



LOS MUNICIPIOS ARGENTINOS Y SU VINCULACIÓN CON LA CIUDADANÍA MEDIANTE LAS TIC 's



CONTENIDOS

COMPLEJIDAD Y GOBIERNO EN EL SIGLO XXI	2
Las TIC´s y su impacto en la política y la gestión de gobierno	
resumen ejecutivo	3
1. introducción	4
2. metodología utilizada	4
3. conclusiones	7
4. matriz de resultados	8
bibliografía y sitios web	24
acerca del área de I+D	25
acerca de la Fundación CiGob	26

COMPLEJIDAD Y GOBIERNO EN EL SIGLO XXI

Las TIC's y su impacto en la política y la gestión de gobierno.

Desde la Fundación CiGob trabajamos con el propósito de brindar herramientas a la Política para tomar decisiones en un contexto cada vez más complejo. Las investigaciones que realizamos tienen como objetivo comprender los nuevos desafíos que se le presentan a quienes asumen el desafío de transformar la realidad en el mundo actual.

En este sentido, vemos que en las últimas décadas se han dado procesos de cambio impulsados por la innovación tecnológica y la globalización en un contexto de suma complejidad. Los cambios que ocurren en un lugar repercuten rápidamente en otros a velocidades impensadas, nuevos actores aparecen en escena y el poder deja de estar en pocas manos. El futuro se vuelve cada vez más complejo e impredecible.

Nos encontramos así ante el surgimiento de un nuevo paradigma que se manifiesta en numerosas dimensiones de nuestra sociedad: la valoración del conocimiento por sobre el capital físico, nuevas formas de abordar los problemas sociales, nuevas maneras de generación del conocimiento, nuevas formas de construcción de liderazgos, entre otras. Frente a estas transformaciones, en un contexto que se complejiza cada vez más, los gobiernos y la política enfrentan el desafío de rediseñar sus estructuras y prácticas de trabajo que fueron pensadas y diseñadas para épocas pasadas.

Con la inquietud de analizar cómo influye este nuevo paradigma en la acción de los gobiernos, en el año 2010 iniciamos una línea de investigación denominada: Complejidad y Gobierno en el SXXI. Las TIC's y su impacto en la Política y en la Gestión de Gobierno.

RESUMEN EJECUTIVO

El gobierno 2.0 es por sobre todo un proceso dinámico, no ha acabado aun y en constante desarrollo. Web 2.0 es el término utilizado para describir la transición de las páginas web HTML estáticas a una web más dinámica que invita a la comunicación y un intercambio más abierto de información.

Para tener una idea del estado de este proceso en Argentina a nivel local, desde la Fundación CiGob se creyó oportuno realizar una primera aproximación tomando una muestra de nueve municipios de la República Argentina. El objetivo es contar con algunas respuestas a la siguiente pregunta: ¿Cómo utilizan la tecnología los municipios para comunicarse e interactuar con los ciudadanos? Los municipios elegidos fueron los de Rosario, La Plata, General Pueyrredón, La Matanza, Córdoba, Morón, Tigre, San Isidro y Mendoza.

Esta indagación contó con cuatro pasos o momentos. Como primer paso, se realizó un relevamiento para identificar municipios de la República Argentina y armar una muestra de dicho universo. En un segundo paso, se confeccionó una muestra con nueve municipios. Como tercer paso, se procedió a analizar las tecnologías disponibles y su utilización en los sitios de los municipios de en función de criterios definidos. Como último paso se elaboró las primeras conclusiones de este primer trabajo.

Los esfuerzos de los gobiernos municipales identificados en esta indagación constituyen un primer paso en el largo camino del denominado gobierno 2.0. La tecnología es empleada actualmente para informar a los ciudadanos, y es deseable que esta sea utilizada para implicar y responsabilizar a los mismos. Los municipios pueden innovar de diferentes maneras e inspirarse con las experiencias que existen en Argentina y en otros países. Además para guardar coherencia y eficiencia, el desarrollo de estos servicios debe empaparse con una lógica integral y sistémica.

Podemos concluir que los servicios 2.0 de los municipios están al principio de su historia y por tanto sus posibilidades son inmensas. Finalmente, aclaramos que esta indagación es una primera versión de febrero de 2011, estimando que la situación relatada va a evolucionar rápidamente.

1. INTRODUCCIÓN

El gobierno 2.0 es sobre todo un proceso dinámico, no ha acabado aun y en constante desarrollo. El gobierno 2.0 concierne al gobierno en todos sus niveles de poder, a nivel nacional, provincial y local. Para tener una idea del estado de este proceso en Argentina a nivel local, desde la Fundación CiGob se creyó oportuno realizar una primera aproximación tomando una muestra de nueve municipios de la República Argentina.

El objetivo de esta indagación es responder a la pregunta siguiente ¿Cómo utilizan la tecnología los municipios para comunicarse e interactuar con los ciudadanos?

¿Qué entendemos como Web 2.0?

Web 2.0 es el término utilizado para describir la transición de las páginas web HTML estáticas a una web más dinámica que invita a la comunicación y un intercambio más abierto de información. Es la web de segunda generación que implica una conversación o interacción con los usuarios que promueve la colaboración. En esencia, es la de dos vías Web o Web conversacional y describe los comportamientos en línea que son fluidos y dinámicos con un enfoque en el individuo y las redes sociales en línea a la que pertenezcan (Web y Política en el SXXI, Fundación CiGob 2010).

El gobierno 2.0 consiste en ahondar la comunicación y la participación ciudadana con los órganos de gobierno a todo nivel. En términos prácticos se refiere a espacios oficiales en Internet donde los ciudadanos se informan, se relacionan y participan directamente con los equipos de gobierno. El gobierno usa así la tecnología para cambiar su manera de gobernar. El concepto tiene varias formas prácticas, aunque la palabra clave de todas y denominador común es la colaboración.

El movimiento hacia el gobierno 2.0 empezó con iniciativas de OpenData, es decir un esfuerzo de transparencia de los gobiernos que permiten el acceso a muchas informaciones públicas. Poco a poco se descubre muchas otras posibilidades; por ejemplo el sitio www.direct.gov.uk del Reino Unido ofrece más que informaciones públicas, por ejemplo el usuario puede realizar trámites en línea como pedir un nuevo pasaporte o una licencia de conducir.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

El objetivo de esta primera aproximación a la temática fue buscar respuestas a la siguiente pregunta ¿Cómo utilizan la tecnología los municipios para comunicarse e interactuar con los ciudadanos?

Para realizar esta indagación y como primer paso de la misma, se realizó un relevamiento para identificar municipios de la República Argentina y armar una muestra de dicho universo.

Como segundo paso, se confeccionó una muestra con nueve municipios. Esta muestra se integró con cinco de los municipios más poblados del país que son Rosario, La Plata, General Pueyrredón, La Matanza y Córdoba (Tomando en cuenta la naturaleza jurídico-política de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (artículo 129 CN y Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 1996). Estos municipios cuentan con más de 500.000 habitantes de acuerdo a los datos provistos por el Censo Nacional 2001. De esta manera se definió el primer criterio para confeccionar la muestra, es decir, municipios con más de 500.000 habitantes. Posteriormente se consideró incluir los municipios de Morón, Tigre, San Isidro y Mendoza ya que los mismos fueron referenciados como municipios que demostraron un buen desempeño según el Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010 (informe elaborado por CIPPEC y la Universidad de San Andrés).

Como tercer paso, se procedió a analizar las tecnologías disponibles (1) y su utilización en los sitios de los municipios de en función de la clasificación provista por la International Association for Public Participation (www.iap2.org/). Esta clasificación distingue cinco etapas (listadas más abajo) en el desarrollo del gobierno 2.0. El trabajo consistió en analizar a que etapa pertenecen los servicios existentes (2). Posteriormente se clasificó al servicio en una/s de las cinco etapas.

A continuación se listan las cinco etapas mencionadas y su correspondiente explicación (es decir el objetivo que se persigue con la participación del público):

- Informar: Ofrecer al público un balance objetivo de información; ayudarlo a entender los problemas, las alter-

nativas, oportunidades y soluciones.

- Consultar: Obtener del público información sobre análisis, alternativas y/o decisiones.
- Implicar: Trabajar directamente con el público en todo el proceso para asegurar que sus preocupaciones y aspiraciones sean entendidas y consideradas.
- Colaborar: Colaborar con el público en cada aspecto de la decisión, incluyendo el desarrollo de alternativas y la identificación de la solución preferida.
- Responsabilizar: Colocar la toma de decisión final en los manos del público e involucrar a los ciudadanos mediante la adopción por parte de estos de compromisos.

Además los sitios web fueron analizados gracias a otros criterios, es decir se analizaron en virtud de tres momentos de la presencia de los gobiernos en línea. Estos criterios devienen del documento “Web y Política en el Siglo XXI” elaborado por la Fundación CiGob en el marco de la línea de investigación: Complejidad y Gobierno en el SXXI. Las TIC’s y su impacto en la política y la gestión de gobierno. Por tanto, se clasificó los servicios ofrecidos por los municipios en función de estas etapas (3) que se listan a continuación.

- El gobierno 1.0 se limita a “estar en la web”, es decir simplemente armar un sitio y publicar información. En este caso el gobierno hace lo mismo que lo que hacía antes, solamente que lo publica.
- El gobierno 1.5 es una nueva fase de desarrollo, introduce la posibilidad de hacer transacciones. Los ciudadanos, además de consultar información, pueden hacer trámites, inscribirse, postularse, etc.
- El gobierno 2.0 es un salto más grande, obliga a repensar las tareas del gobierno, y el papel del ciudadano que se vuelve un actor ineludible. Se manifiesta por una nueva colaboración social.

Las páginas web están ordenadas en una Matriz de Resultados que permite comparar rápidamente cada uno de los servicios (ver gráfico 1). Esta matriz contiene la siguiente información:

(1) Tecnología utilizada: Si la página está diseñada para el acceso desde un puesto de Internet o de aplicaciones móviles para teléfonos celulares.

(4) Características: Datos de descripción de la página: fecha de inicio o lanzamiento (en pocas ocasiones disponible), descripción del uso de la página, público al que se destina.

Además la Matriz de Resultados contiene información analítica de la página:

(2) La utilización de la página (ver la clasificación más arriba).

(3) La posición en el proceso hasta el gobierno 2.0 (ver clasificación más arriba)

(5) El objetivo: el impacto que se espera con la página (deseada y real).

(6) Comentarios para añadir observaciones a la clasificación y/u otro dato de interés.

En la página siguiente se observa la Matriz de Resultados (gráfico 1).

Esta primera versión de la matriz diseñada y utilizada en esta indagación permite procesar los desarrollos provistos por los municipios de manera de contar con una primera aproximación a las diversas elaboraciones municipales.

Este procesamiento dio paso al cuarto y último paso o momento que consistió en elaborar las primeras conclusiones de este primer trabajo que se exponen más adelante.

Gráfico 1: Matriz de Resultados

URL			Ciudad 1		Ciudad 2
			Programa 1	Programa 2	
(1)	Tecnología utilizada	Página Internet	x		
		Aplicaciones móviles			
(2)	Utilización	Informar	x		
		Consultar			
		Implicar			
		Colaborar			
		Responsabilizar			
(3)	Etapa	Gobierno 1.0	x		
		Gobierno 1.5			
		Gobierno 2.0			
(4)	Características	Fecha de lanzamiento	enero-10		
		Descripción	Publicación de todos los datos sobre el presupuesto del Municipio		
(5)		Uusuarios	todos los ciudadanos		
		Objetivo	mejor control, transparencia democrática, rendición de cuentas		
(6)	Comentarios	Página			
		General			

3. CONCLUSIONES

Los resultados de esta primera exploración nos permiten hacer un primer balance de la situación del gobierno 2.0 en los municipios, al tiempo que nos invita a profundizar en la temática en futuros programas de investigación.

Del municipio al ciudadano: agilizar los trámites

Casi todos municipios estudiados cuentan con servicios para agilizar los trámites. Hay dos tipos, primero los municipios que permiten la consulta, seguir trámites en línea. Es el caso de la página “e-tramites” del municipio de Córdoba donde se puede consultar las multas. Además, hay municipios que ofrecen la posibilidad de realizar trámites en línea, por ejemplo pagar tasas, como es el caso del pago de los servicios urbanos en La Plata. Estos desarrollos parecieran estar más cerca del gobierno 1.5.

Existe también otra diversidad de servicios. Por ejemplo, el municipio de Morón tiene un simulador de trámites; este servicio permite a los emprendedores evaluar una actividad económica antes de, por ejemplo, alquilar un local. Este caso anterior resulta innovador así como el caso del municipio de Tigre que recientemente publicó en su sitio el servicio denominado “noche vigilada” que permite a los ciudadanos observar en tiempo real y en línea las entradas de los locales bailables.

Del ciudadano al municipio: consulta

Los lugares donde el ciudadano puede expresarse están en construcción. Por el momento existen sobre todo consultas y encuestas con preguntas cerradas, y no está definido generalmente de manera clara el uso que el municipio hace de estas opiniones. Se puede citar en ejemplo las encuestas temáticas del municipio de la ciudad de Mendoza. Además existen diversos sistemas de consultas y se puede citar el mecanismo de presupuesto participativo que no se encuentra en línea (entendiéndose esto como el proceso efectivo de participación).

Estas páginas permiten consultar a los ciudadanos y por tanto se requiere avanzar hacia un momento con más diseño colaborativo.

El ciudadano y el municipio: la colaboración

Constatamos que los municipios hacen esfuerzos hacia el uso intensivo de la tecnología. Es así que se pasó de la etapa del gobierno 1.0, que consiste a solamente estar presente en la web sin actuar, hacia otros diseños. La mayoría de los servicios son de tipo 1.5, y se adaptan a las etapas de informar, consultar e implicar. Es por ello que se requiere de servicios de tipo 2.0 que permiten responsabilizar y colaborar con los ciudadanos. Como ejemplo se puede citar el sitio del gobierno de Seattle que permite consultar la geo-localización de los eventos policiales.

Los primeros pasos de un camino largo por recorrer

Como se dijo anteriormente, se puede observar el compromiso de los municipios para emplear cada vez más tecnología y hacerla coincidir con las aspiraciones de la sociedad de contar con una democracia más transparente y con servicios públicos más eficaces y eficientes.

Estos esfuerzos constituyen un primer paso en el largo camino del denominado gobierno 2.0. La tecnología es empleada actualmente para informar a los ciudadanos, y es deseable que esta sea utilizada para implicar y responsabilizar a los mismos. Los municipios pueden innovar de diferentes maneras e inspirarse con las experiencias que existen en Argentina y en otros países. Para guardar coherencia y eficiencia, el desarrollo de estos servicios debe empaparse con una lógica integral y sistémica.

Podemos concluir que los servicios 2.0 de los municipios están al principio de un largo camino por recorrer y diseñar, y por tanto sus posibilidades son inmensas. Finalmente, aclaramos que esta indagación es una primera versión y estimamos que la situación relatada al presente momento va a evolucionar de manera muy rápida.

4. MATRIZ DE RESULTADOS

Mendoza				
Nombre del proyecto		Solicitud de turno	Reclamos, pedidos, sugerencias	Presupuesto participativo
URL		http://www.ciudaddemendoza.gov.ar/e-ciudad/turnos#titulo	http://www.ciudaddemendoza.gov.ar/reclamos#titulo	http://www.ciudaddemendoza.gov.ar/presupuesto-participativo-cronograma#titulo
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar			x
	Consultar	x	x	x
	Implicar			x
	Colaborar			
	Responsabilizar			x (pagar las tasas)
Etapa	Gobierno 1.0			
	Gobierno 1.5	x	x	
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			Presupuesto 2011.
	Descripción	El usuario pide turnos para servicios (registro civil, cementario...). Formulario a llenar.	Según una lista de tema ("escombros" "limpieza de cuneta"...), el usuario envía un mensaje. Acceso con identificación (DNI, nombre, correo electrónico...).	Para desarrollar nuevas políticas públicas, vecinos proponen ideas. Se calcula el costo, el Ejecutivo tiene en cuenta algunas. Encuentros físicos de devolución.
	Usuarios	Vecinos.	Todos.	Vecinos a partir de los 16 años.
	Objetivo	Agilizar los trámites. Facilitar relaciones administración/ciudadanos.	Detectar necesidades.	Detección de necesidades locales. Mayor transparencia y gestión.
Comentarios	Página	Confirmación del turno por correo.		
	General	Premio CIPPEC, 4tho sitio municipal del país*.		

Mendoza				
Nombre del proyecto		Carpeta del Ciudadano	Informe del Tránsito	Encuestas temáticas
URL		http://www.ciudaddemendoza.gov.ar/cuenta-corriente#titulo	http://www.ciudaddemendoza.gov.ar/transito/informe-transito#titulo	http://www.ciudaddemendoza.gov.ar/#titulo
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar	x	x	x
	Consultar			
	Implicar		x	
	Colaborar			
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0			
	Gobierno 1.5	x	x	x
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	Posibilidad de comprobar la titularidad de sus inmuebles, consultar sus multas de tránsito, seguimiento de sus expedientes.	Mapa de las calles de la ciudad.	El usuario responde a una pregunta cerrada. Publicación de los resultados del voto después del voto.
	Usuarios	Vecinos.	Todos, sobre todo los conductores.	Todos.
	Objetivo	“Mejorar y agilizar (las) gestiones con la Municipalidad.”	Evitar atascos.	Detectar necesidades.
Comentarios	Página	Acceso con su DNI y una contraseña.		Tema que cambia después de una semana.
	General	Premio CIPPEC, 4tho sitio municipal del país*.		

Córdoba				
Nombre del proyecto		e-trámites	Cedulones municipales	Digesto municipal
URL		http://www.cordoba.gov.ar/cedulon/etramites.htm	http://www.cordoba.gov.ar/cedulon/acceso.aspx	http://www.cordoba.gov.ar/Digestoweb/Page/BuscarDocumento.aspx
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar	x	x	x
	Consultar			
	Implicar			
	Colaborar			
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0			x
	Gobierno 1.5	x	x	
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	Consultas de las multas, el registro civil, el registro de los proveedores, certificación de defunción.	Consulta e Impresión tributaria (cédula de inmuebles, planes, juicios...).	Consulta de todos los documentos normativos del gobierno (decretos, ordenanzas..). Búsqueda avanzada posible.
	Usuarios	Todos.	Todos.	Todos.
	Objetivo	Facilitar los asuntos administrativos a los ciudadanos.	Agilizar trámites. Facilitar relaciones administración/ciudadanos.	Facilitar relaciones administración/ciudadanos.
Comentarios	Página	El usuario solamente consulta sus multas pero no puede pagarlas en línea.	Servicio disponible cinco días por semana, de las 8hs a las 18hs.	Sistema en construcción y en prueba.
	General	Premio del CIPPEC*.		

Córdoba		
Nombre del proyecto	Córdoba Responde	
	URL	http://saas.e-gestar.com/cordobaresponde/app/selfservice/sshome.asp?mode=lite
Tecnología utilizada	Página de internet	x
	Aplicaciones móviles	
Utilización	Informar	x
	Consultar	x
	Implicar	
	Colaborar	
	Responsabilizar	
Etapa	Gobierno 1.0	
	Gobierno 1.5	x
	Gobierno 2.0	
Características	Fecha de implementación	
	Descripción	El usuario manda un reclamo. Normalmente alguien del municipio le responde rápidamente.
	Usuarios	Vecinos de la ciudad.
	Objetivo	Detección de necesidades, facilitar la comunicación entre la administración y los ciudadanos.
Comentarios	Página	Acceso después de una identificación con datos (DNI, dirección..).
	General	Premio del CIPPEC*.

San Isidro			
Nombre del proyecto		Feed RSS	Pago de Tasas
URL		http://www.sanisidro.gov.ar/es/nota.vnc?id=22	http://www.sanisidro.gov.ar/es/index.vnc
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x
	Aplicaciones móviles		
Utilización	Informar	x	x
	Consultar		
	Implicar		x
	Colaborar		
	Responsabilizar		
Etapa	Gobierno 1.0	x	
	Gobierno 1.5		x
	Gobierno 2.0		
Características	Fecha de implementación		
	Descripción	El usuario puede inscribirse a un flux de informaciones, existe uno por cada barrio.	El usuario puede pagar tasas (automóviles, alumbrado, puerto...) en línea.
	Usuarios	Vecinos.	Contribuyentes
	Objetivo	Informar los vecinos, animar la ciudad.	Facilitar relaciones administración/ciudadanos.
Comentarios	Página	Explicación del uso del RSS.	
	General	Esfuerzo de accesibilidad: manual de utilización del sitio.	

Nombre del proyecto		Tigre		
URL		Encuesta de satisfacción del ciudadano	Noche vigilada	Pago de tasas online
URL		http://www.tigre.gov.ar/?option=com_content&view=article&id=1599:municipio&Itemid=167	http://www.tigre.gov.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1590&Itemid=501	http://www.tigre.gov.ar/index.php?opti
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			x
Utilización	Informar		x	
	Consultar	x		
	Implicar		x	x
	Colaborar			
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0			
	Gobierno 1.5	x	x	x
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación		desde enero de 2011	
	Descripción	EL usuario responde a preguntas cerradas por tema de servicios y gestión. Repuestas posibles entre "muy malo" y "muy bueno".	Posibilidad de ver las cámaras a las entradas de los locales bailables.	El usuario puede pagar tasas (servicios municipios, cementerios, vehículos...) en línea.
	Usuarios	Todos.	Todos.	Contribuyentes.
	Objetivo	Detección de necesidades. Mayor gestión.		Agilizar los trámites. Evitar retraso en el pago de las tasas.
Comentarios	Página	Encuesta cualificada de "auto administrada". Publicación de los estadísticas de repuesta de la encuesta.		
	General	Existe una versión simplificada del sitio para consultar desde un celular.		

Tigre			
Nombre del proyecto		Proceso participativo	Checkmail
	URL	http://participoporeldelta.blogspot.com/	http://www.tigre.gov.ar/index.php?opti
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x
	Aplicaciones móviles		
Utilización	Informar		x
	Consultar	x	
	Implicar		
	Colaborar		
	Responsabilizar		
Etapa	Gobierno 1.0		
	Gobierno 1.5		x
	Gobierno 2.0	x	
Características	Fecha de implementación	Desde mayo de 2010.	
	Descripción	Para elaborar la política pública "plan de manejo del delta" el municipio incluye a los ciudadanos. Así ellos pueden llenar un formulario para expresarse sobre el plan.	Servicio de envío de boleta electrónica para el pago de tasa de servicios municipales.
	Usuarios	Vecinos.	Contribuyentes.
	Objetivo	Democracia participativa, mejor gestión y transparencia.	"El objetivo es brindarles a nuestros contribuyentes una forma más simple, dinámica y veloz para la recepción y pago de sus boletas."
Comentarios	Página		Número que puede llamar el usuario para tener soporte técnico.
	General	Existe una versión simplificada del sitio para consultar desde un celular.	

Morón					
Nombre del proyecto		El municipio en tu celular	Canal YouTube	Portal de compras	
URL		http://www.moron.gov.ar/detalle	http://www.youtube.com/user/canalMM	http://www.moron.gov.ar/	
Tecnología utilizada	Página de internet		x	x	
	Aplicaciones móviles	x			
Utilización	Informar	x	x	x	
	Consultar		x		
	Implicar			x	
	Colaborar				
	Responsabilizar				
Etapa	Gobierno 1.0	x	x	x	
	Gobierno 1.5				
	Gobierno 2.0				
Características	Fecha de implementación		Desde mayo de 2008.		
	Descripción	Inscripción a mensajes de texto con avisos y noticias sobre actividades municipales.	Videos de los eventos de la ciudad y de los discursos del gobierno.	Publicación con detalles de las compras de la ciudad. Posibilidad para los proveedores de realizar ofertas, seguir sus trámites en línea.	
	Usuarios	Todos (enviar un texto para inscribirse).	Todos.	Información para ciudadanos. Servicios para proveedores.	
	Objetivo	Dar visibilidad a iniciativas del municipio, animar la vida de la ciudad.	Informar, dar visibilidad a proyectos.	Dar transparencia a los actividades del gobierno, y sobre todo el uso de dinero público. Facilitar relaciones administración/proveedores.	
Comentarios	Página	Próximamente el sitio en el celular va a servir para hacer reclamos y consultas.	No parecen borrar los comentarios de los usuarios.		
	General				

Morón		
Nombre del proyecto	Simulador de trámites	
	URL	http://www.moron.gov.ar/comprasycontrataciones/ventanilla_unica.php
Tecnología utilizada	Página de internet	x
	Aplicaciones móviles	
Utilización	Informar	x
	Consultar	
	Implicar	
	Responsabilizar	x
Etapa	Gobierno 1.0	
	Gobierno 1.5	
	Gobierno 2.0	x
Características	Fecha de implementación	
	Descripción	“Los emprendedor@s pueden evaluar una actividad económica en un lugar determinado antes de alquilar o realizar refacciones en un local, saber requisitos exigibles y pasos a seguir según el nivel de riesgo y costos.”
	Usuarios	Emprendedores
	Objetivo	Facilitar el desarrollo económico de la ciudad.
Comentarios	Página	
	General	

La Plata			
Nombre del proyecto		Pago de la SUM (tasa de servicios urbanos municipales)	Infracciones de tránsito
URL		http://boletasum.laplata.gov.ar/	http://www.laplata.gov.ar/
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x
	Aplicaciones móviles		
Utilización	Informar	x	x
	Consultar		
	Implicar	x	
	Colaborar		
	Responsabilizar		
Etapa	Gobierno 1.0		
	Gobierno 1.5	x	x
	Gobierno 2.0		
Características	Fecha de implementación		
	Descripción	El usuario puede pagar la tasa SUM en línea, y obtener comprobantes.	Consulta de sus infracciones (entrar patente).
	Usuarios	Contribuyentes	Conductores
	Objetivo	Agilizar trámites, evitar retraso en el pago de tasas.	Agilizar trámites.
Comentarios	Página	Solamente con las tarjetas de Red Banelco y Link.	
	General		

La Matanza				
Nombre del proyecto		Consulta de deuda	Liquidación de TSG (tasa de los servicios generales)	Turnos para licencia de conducir
URL		http://www.lamatanza.gov.ar/economia/consumidores_deuda.php	http://200.41.235.116/	http://www.lamatanza.gov.ar/
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar	x		
	Consultar			x
	Implicar		x	
	Colaborar			
	Responsabilizar	x		
Etapa	Gobierno 1.0			
	Gobierno 1.5	x	x	x
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	El usuario puede consultar su deuda gracias a su número de identificador.	Posibilidad de pagar la TSG en línea.	Inscripción en línea para pedir turnos para obtener una licencia de conducir.
	Usuarios	Contribuyentes.	Contribuyentes.	Candidatos.
	Objetivo	Facilitar relaciones administración/ciudadanos. Mejorar la entrada de impuestos (plan de pago).	Agilizar los trámites. Evitar retraso en el pago de las tasas.	Agilizar trámites.
Comentarios	Página			
	General			

Mar del Plata				
Nombre del proyecto		Enviar sugerencias	Encuesta	Libro de visitas
URL		http://www.mardelplata.gov.ar/Index00.asp	http://www.mardelplata.gov.ar/Index00.asp	http://www.mardelplata.gov.ar/Index00.asp
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar			
	Consultar	x	x	x
	Implicar			
	Colaborar			
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0			
	Gobierno 1.5	x	x	x
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	Mejorar el sitio, recolectar información.	Mejorar el sitio, recolectar información.	Conceder la palabra a los vecinos y visitantes de la ciudad.
	Usuarios	Todos.	Todos.	Todos.
	Objetivo	Mejorar relación administración/ciudadanos.	Mejorar relación administración/ciudadanos.	Mejorar relación administración/ciudadanos.
Comentarios	Página			Herramienta que sirve también en una relación entre vecinos y visitantes.
	General			

Mar del Plata					
Nombre del proyecto		Trámites	Trámites fiscales	Registros públicos	
URL		http://www.mardelplata.gob.ar/Index00.asp	http://www.mardelplata.gob.ar/Index00.asp	http://www.mardelplata.gob.ar/Index00.asp	
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x	
	Aplicaciones móviles				
Utilización	Informar	x	x	x	
	Consultar				
	Implicar	x	x		
	Colaborar				
	Responsabilizar				
Etapa	Gobierno 1.0			x	
	Gobierno 1.5	x	x		
	Gobierno 2.0				
Características	Fecha de implementación				
	Descripción				
	Usuarios	Contribuyentes	Contribuyentes	Todos.	
	Objetivo	Agilizar trámites, evitar retraso en el pago de las tasas.	Agilizar trámites, evitar retraso en el pago de las tasas.	Facilitar la búsqueda de información del ciudadano. Dar más transparencia a las actividades del gobierno.	
Comentarios	Página		Utilización de una clave fiscal segura con el sistema llamado AFIP.		
	General				

Mar del Plata				
Nombre del proyecto		Habilitaciones y permisos	Informe de Gestión	Centro de Información Estratégica Municipal
URL		http://www.mardelplata.gov.ar/Index00.asp	http://www.mardelplata.gov.ar/gestion2009/gestion.html	http://www.mardelplata.gov.ar/estadistica
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar	x	x	x
	Consultar			
	Implicar	x		
	Colaborar		x	
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0		x	x
	Gobierno 1.5	x		
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción			
	Usuarios	Todos.	Todos.	Todos.
	Objetivo	Agilizar trámites.	Dar más transparencia a las actividades del gobierno, sobre todo al uso de los impuestos.	Dar más transparencia a las actividades del gobierno, y así ganar en confianza.
Comentarios	Página		Datos claros y bien organizados.	Servicios en cuatro idiomas (inglés, portugués, italiano y español).
	General			

Rosario				
Nombre del proyecto		Trámites en línea	Sistema Único de Atención (SUA)	Normativa
URL		http://www.rosario.gov.ar/tramitesonline/inicio.do;jsessionid=CF1E79EEFB018C66561CB01FD1053DC0.nodo13_tomcat02	http://www.rosario.gov.ar/sitio/paginainicial/reclamos_sua.jsp	http://www.rosario.gov.ar/normativa/visualExterna/normativas.jsp
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar	x	x	x
	Consultar		x	
	Implicar	x		
	Colaborar			
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0			x
	Gobierno 1.5	x	x	
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	El usuario puede realizar trámites en línea (permiso de obra, licitaciones...)	Sistema informática de gestión de los solicitudes y los reclamos. El usuario puede hacer el seguimiento de su solicitud o reclamo en línea.	El usuario puede consultar las ordenanzas, decretos, resoluciones vigentes de la Municipalidad, leyes nacionales y provinciales. Posibilidad de búsqueda por criterios.
	Usuarios	Vecinos.	Todos.	Todos.
	Objetivo	Agilizar trámites.	Detección de necesidades locales. Mayor gestión. Racionalización de la relación administración/ciudadanos.	Dar transparencia a los actividades legislativas del municipio. Facilitar la búsqueda de información del ciudadano. Ayudar el ciudadano a conocer sus derechos.
Comentarios	Página			
	General	Premio del CIPPEC*.		

Rosario			
Nombre del proyecto		Infraestructura de Datos Especiales	Presupuesto Participativo
URL		http://www.rosario.gov.ar/sitio/gobierno/gestion/ide1.jsp?nivel=Gestion&ult=Ge_5	http://www.rosario.gov.ar/sitio/informacion_municipal/pp.jsp?nivel=Gestion&ult=Ge_4
Tecnología utilizada	Página de internet	x	x
	Aplicaciones móviles		
Utilización	Informar	x	x
	Consultar		x
	Implicar		x
	Colaborar		
	Responsabilizar		
Etapa	Gobierno 1.0	x	x
	Gobierno 1.5		
	Gobierno 2.0		
Características	Fecha de implementación	2009	Octubre 2006
	Descripción	El usuario puede consultar informaciones geográficas (trayectos de colectivos, servicios, datos económicos, sociales...)	Voto electrónico para el presupuesto participativo.
	Usuarios	Todos.	Vecinos (8513 electores en 2006).
	Objetivo	Facilitar el acceso a información geográfica, y entonces a los servicios. Apoyar a la gestión y planificación urbana.	Detección de necesidades locales. Mayor transparencia y gestión.
Comentarios	Página	Las informaciones georreferenciadas están estandarizadas (se pueden comparar con las de la provincia).	No se vota de su domicilio sino desde centros de votación.
	General	Premio del CIPPEC*.	

BIBLIOGRAFÍA Y SITIOS WEB

Investigaciones de la Fundación CiGob: “Complejidad y Gobierno en el Siglo XXI. Las TIC’s y su impacto en la Política y la gestión de Gobierno”:

www.cigob.org.ar/investigacion.html

- La implementación del Gobierno 2.0: desafíos e interrogantes por el Área de I+D, Buenos Aires, octubre 2010.
- El cambio de paradigma: una herramienta para pensar el gobierno futuro por el Área de I+D, Buenos Aires, agosto 2010.
- Web y Política en el Siglo XXI por el Área de I+D, Buenos Aires, junio 2010.

Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CI-PPEC) www.cippec.org

Sitios Web de los municipios:

- Rosario: www.rosario.gov.ar
- Mendoza: www.mendoza.gov.ar
- San Isidro: www.sanisidro.gov.ar
- La Plata: www.laplata.gov.ar
- Tigre: www.tigre.gov.ar
- Mar de la Plata: www.mardelplata.gov.ar
- Morón: www.moron.gov.ar
- La Matanza: www.lamatanza.gov.ar
- Córdoba: www.cordoba.gov.ar



ACERCA DEL ÁREA I+D

El presente informe fue elaborado por el Equipo de Investigación y Desarrollo de la Fundación y contó con la participación de:

Responsable I+D

Juan Ignacio Babino

Equipo de Investigación en Municipios y la Vinculación con la Ciudadanía mediante las Tecnologías de la Información

Coordinación: Luciana Carpinacci

Investigadoras:

Agathe Sorin

Gisele Parvanoff

Sannye Santa Cruz

Responsable de la investigación de campo en los municipios argentinos:

Agathe Sorin

ACERCA DE LA FUNDACIÓN CIGOB

CiGob es una organización que trabaja en el desarrollo de herramientas de gestión y de formación específicas para fortalecer las Oficinas de Gobierno, de forma que éstas se encuentren mejor preparadas para enfrentar la complejidad y dar respuesta a las demandas de la sociedad.

www.cigob.org.ar



Los documentos de CiGob se encuentran bajo licencia de Creative Commons - atribución no comercial - sin derivadas 2.5