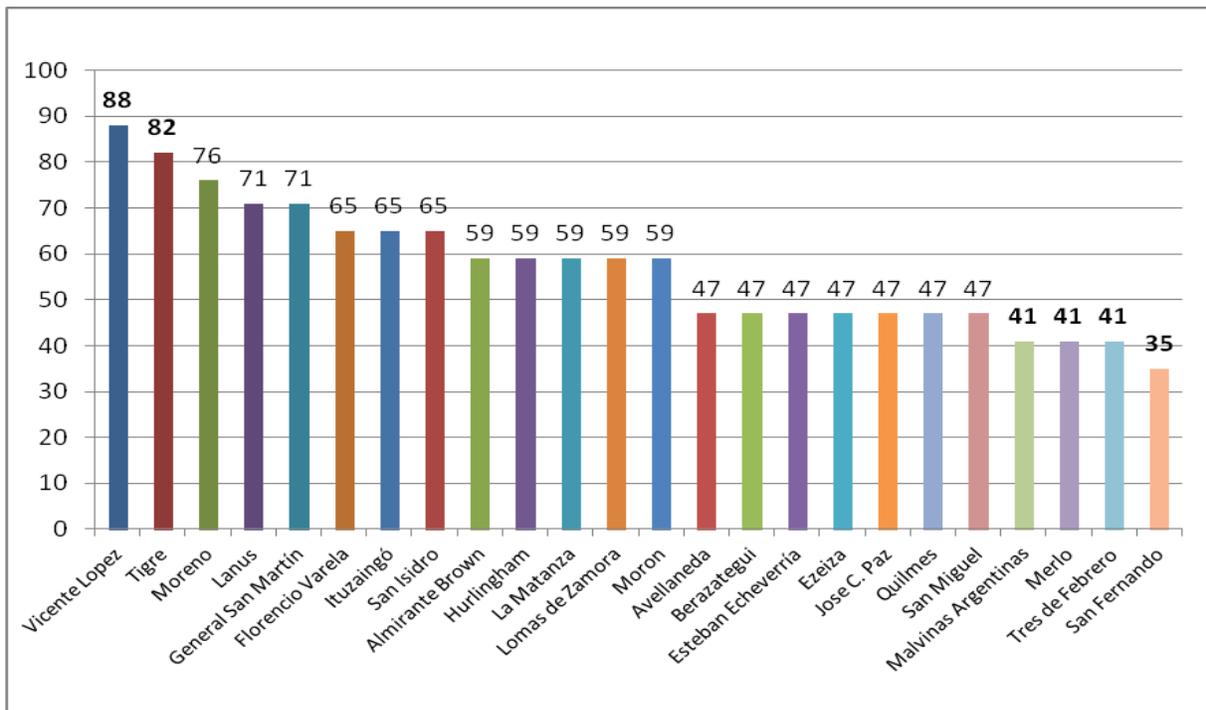
##### a- Estado de situación previo y resultados generales del estudio

Antes de presentar los resultados generales de los datos recolectados en nuestro análisis se debe hacer mención de algunos trabajos precedentes para tener idea del estado de situación previo. En este sentido, en el Índice Nacional de páginas Web (Schetjman: 2014) del año 2010 se obtiene como resultado que el 90,4% de municipios estudiados (aquellos con más de 50.000 habitantes) cuenta con una página web institucional, cifra que se actualiza en el año 2011 y aumenta a 96,5%.

En el año 2013 en un estudio en el que se analizaron los 135 portales web de los municipios de la Provincia de Buenos Aires arrojó como resultado un porcentaje similar: la presencia de 95,6% de portales web, contabilizando aquellas que estaban en construcción (Pagani y Pau: 2014). En definitiva se observa una disponibilidad de portales web de la gran mayoría de los municipios que tiene una tendencia a ir en aumento. La situación dispar entre aquellos que no cuentan con páginas web y los que sí, se explicaría en función de las distintas posibilidades de acceso a la tecnología entre municipios que cuentan con diferentes características productivas y socioeconómicas (Pagani y Pau op. cit.). Al respecto, lo primero a destacar es que en nuestro estudio, si bien el universo de casos es más acotado porque refiere a los municipios del Conurbano Bonaerense, para el año 2016 se puede hablar de la existencia de un 100% de páginas web disponibles.

En cuanto a la información encontrada se aclara que dentro de este estudio, la idea de un resultado “ideal” estaría representada por la presencia total de los 17 diferentes tipos de contenidos en cada portal web de los municipios analizados, esto equivaldría al 100%. En la Tabla 1 se muestra el desempeño de cada municipio individualmente en porcentaje y los valores son en algunos casos bastante dispares.

**Tabla 1: Presencia total de contenidos (en porcentaje) por municipio en el año 2016**



Fuente: Elaboración propia en base a relevamientos de portales web municipales.

En este caso se puede observar en los extremos<sup>9</sup> municipios donde se presentan los mayores porcentajes en torno a la presencia de contenidos como Vicente López (88%) y Tigre (82%); mientras que en los de menor porcentaje podemos notar que San Fernando (35%), Malvinas Argentinas (41%), Merlo (41%) y Tres de Febrero (41%) tienen los “más bajos” desempeños según los datos relevados.

Respecto de los mejores casos evaluados puede decirse en primera instancia que Vicente López y Tigre presentan una situación de “continuidad” en el gobierno. Tanto Jorge Macri en Vicente López como Julio Zamora en Tigre fueron reelectos en Octubre de 2015. Además estos gobiernos se han presentado a sí mismos como gobiernos comprometidos con la promoción de un GE.

Por ejemplo en el portal web de la municipalidad de Tigre hay una sección titulada “Datos Abiertos” allí se explica qué significa este concepto: *“El concepto datos abiertos (“open data”, en inglés) es una decisión política de un gobierno que promueve que los datos públicos puedan ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, sin restricciones de derechos de autor, de patentes o de otros mecanismos de control. Significa poner información del Estado al alcance de la ciudadanía por medio de un catálogo o conjunto de datos en formatos digitales, estándar y abiertos”* (Municipalidad de Tigre: s.f.).

Además en el mes de Febrero 2008, el Municipio de Tigre establece el Convenio Municipio de Tigre y la Secretaría de Gabinete y Gestión Pública en donde se firma la Carta Compromiso con el Ciudadano, mediante el Decreto 229/08 que promulga la Ordenanza N° 2860/07. Este proyecto fue desarrollado con los recursos propios asignados a la Subsecretaría de Modernización de Gestión de Tigre, con el apoyo del

<sup>9</sup> Se tomaron los 2 porcentajes más altos (88% y 82%) y los dos porcentajes más bajos (35% y 41%)

equipo técnico nombrado por la Jefatura de Gabinete y Gestión Pública de Tigre. En ese mismo año mediante el Decreto 293/08 se demuestra el compromiso con estos objetivos con la creación y disposición de áreas específicas para llevarlos adelante a través de la Secretaría de Innovación y Tecnología, la Subsecretaría de Innovación y Tecnología, la Dirección General de Informática y la Dirección de Modernización de Gestión de Tigre.

La inclusión del componente participación ciudadana en esta Carta Compromiso propuso la inserción de los vecinos de Tigre como sujetos activos a través de diferentes modalidades en una serie de etapas definidas por el grado de responsabilidad que lograrían asumir los ciudadanos en el transcurso del mismo. Lo primero que se tuvo en cuenta fue el cambio tecnológico, especialmente la incorporación de nuevas tecnologías en el ámbito de los sistemas de información y comunicación, los cuales ofrecieron oportunidades extras para mejorar la relación con el ciudadano, uno de los objetivos clave de la creación de la misma. (Marchetta: 2012).

Por su parte en el portal de Vicente López se presenta la sección “Transparencia Fiscal”, allí se explicitan los motivos de la creación de este elemento: *“Con el propósito de brindar mayor visibilidad a los actos de gobierno y facilitar el acceso a los datos de la gestión municipal, generamos esta plataforma virtual con información actualizada y de fácil acceso. En Información Fiscal de la Municipalidad de Vicente López se ponen a disposición los presupuestos de recursos y gastos, las rendiciones de cuentas anuales y la situación económico-financiera de cada ejercicio. Se pueden consultar, también, fechas de vencimiento de las obligaciones tributarias, normativa impositiva vigente, listado de proveedores y compras ejecutadas, y otros temas de interés para los contribuyentes”* (Municipalidad de Vicente López s.f.).

Dentro de esta misma sección se habla de la relación entre el Control de Gestión Municipal y Construcción de Ciudadanía: *“La participación efectiva y comprometida de los vecinos de Vicente López en el seguimiento de la ejecución de cada presupuesto anual y en el control de los gastos de cada ejercicio fiscal es una condición necesaria e indispensable para mejorar los estándares de calidad en la gestión del gobierno municipal. Con la participación ciudadana se fomenta la asignación más eficiente de los recursos y la ejecución más efectiva del gasto, al mismo tiempo que se promueve la construcción de una ciudadanía activa, informada y responsable”* (Municipalidad de Vicente López op. cit.).

En Vicente López en el año 2013 se promulga la Ordenanza N° 32442 mediante el Decreto N° 1679 que establece un convenio marco entre la Municipalidad de Vicente López y el Ministerio de Modernización de la Ciudad de Buenos Aires a los fines de implementar políticas públicas y acciones en conjunto a través de intercambios de experiencias, información y conocimientos en diferentes áreas en materia de modernización del estado, transferencia de tecnologías y capacitación de recursos humano. Entre los beneficios del acuerdo se resalta que el Ministerio de Modernización provee a Vicente López de un sistema de trámites online para que los vecinos de ese municipio puedan realizar sus trámites de manera más fácil y ágil.

En palabras del Ministerio de Modernización de la Ciudad de Buenos Aires: *“Este convenio se basa en 3 ejes fundamentales: Modernización Administrativa, Digitalización del Estado y Ciudad Inteligente (...). Además, el acuerdo busca promover y desarrollar actividades conjuntas para intercambiar experiencias, información y conocimiento en materia de modernización del Estado, transferencia de tecnología y capacitación de Recursos Humanos”* (Buenos Aires Ciudad: 2016).

En el caso de los cuatro municipios con menores porcentajes se explicita cierta situación particular, todas estas páginas fueron relevadas en una instancia en la que se encontraban en renovación y/o actualización

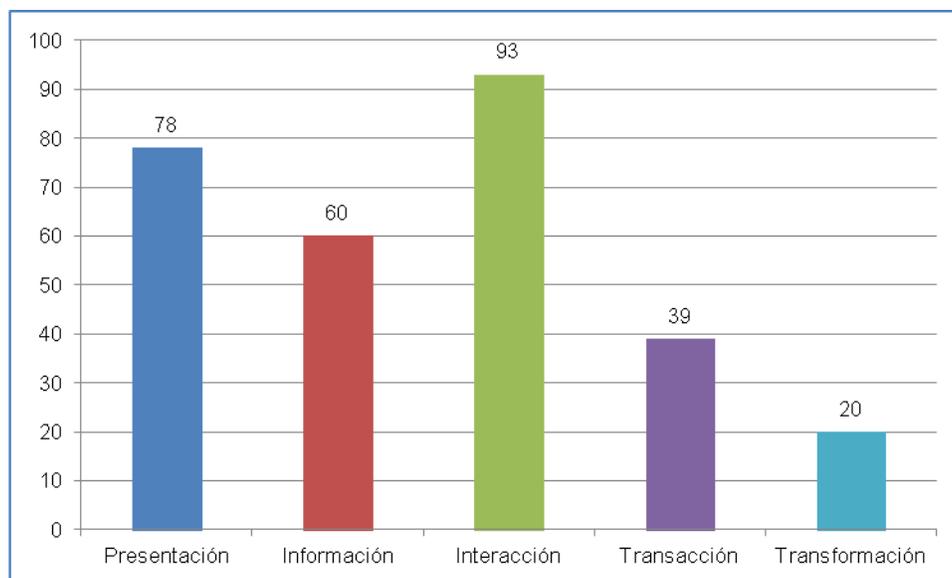
de datos. Entre ellos se destaca la situación de San Fernando que renueva sus contenidos y anuncia nuevas facilidades y formas de consulta pero que no han sido consideradas como presentes en virtud de que estos contenidos al momento del relevamiento no pudieron ser consultados y por lo tanto eran inaccesibles. El caso de Malvinas Argentinas, Merlo y Tres de Febrero explican (en parte) sus bajos porcentajes en virtud de una renovación de sus páginas y contenidos en función de los cambios de gobiernos efectuados del 2015 al 2016<sup>10</sup>.

El cambio de intendente y de partido político en el gobierno en los tres casos demuestra que esa situación debe ser tenida en cuenta a la hora del análisis como una variable que influye en el resultado de la recolección de datos, aunque no la determina. Específicamente en estos casos se puede mencionar que en Malvinas Argentinas Jesús Cariglino perdió las elecciones, como representante de la Alianza para Una Nueva Alternativa (UNA), luego de 20 años en la intendencia en manos del candidato del Frente Para la Victoria (FPV) Leonardo Nardini. En Merlo Raúl Othacehé perdió la intendencia luego de 24 años en el poder contra Gustavo Menéndez del FPV. Finalmente en Tres de Febrero Hugo Curto del FPV perdió la intendencia con el candidato de Cambiemos Diego Valenzuela.

### **b- Análisis comparativo por dimensión**

Un punto importante a analizar refiere a los diferentes contenidos presentes por dimensión. En el siguiente gráfico se analizan la cantidad de contenidos presentes por dimensión, sin tener en cuenta los municipios individualmente. Aquí se observa que la mayor cantidad de datos presentes refieren a las dimensiones Interacción con 93% y Presentación con 78%.

**Presencia de contenidos según dimensión (en porcentaje) en el año 2016**



Fuente: Elaboración propia en base a relevamientos de portales web municipales.

Al respecto se retomarán los supuestos que se mencionaron en la metodología en la que se detallan las cinco dimensiones: Presentación, Información, Interacción, Transacción y Transformación. Se explicó que estas dimensiones fueron tomadas en base a otros trabajos y que las mismas implican cinco fases

<sup>10</sup> Se hace referencia a las elecciones de Octubre de 2015

diferentes de un GE, las mismas suponen una evolución en el tipo de contenidos que las conforman ya que a medida que se avanza en una fase se presume que el tipo de contenido encontrado trae consigo una mejora en el tipo de información y un mayor nivel de complejidad tecnológica y política para poder proveerla. La elaboración del modelo basado en un enfoque evolutivo no implica que las etapas deban ser consecutivas ni mutuamente excluyentes, sino que pueden ser complementarias y estar presentes al mismo tiempo en un portal, así las dimensiones fueron ponderadas para reflejar esta complejidad creciente (Pando y Fernandez Arroyo: 2013).

La ponderación y esa mirada evolutiva relacionada con el aumento de complejidad explica por qué en los estudios recientes sobre las páginas web hay mejores desempeños o valores en las primeras fases respecto de las últimas. Así en el Índice de Páginas Web Municipales en el año 2014 se observan valores promedio que argumentan y justifican esa mirada cuando hay para la dimensión Presentación un porcentaje de 69%, para la dimensión Información 54%, Interacción 44%, Transacción 38% y Transformación 18% (Schetjman: 2014).

No se pretende comparar los porcentajes con los obtenidos en este trabajo porque no son estrictamente comparables, ya que no se usa exactamente la misma metodología<sup>11</sup> y el objeto de estudio es diferente. Lo que se quiere señalar es la coincidencia hasta ese año entre la visión evolutiva y los resultados porcentuales obtenidos, respecto a la diferencia que se refleja en los datos recogidos en este artículo debido a que la dimensión con más presencia aquí resulta ser la de Interacción con un 93% mientras en los estudios previos el valor más alto lo tuvo siempre la dimensión Presentación.

Al respecto se debe mencionar que en el citado trabajo se adelantaba que la dimensión Interacción era la que más mejoró su porcentaje pasando de 9% en 2007, a 44% en 2014 lo que implica una mejora de casi el 490%. Si bien el resto de las dimensiones del 2007 al 2014 mejoraron en la mayoría de los casos, ninguna lo hizo en forma tan rápida como la dimensión Interacción. Parte de ese “salto cuantitativo” se explica por la introducción en el análisis de la utilización de redes sociales a partir de 2010, herramientas de comunicación que se comenzaron a implementar en los últimos años con un alcance y crecimiento extraordinario.

Las administraciones públicas han sufrido profundas transformaciones. Entre las innovaciones administrativas más recientes se encuentra la incorporación de herramientas de la nueva gestión pública, así como ideas de la promover las acciones del gobierno en redes. Por ello, las redes sociales atraen cada vez más la atención de las administraciones públicas como fuente de innovación y mejora interna, así como ámbito de profundización en la relación con la ciudadanía.

Las redes sociales se han incorporado a la vida cotidiana de una manera rápida y progresiva a lo largo de la última década, constituyendo un fenómeno social, político, económico y tecnológico que está modificando la forma en la que la gente se relaciona. Estas tecnologías sociales han alcanzado un nivel de difusión masivo entre los usuarios de Internet, lo que se traduce en la presencia de millones de usuarios. En este contexto, los responsables públicos están identificando en las redes sociales una herramienta que les puede ayudar a mejorar su relación con la ciudadanía, así como innovar en sus procesos de gobierno y, por ello, están apostando de una manera generalizada por su uso y difusión (Criado y Rojas Martín op. cit.). Más adelante se retomará el análisis de esta dimensión cuando se analicen todos los tipos de contenido que la componen.

---

<sup>11</sup> En nuestro trabajo, como lo mencionamos antes, se utilizó como guía la metodología del “Índice de páginas web” pero la recolección de datos y los contenidos que se tomaron como presentes fueron definidos por las autoras tal como se señala en el cuadro de la página 5 y 6.

### c- Distribución de contenidos desagregando al interior de cada dimensión

#### I- **Presentación:**

Esta dimensión está compuesta por cuatro tipos de contenidos diferentes: Información Institucional, Información Socioeconómica, Información de interés para el ciudadano y la Normativa Municipal. En la distribución del total de tipos de contenidos se destaca que el mayor valor lo tiene “Información de Interés para el ciudadano” que, en términos numéricos, significa la presencia ideal de 24 datos efectivos en los 24 portales web.

<b>Dimensión Presentación: Cantidad de páginas web municipales con contenidos en el año 2016</b>			
Información Institucional	Información Socioeconómica	Información de interés para el ciudadano	Normativa Municipal
18	20	24	13

Fuente: Elaboración propia en base a relevamientos de portales web municipales.

En la primera dimensión **Presentación** se observa una buena presencia de contenidos, retomando los datos totales en porcentaje, el valor es de 78% y es la segunda dimensión con mejor desempeño. Al interior se observa también una distribución muy pareja, el valor más bajo lo ofrece la normativa municipal con 13 datos disponibles.

El relevamiento de “Información de interés para el ciudadano” merece un análisis más profundo debido a que es el tipo de contenido con presencia “perfecta” con 24 datos para los 24 municipios. Las páginas web deben tener información respecto de cuáles son las inquietudes de los ciudadanos y cómo sus políticas son recibidas por ellos. De este modo es importante tener en cuenta que la comunicación es una herramienta política de gran relevancia para cualquier gestión. Por esto es necesario que los actos de gobierno sean informados al mayor público posible. Caso contrario, los vacíos comunicacionales serán ocupados por diferentes medios que podrían transmitir versiones muy disímiles de las que desea ofrecer el gobierno local. Las prácticas discursivas no se usan sólo para “transmitir información”, también a partir de ellas se genera una “imagen” del emisor (Secretaría de Asuntos Municipales: op.cit.).

En cuanto a la “Información socioeconómica” sumó un valor total de 20. Aquí se tomó como presente en el caso de que aparezcan al menos dos de los datos referidos a ubicación, historia, datos censales o estadísticos como pobreza y descripción de actividades productivas. Al respecto se debe aclarar que los contenidos más recurrentes fueron los referidos a una descripción cronológica de la historia de los municipios relevados y su ubicación que refiere a los municipios limítrofes. Por el contrario los datos censales o estadísticos junto con la descripción de las principales actividades económicas o productivas son casi nulos.

Los contenidos relacionados con “Información Institucional” están presentes en 18 municipios. Es importante hacer hincapié en el hecho de que la comunicación debe estar organizada desde el municipio. Una herramienta para ordenar la información es el organigrama municipal de modo tal que permita reconocer los vínculos entre las diferentes áreas municipales, quiénes son los encargados de comunicar lo que sucede en cada una de ellas, cómo debe divulgarse la información y por quién debe pasar antes de ser emitida, entre otros aspectos. Establecer qué función tiene cada dependencia al momento de difundir algún hecho o definir los responsables de mantener el contacto con los encargados de comunicación, optimizar los canales de intercambio dentro del municipio y para con la sociedad. También facilita el

acceso de estos últimos a las informaciones que sean necesarias para que; por ejemplo, en caso de que hubiera que realizar el anuncio de un evento cultural de la municipalidad, se sepa quién es el responsable del área que pueda dar datos al respecto (Secretaría de Asuntos Municipales op. cit.).

Se recuerda que en el valor de “Información Institucional” se contempló como válido el contenido si estaban presentes los cargos y nombres de las autoridades de al menos las secretarías y secretarios/as, hay casos en los que los portales además brindaban información de subsecretarías y direcciones.

En cuanto a la “Normativa municipal” refiere a la disponibilidad de ordenanzas y se tomó como contenido presente si al menos se encontraba en línea la ordenanza fiscal e impositiva, este tipo de contenido fue el que menor valor tuvo con 13. La importancia de la publicación de las ordenanzas para los ciudadanos radica en que son un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal, para el gobierno de su respectiva sección de provincia, en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación.

## II- Información:

Pasando a la dimensión **Información**, y siguiendo el gráfico comparativo por dimensión, se observa una presencia total de 60% siendo la tercera dimensión con mejores valores totales. Está compuesta por tres tipos de contenidos diferentes: Mapa de calles, Guía de trámites y Formularios.

Dimensión Información: Cantidad de páginas web municipales con contenidos en el año 2016		
Mapa de Calles	Guía de trámites	Formularios
15	19	9

Fuente: Elaboración propia en base a relevamientos de portales web municipales.

En el caso de “Mapa de calles” (presente en 15 municipios) se observó que en la mayoría de ellos se utiliza el recurso de un enlace directo a *google maps*<sup>12</sup> mediante una ventana con las funciones clásicas de movimiento, zoom y con datos disponibles como localidad, límites y calles. Lo esperable en esta sección es que el mapa completo por municipio sea provisto directamente por el gobierno municipal utilizando y movilizándolo recursos para elaborar un Sistema de Información Geográfica (SIG).

Los SIG son sistemas que permiten integrar y analizar información geográfica, permitiendo visualizar los datos obtenidos en un mapa (representación de parte o la totalidad de la tierra sobre una superficie plana). La manera en la que los SIG integran la información es a través de capas o coberturas de datos que se van superponiendo unas a otras, según la información que se requiera. De la integración por superposición de estas informaciones se obtiene un mapa temático (representación gráfica de un tema específico, por ejemplo: mapas de densidad de población, de flujos migratorios) que es el producto final de un SIG (Programa Nacional Mapa Educativo: s.f.). Así estos mapas permitirían a los ciudadanos ubicar fácilmente hospitales, establecimientos educativos, culturales, plazas entre otros.

En relación a las “Guías de Trámites”, los cuales están presentes en 19 municipios, se observan situaciones dispares. Algunos gobiernos locales tienen una guía muy escasa con por ejemplo dos

<sup>12</sup> Google Maps es un servicio cartográfico que permite visualizar y desplazarse a través de planos.

instructivos y pasos a realizar, mientras que otros cuentan con una guía muy completa de buscadores por trámite con la inclusión de la facilidad de la descarga de “Formularios” que sería el último de los tipos de contenidos de esta dimensión. Esta relación que se mencionó antes explica porqué hay menos cantidad de formularios disponibles para descargar (sólo en 9 casos), en comparación con las Guías de Trámites en línea.

### III- Interacción:

La dimensión **Interacción** presenta los mejores valores de todas las dimensiones, al comienzo del análisis de resultados, se había hecho mención de las nuevas herramientas ligadas a las redes sociales que promovieron un mejor desempeño de estos contenidos presentes. En esta dimensión, al “Correo electrónico” se le suman “Facebook” y “Twitter”.

Dimensión Interacción: Cantidad de páginas web municipales con contenidos en el año 2016		
Correo electrónico	Facebook	Twitter
21	24	22

Fuente: Elaboración propia en base a relevamientos de portales web municipales.

El correo electrónico de los municipios se vuelve una herramienta muy útil para la recepción de consultas de la población en general. Para optimizar su funcionamiento es de suma importancia que la dirección de correo se mantenga y que el equipo de comunicación de cada municipio designe a un responsable para su administración, quien será el encargado de chequear diariamente las consultas que se reciben por esta vía. También será necesario que este correo electrónico sea accesible para otros empleados y/o funcionarios elegidos específicamente para cumplir esta tarea en caso de que el responsable no pueda llevarla a cabo en tiempo y forma. (Secretaría de Asuntos Municipales op. cit.).

Sólo tres municipios no contaban con un correo electrónico al momento del relevamiento, son los casos de Avellaneda, Berazategui y Ezeiza. En el resto de los casos la disponibilidad de la herramienta de comunicación aparece en la forma tradicional en el que se difunde un correo para consultas, sugerencias, reclamos, etc. En otros se visualiza un formulario a completar por el ciudadano en donde debe ingresar un correo electrónico y esperar una respuesta.

Facebook es una red social que se adentra con un sentido más personal que el correo electrónico, de manera que está centrada en ofrecer mensajes con un carácter más próximo a la ciudadanía, así como integrar de una manera muy sencilla diferentes tipos de contenidos dentro de una misma plataforma. Aquí también es importante la posibilidad de las administraciones públicas para medir el seguimiento de las iniciativas dentro de Facebook, no solo a través de los *me gusta* de los usuarios y de las métricas proporcionadas por la aplicación de la misma, sino también mediante las respuestas y comentarios que obtiene cada uno de los contenidos que incorpora la organización. Los usos de Facebook por parte de las administraciones públicas están claramente orientados hacia la proyección de una imagen comunicativa, más que a la generación de una red de participación y colaboración (Criado y Rojas Martín: 2013).

Esta red social es una de las más utilizadas en la actualidad y permite a los gobiernos locales publicitar eventos, brindar información acerca de incidencias locales, comunicar acciones a realizar, subir fotos, videos y archivos de audio. El uso de Facebook es cada vez más corriente entre los intendentes y los

funcionarios ya que gracias a esta herramienta pueden comunicarse con los ciudadanos de manera directa, sin la necesidad de recurrir a periodistas u otros intermediarios.

Twitter es una plataforma en donde los usuarios pueden escribir entradas de menos de 140 caracteres. Se trata de una red digital que se utiliza tanto para desarrollar una dimensión personal, como de carácter más profesional. Esta red social permite enviar mensajes instantáneos a la ciudadanía de cara a anunciar eventos, aprovechar el potencial de viralidad de los mensajes emitidos, así como recibir una retroalimentación casi inmediata acerca de las propuestas, mensajes, promesas o anuncios realizados. Sumado a esto, Twitter permite monitorear no solo a quién se sigue, sino también a los seguidores, así como analizar dicha información para conocer las redes de actores con los que se tiene relación a través de este medio, junto con otro tipo de aplicaciones algo más complejas en relación con las conversaciones y los retuits a mensajes emitidos, además de otros aspectos de interés para los gestores públicos (Criado y Rojas Martín op. cit.). El valor del tipo de contenido Twitter es de 22, sólo hay dos casos en los que al momento del relevamiento no contaban con una cuenta en esta red social: Quilmes y Tres de Febrero.

Twitter y Facebook son herramientas que pueden ser utilizadas desde teléfonos celulares, lo que permite la inmediatez entre el mensaje emitido y los hechos que se quieren transmitir. Por ejemplo, se puede informar sobre la inauguración de una obra, la realización de una reunión, la visita a un barrio en el mismo momento en que está sucediendo. Esta es una de las características principales de estas redes que llevan implícita la impronta de la rapidez y lo instantáneo. El avance de estas redes sociales y el uso político que puede dársele exige que sea incluido en la estrategia de comunicación del ejecutivo local y es por esto que se explica su difusión como instrumento de comunicación. Es recomendable que, tanto en Facebook como en twitter, los mensajes se unifiquen y se correspondan con las estrategias de comunicación del municipio y los lineamientos discursivos definidos por el intendente (Secretaría de Asuntos Municipales op.cit.).

#### IV-Transacción:

La dimensión **Transacción** abarca las herramientas para hacer trámites en forma electrónica y está conformado por tres tipos de contenidos diferentes: “Seguimientos de expedientes”, “Consultas sobre deudas” y “Pagos electrónicos”.

<b>Dimensión Transacción: Cantidad de páginas web municipales con contenidos en el año 2016</b>		
Seguimiento expedientes	Consultas sobre deudas	Pagos electrónicos
5	9	14

Fuente: Elaboración propia en base a relevamientos de portales web municipales.

La relevancia de esta dimensión se manifiesta en la siguiente afirmación: *“Otro aspecto a destacar es el nivel de transacción que ofrece el portal, ya sea para trámites en línea, seguimiento de expedientes, pagos, entre otros. De esta manera, no sólo se ofrece información al público, sino que también, a través de recursos de comunicación específicos, se facilita la gestión pública y se agiliza el contacto con los ciudadanos”* (Secretaría de Asuntos Municipales op. cit., pág. 73).

El valor más bajo se aplica a los contenidos de “Seguimiento de expedientes” con 5<sup>13</sup>, e incluso dentro de los casos presentes la situación es dispar. Existen plataformas en las que se pueden hacer consultas por buscador, con el número de expediente, y otros en donde sólo pueden acceder a los datos a través de un listado de los mismos. Para mejorar esta situación se debería crear un Sistema de Información de Expedientes como sucedió en el caso de la Ciudad de Santa fe.

Así este sistema se encargaría de gestionar la información relacionada con la carga de expedientes originados en la Municipalidad, como así también de los pases y gloses que son realizados sobre los mismos. Lo ideal sería que se implemente sobre una plataforma web, permitiendo que cualquier computadora con conexión a Internet o a la intranet municipal pueda operar el sistema. No deberían existir limitaciones en cuanto al número de usuarios ni al horario del servicio. La mayoría de las funcionalidades requerirían que el operador se autentique mediante un nombre de usuario y una clave. De esta manera, ciertos usuarios tendrían privilegios para crear expedientes, o generar pases. Todas las operaciones realizadas deberían ser registradas en nombre del usuario conectado (Gobierno de la Ciudad de Santa Fe: s.f.).

El caso de los “Pagos Electrónicos” y “Consultas sobre deudas” reflejan valores más altos. Los Pagos Electrónicos llegan a un valor de 14, esto se explicaría porque no es sólo una funcionalidad dispuesta a dar información sino que también es un medio de recaudación por parte de los municipios, con lo cual se brinda una facilidad para los ciudadanos y un incentivo para los gobiernos locales para generar esa facilidad. Mientras tanto, las Consultas sobre deudas suman un valor de 9.

## V- Transformación:

Finalmente la dimensión **Transformación** es la de más bajo contenido en general con una presencia del 20% y está compuesta por cuatro tipos de contenidos diferentes: “Declaraciones juradas”, “Presupuesto y ejecución”, “Compras y Licitaciones” y “Encuestas en línea”.

<b>Dimensión Transformación: Cantidad de páginas web municipales con contenidos en el año 2016</b>			
Declaraciones juradas	Presupuesto y ejecución	Compras y licitaciones	Encuestas en línea
2	10	4	3

Fuente: Elaboración propia en base a relevamientos de portales web municipales.

Esta dimensión se considera la más importante debido a que se la emparenta directamente con la Transparencia, así se afirma: *“En relación a la transparencia de la gestión, una buena práctica podría ser la inclusión de declaraciones juradas de las autoridades, la publicación del presupuesto y su ejecución, el detalle de compras y/o licitaciones, etc”* (Secretaría de Asuntos Municipales op. cit., pág. 73).

El tipo de contenido con menor valor es el de las “Declaraciones Juradas”, con 2 y quienes exponen esta información son los municipios de Florencio Varela y Morón. Mientras tanto en el caso de “Compras y Licitaciones” también se hallan cifras muy bajas con un valor de 4, aquí los casos que cuentan con esta información son: Moreno, Morón, San Miguel y Vicente López.

<sup>13</sup> Quienes cuentan con un sistema de seguimiento de expedientes son: Avellaneda, Lanús, Moreno, San Isidro y Tigre.

Por otro lado en cuanto a “Presupuesto y Ejecución” se halla el número más alto de la dimensión con 10<sup>14</sup>. Allí también hay diferentes formatos e informes, algunos son muy detallados, por ejemplo distinguiendo cifras por secretarías. Otros mucho más simples en donde sólo se publican datos globales por año.

La transparencia presupuestaria es un requisito fundamental en toda democracia. Sin acceso a información clara, confiable y completa sobre el destino final de los fondos ejecutados por el gobierno a través del presupuesto público, los ciudadanos, los legisladores, las organizaciones de la sociedad civil y los medios de comunicación no pueden participar activamente en el debate sobre la toma de decisiones públicas, ni pueden exigir rendición de cuentas en temas fundamentales para el desarrollo y la gobernanza del país.

Debe considerarse que, en la mayoría de los casos, ser transparente no requiere de esfuerzos extra (ni humanos, ni económicos) dado que bastaría con poner a disposición del público gran cantidad de información que ya se produce dentro del sector público pero no se publica. La transparencia presupuestaria a pesar de lo que se piensa respecto de la disposición de recursos, es más una cuestión de voluntad y compromiso político que de capacidad o recursos para llevarla a cabo. (Agosto: 2015).

El resultado del análisis de las “Encuestas” merece un párrafo aparte, más allá del bajo valor obtenido (en este caso 3). Lo importante al realizar las encuestas como método de testeo de la opinión pública en la localidad es tener en cuenta que deben realizarse de manera consecutiva para poder verificar la evolución y los cambios de opinión en la sociedad sobre determinado tema.

De lo contrario, si se realiza solo una encuesta no se llegaría a entender cuáles son los patrones sociológicos que llevan a una sociedad a comportarse de una u otra manera. A su vez, no se pueden abstraer los resultados, sino relacionarlos con lo que está pasando en la localidad y concluir qué es importante y qué no. Es sumamente importante tomar diversas muestras de la sociedad en la encuesta, diferentes niveles socio-económicos, distintas edades y géneros, zona de residencia, etc. Por otra parte, es tan importante cuántas veces se realiza la encuesta como la diversidad de la muestra que se está evaluando. Todo esto permitiría hacer una aproximación a cómo se comporta y qué es lo que determina que opine de una u otra forma la ciudadanía de una localidad (Secretaría de Asuntos Municipales op. cit.).

## **5- Conclusiones**

El resultado de este trabajo indica que existe un aumento en la tendencia de la utilización de los portales web municipales como herramienta de comunicación y difusión de las actividades de gobierno, cada año que pasa es más la cantidad de gobiernos locales que movilizan recursos para tener su propia página oficial. Esta tendencia puede haber sido influenciada por las recomendaciones que se comenzaron a difundir desde la Secretaría de Asuntos Municipales, institución que elaboró una serie de capacitaciones para colaborar en las estrategias locales de comunicación entre los años 2013-2014.

Además, se observa que la continuidad en los gobiernos locales parece favorecer las estrategias de comunicación, especialmente esto se demuestra en la ausencia de innovación radical de los contenidos en los portales. En cambio, la renovación de contenidos, estructuras y diseños de las páginas web influyen

---

<sup>14</sup> Los diez casos que poseen información de Presupuesto y Ejecución son: Almirante Brown, Berazategui, Florencio Varela, General san Martín, Ituzaingó, La Matanza, Lanús, Moreno, San Isidro y Vicente López.

desfavorablemente en referencia a la disponibilidad de información de los municipios, y esto se relaciona en la mayoría de los casos a los “vaivenes” políticos. Esto se explica porque cuando hay un cambio de gobierno, sumado a un cambio de partido político, se tiende a tratar de establecer una diferencia con el gobierno predecesor. La estrategia más común para realizarlo es la modificación completa de los portales web y una predisposición a hacer un “borrón y cuenta nueva”, eliminando la información previa, especialmente en la parte de “Noticias” (que es el lugar en donde más se publicitan las acciones de gobierno).

En cuanto a los contenidos por dimensión que se encuentran publicados en las páginas Web municipales cabe destacar que los de más alto porcentaje son: Interacción (93%) y Presentación (78%). En el caso de la dimensión Interacción, como ya se mencionó, tiene su explicación en la difusión e incorporación de Facebook y Twitter como herramientas de comunicación directa con el ciudadano al ya existente correo electrónico. Las redes sociales se han incorporado a la vida cotidiana de una manera vertiginosa en los últimos años, constituyéndose en un modo diferente de interrelaciones personales. También se ha resaltado que los responsables públicos están identificando en las redes sociales una herramienta que les puede ayudar no sólo a mejorar la interacción con la ciudadanía, sino además utilizar los avances tecnológicos para innovar en sus procesos de gobierno haciéndolos más eficientes.

En la dimensión Presentación, se explica su alto valor en función de los tipos de contenidos que la conforman, especialmente en el caso de “Información de interés para el ciudadano” e “Información socioeconómica”. El primero tiene presencia en todos los municipios debido a que es la herramienta utilizada para difundir las acciones y proyectos de los gobiernos locales. La presencia de Información socioeconómica es menor (está presente en 20 casos) y hay diferencias al interior de los mismos ya que algunos municipios tienen una descripción histórica, social y económica muy completa y en otros muy básica.

Por el contrario, la dimensión Transformación, que se encuentra asociado al control, posee muy bajo porcentaje. Esto llama a reflexionar cuanto más se debe trabajar para lograr la participación activa de la ciudadanía, pero a la vez poner más énfasis para que el poder político se encamine a transparentar sus acciones, ya que la participación no sólo depende del avance tecnológico sino de la intención de los administradores del estado. Debe considerarse en este punto que son los ciudadanos quienes sustentan de recursos a las administraciones, a través del pago de impuestos, tasas y otros tributos. Esto refuerza el derecho de acceso a la información pública y el control de las acciones del gobierno.

Sin acceso a información clara, confiable y completa sobre el destino final de los fondos ejecutados por el gobierno a través del presupuesto público, los ciudadanos, los legisladores, las organizaciones de la sociedad civil y los medios de comunicación no pueden participar activamente en el debate sobre la toma de decisiones públicas, ni pueden exigir rendición de cuentas en temas fundamentales para el desarrollo y la gobernanza del país.

Un estudio de CIPPEC del 2015 muestra indicadores de transparencia presupuestaria a nivel mundial. Allí se detallan los resultados de la Argentina en el Índice de Presupuesto Abierto (IPA), que evalúa la cantidad y calidad de información presupuestaria que publican los gobiernos centrales en 133 países, así como las oportunidades de participación de la sociedad civil en el proceso presupuestario y el rol de los órganos de control al momento de monitorear la ejecución presupuestaria (Agosto op. cit.). La Argentina obtuvo 59 puntos en el índice, de un máximo posible de 100. Esto la ubica en el puesto número 25 del ranking mundial de transparencia presupuestaria. Su calificación es considerablemente más alta que el puntaje promedio global de 45 puntos y en Sudamérica se ubica tercera, luego de Brasil (77 puntos) y de Perú (75 puntos). Lo esperable es que ese desempeño respecto de la transparencia a nivel nacional se

traslade también a las experiencias locales. Tal objetivo es alcanzable debido a que, a diferencia de lo que se cree, la mejora de estos aspectos no necesitan de una gran movilización de recursos materiales y/o humanos; sino que dependen más de la decisión política de las autoridades.

Para finalizar queremos remarcar la importancia de elaborar estrategias en los gobiernos locales que permitan promover un GE. En ese sentido, el uso de las Tics no debe quedarse sólo como un instrumento para poder presentar información, sino que por el contrario, la innovación tecnológica puede producir una verdadera transformación del sector público y es por esto que se convierten en una herramienta vital para el fortalecimiento democrático.

En este contexto y siguiendo a Alberto Cárdena Pérez (...) los ciudadanos y entidades sociales poseen el “conocimiento objetivo” por lo tanto son ellos los que pueden proveer al estado de la información necesaria en cuanto a la calidad y alcance de las políticas públicas implementadas. El gobierno local es la línea de poder más cercana a la ciudadanía y debe recurrir a esta por medio de la tecnología, o a través de cualquier otro medio, porque ellos son la fuente primaria del conocimiento.

Ante la clara necesidad de fortalecer los mecanismos de participación, transparencia, eficiencia y control de los gobiernos locales por parte de los ciudadanos y la no correlación en los resultados obtenidos en la dimensión que más refleja el avance de estos aspectos (nos referimos a la dimensión Transformación) se plantea la necesidad de abrir un verdadero debate. De esta forma se podría superar la calidad democrática en la Argentina y el objetivo entonces estaría puesto en alcanzar indicadores que reflejen por lo menos, los avances alcanzados a nivel nacional respecto a la transparencia.

## Bibliografía

Agosto, Walter: “Transparencia presupuestaria nacional 2015. La Argentina se ubica en el puesto 25 del ranking mundial”. Área de Desarrollo Económico: Programa de Integración Global y Desarrollo Productivo. CIPPEC Octubre 2015

Buenos Aires Ciudad: “Acuerdo marco con el municipio de Vicente López” (10/07/2016) Disponible en: <http://www.buenosaires.gov.ar/noticias/acuerdo-marco-con-el-municipio-de-vice-lopez>

Cárdaba Pérez, Alberto: “La construcción social del open government como un nuevo paradigma de gobernanza” en “El paradigma del Gobierno Abierto” Universidad Complutense. Madrid 2015.

Criado, J Ignacio; Rojas Martín, Francisco: “Capítulo I: Aproximación general sobre la adopción y uso de las redes sociales en las administraciones públicas” En “Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto” Generalitat de Catalunya Escola d'Administració Pública de Catalunya. Barcelona 2013. (01/07/2016) Disponible en: [http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_obres\\_digitals/15\\_redes\\_sociales/od\\_15\\_las\\_redes\\_sociales.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_obres_digitals/15_redes_sociales/od_15_las_redes_sociales.pdf)

Criado, J Ignacio; Rojas Martín, Francisco (eds): “Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto”. Resumen de la Obra. Generalitat de Catalunya Escola d'Administració Pública de Catalunya. Barcelona 2013. (01/07/2016) Disponible en: [http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_obres\\_digitals/15\\_redes\\_sociales/od\\_15\\_las\\_redes\\_sociales.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_obres_digitals/15_redes_sociales/od_15_las_redes_sociales.pdf)

Gobierno de la Ciudad de Santa Fe: “Manual del sistema de información de expedientes del Gobierno de la Ciudad de Santa Fe”. Subsecretaría de Reforma y Modernización del Estado Programa Municipio Digital 2009. Disponible en: [http://muniweb1.santafeciudad.gov.ar/siem/Manual\\_SIEM.pdf](http://muniweb1.santafeciudad.gov.ar/siem/Manual_SIEM.pdf)

Información Legislativa: “Decreto 258/03”. Ministerio del Interior. (20/07/2016) Disponible en: <http://servicios.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/85000-89999/86365/texact.htm>

Marchetta, Silvia: “La influencia de la Cultura Organizacional en la Gestión de Modernización del Gobierno Local: El caso de la Municipalidad de Tigre”. Tesis de Maestría en Administración y Políticas Públicas. Universidad de San Andrés. Buenos Aires, Febrero de 2012. (10/07/2016) Disponible en: <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/741/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Marchetta%20Silvia%20.pdf>

Municipalidad de Vicente López: “Transparencia en la Gestión municipal” (18/07/2016) Disponible en: [http://www.vicentelopez.gov.ar/informacion\\_fiscal/](http://www.vicentelopez.gov.ar/informacion_fiscal/)

Naser, Alejandra; Concha, Gastón: “El gobierno electrónico en la gestión pública” Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Santiago de Chile, abril de 2011.

Organización de los Estados Americanos: “Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas”. Secretaría de Asuntos Políticos. (10/06/2016) Disponible en: [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Organización de los Estados Americanos: “Sobre e-government: ¿Qué es el gobierno electrónico? (10/06/2016) Disponible en:

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3n%20P%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Oszlak, Oscar: “Gobierno Abierto: Promesas, supuestos, desafíos”. Trabajo presentado en la VIII Conferencia Anual INPAE 2012: “Gobierno Abierto: Por una gestión pública más transparente, participativa y colaborativa”, San Juan de Puerto Rico, 25 de abril de 2012. (10/06/2016). Disponible en: <http://www.oscaroszlak.org.ar/images/articulos-espanol/Gobierno%20abierto.pdf>

Pagani, M.; Pau, M. (2014). NTIC y modernización en los municipios de la provincia de Buenos Aires: “Resultados de un estudio sobre sus portales web”. VIII Jornadas de Sociología de la UNLP, 3 al 5 de diciembre de 2014, Ensenada, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4381/ev.4381.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4381/ev.4381.pdf)

Pando, Diego; Fernandez Arroyo Nicolás: “El gobierno electrónico a nivel local: Experiencias, tendencias y reflexiones. Buenos Aires: Fundación CIPPEC; Victoria: Universidad de San Andrés, 2013.

Sartori, Giovanni y Morlino Leonardo: “La comparación en las ciencias Sociales”. Alianza Universidad 1991.

Programa Nacional Mapa Educativo: “¿Qué es un SIG?” (06/07/2016) Disponible en: <http://www.mapaeducativo.edu.ar/encontrar/pages/qsig>

Schetjman, Lorena; Calamari, Marina; Adúriz Basombría, Clarisa: “Gobierno Electrónico Local: Índice de Páginas Web Municipales 2014”. Programa de Desarrollo Local de CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) y Programa de Gobierno Electrónico de la Universidad de San Andrés. Noviembre de 2014.

Secretaría de Asuntos Municipales: “Comunicación municipal”. Ministerio del Interior Obras Públicas y Vivenda. (04/07/2016) Disponible en: [http://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM\\_05\\_COMUNICACION\\_MUNICIPAL.pdf](http://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_05_COMUNICACION_MUNICIPAL.pdf)

Tigre Municipio: “Tigre datos abiertos” (18/07/2016) Disponible en: <http://www.tigre.gov.ar/que-son-los-datos-abiertos/>

**Páginas Web Consultadas para realizar los relevamientos**

<b>Municipio</b>	<b>Portal Web consultado</b>
Almirante Brown	<a href="http://www.almirantebrown.gov.ar/">http://www.almirantebrown.gov.ar/</a>
Avellaneda	<a href="http://www.mda.gob.ar/home/">http://www.mda.gob.ar/home/</a>
Berazategui	<a href="http://www.berazategui.gov.ar/">http://www.berazategui.gov.ar/</a>
Esteban Echeverría	<a href="http://www.estebanecheverria.gov.ar/">http://www.estebanecheverria.gov.ar/</a>
Ezeiza	<a href="http://www.muniezeiza.gov.ar/">http://www.muniezeiza.gov.ar/</a>
Florencio Varela	<a href="http://www.varela.gov.ar/">http://www.varela.gov.ar/</a>
General San Martín	<a href="http://www.sanmartin.gov.ar/">http://www.sanmartin.gov.ar/</a>
Hurlingham	<a href="http://hurlingham.gob.ar/">http://hurlingham.gob.ar/</a>
Ituzaingó	<a href="http://www.miiituzaingo.gov.ar/">http://www.miiituzaingo.gov.ar/</a>
José C. Paz	<a href="http://josecpaz.gob.ar/">http://josecpaz.gob.ar/</a>
La Matanza	<a href="http://www.lamatanza.gov.ar/Pages/index.aspx">http://www.lamatanza.gov.ar/Pages/index.aspx</a>
Lanús	<a href="http://www.lanus.gov.ar/">http://www.lanus.gov.ar/</a>
Lomas de Zamora	<a href="http://www.lomasdezamora.gov.ar/">http://www.lomasdezamora.gov.ar/</a>
Malvinas Argentinas	<a href="http://www.malvinasargentinas.gov.ar/mma/">http://www.malvinasargentinas.gov.ar/mma/</a>
Merlo	<a href="http://www.merlo.gob.ar/home.php?v=1">http://www.merlo.gob.ar/home.php?v=1</a>
Moreno	<a href="http://www.moreno.gob.ar/">http://www.moreno.gob.ar/</a>
Morón	<a href="http://www.moron.gov.ar/">http://www.moron.gov.ar/</a>
Quilmes	<a href="http://www.quilmes.gov.ar/">http://www.quilmes.gov.ar/</a>
San Fernando	<a href="http://www.sanfernando.gov.ar/">http://www.sanfernando.gov.ar/</a>
San Isidro	<a href="http://sanisidro.gob.ar/">http://sanisidro.gob.ar/</a>
San Miguel	<a href="http://www.msm.gov.ar/">http://www.msm.gov.ar/</a>
Tigre	<a href="http://www.tigre.gov.ar/">http://www.tigre.gov.ar/</a>
Tres de Febrero	<a href="http://www.tresdefebrero.gov.ar/">http://www.tresdefebrero.gov.ar/</a>
Vicente López	<a href="http://www.vicentelopez.gov.ar/">http://www.vicentelopez.gov.ar/</a>