



LOS MUNICIPIOS EN PARAGUAY Y LA VINCULACIÓN CON LA CIUDADANÍA MEDIANTE LAS TIC'S



CONTENIDOS

COMPLEJIDAD Y GOBIERNO EN EL SIGLO XXI	
Las TIC´s y su impacto en la política y la gestión de gobierno	3
1. introducción	4
2. propósito del trabajo de investigación	4
3. metodología utilizada	4
4. selección de la muestra a estudiar	5
4.1. estructura de gobierno de Paraguay. niveles de gobierno, división política, competencias y financiamiento	5
4.2. identificación de páginas web en las gobernaciones departamentales	6
4.2.1. municipios	7
4.3. identificación de municipios por departamentos y de páginas web por municipio	7
4.4. criterios de selección de páginas web a analizar	8
5. resultados del relevamiento	8
5.1. generales	8
5.2. particulares por municipio	9
bibliografía y sitios web	17
acerca del área de I+D	18
acerca de la Fundación CiGob	19

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.

1. INTRODUCCIÓN

El gobierno 2.0 es sobre todo un proceso dinámico, no ha acabado aún 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 .

En este primer trabajo que fue realizado durante el mes de marzo del corriente año se abrió a una indagación sobre la materia en la República del Paraguay, sobre las mismas bases conceptuales y metodológicas.

¿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 .

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.

2. PROPÓSITO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Analizar la manera en la que los Municipios y el Gobierno Central de la República del Paraguay hacen uso de sus páginas web para relacionarse con sus habitantes, de modo a facilitar la comunicación con los mismos y aumentar la transparencia gubernamental.

3. METODOLOGÍA UTILIZADA

En una primera etapa se caracterizó la organización política y administrativa del Paraguay, para luego identificar las Gobernaciones y Municipios en todo el territorio nacional, y seleccionar los sitios web de acuerdo a criterios que se especifican oportunamente.

La investigación se realizó 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 existentes². 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 alternativas, 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 me-

diante la adopción por parte de estos de compromisos.

Además los sitios web fueron caracterizados en virtud de tres momentos de la presencia de los gobiernos en línea. Estos criterios toman como referencia el 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.

- 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.

4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA A ESTUDIAR

4.1. estructura de gobierno de Paraguay. niveles de gobierno, división política, competencias y financiamiento

La República del Paraguay es un país unitario, con una administración central, dividido en dos Regiones: Occidental y Oriental, que a su vez se encuentran divididos en Departamentos, quedando distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 1: Regiones de la República de Paraguay

Región Occidental			
Departamento	Capital	Población *	% de población
Boquerón	Mariscal Estigarribia	67.514	1,12
Alto Paraguay	Fuerte Olimpo	23.145	0,38
Presidente Hayes	Villa Hayes	103.876	1,73

* Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos, 2002 y 2008.

Región Oriental			
Departamento	Capital	Población*	% de población
Concepción	Concepción	214.378	3,58
San Pedro	San Pedro	382.789	6,40
Cordillera	Caacupé	254.085	4,25
Guairá	Villarrica	186.398	3,11
Caaguazú	Coronel Oviedo	538.983	9,01
Caazapá	Caazapá	163.241	2,73
Itapúa	Encarnación	563.410	9,42
Misiones	San Juan Bautista	110.638	1,85
Paraguarí	Paraguarí	286.514	4,79
Alto Paraná	Ciudad del Este	736.042	12,31
Central**	Areguá	1.913.399	32,01
Ñeembucú	Pilar	105.738	1,76
Amambay	Pedro Juan Caballero	156.876	2,62
Canindeyú	Salto del Guaira	169.578	2,83

*Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos, 2002.

** En este Departamento se encuentra la capital del país, Asunción.

En el año 2002 se realizó el último Censo Nacional, con el resultado de 5.976.604 habitantes.

El gobierno de cada Departamento es ejercido por un Gobernador y una Junta Departamental. El Gobernador representa al Poder Ejecutivo y no puede ser reelecto. Sus recursos se resumen en:

- Recursos del Tesoro, transferidos por el Ministerio de Hacienda.
- 15% de los recursos por coparticipación del Impuesto al Valor Agregado (IVA), generado en cada departamento.
- 30% de los recursos provenientes de los Juegos de Azar, en cada departamento donde se los implementen.
- 15% de los recursos del Impuesto Inmobiliario, recaudado por sus Municipios.
- Recursos por coparticipación de Royalties y Compensaciones.
- Recursos propios por la prestación de algunos servicios.

Es de competencia del Gobierno Departamental:

- Coordinar sus actividades con las de las distintas municipalidades del departamento; organizar los servicios departamentales comunes, tales como obras públicas, provisión de energía, de agua potable y los demás que afecten conjuntamente a más de un Municipio, así como promover las asociaciones de cooperación entre ellos.
- Preparar el plan de desarrollo departamental, que deberá coordinarse con el Plan Nacional de Desarrollo, y elaborar la formulación presupuestaria anual, a considerarse en el Presupuesto General de la Nación.
- Coordinar la acción departamental con las actividades del gobierno central, en especial lo relacionado con las oficinas de carácter nacional del departamento, primordialmente en el ámbito de la salud y en el de la educación.
- Disponer la integración de los Consejos de Desarrollo Departamental.

El Presupuesto Anual destinado para los Gobiernos Departamentales constituye el 2,63% del Presupuesto General

de la Nación .

4.2. identificación de páginas web en las gobernaciones departamentales

Cuadro 2: Identificación de páginas web en las gobernaciones departamentales

Departamento	Página web go- bernación	% de población - país
Concepción		
San Pedro		
Cordillera		
Guairá		
Caaguazú	x	9,01
Caazapá	x	2,73
Itapúa	x	9,42
Misiones		
Paraguari		
Alto Paraná	x	12,31
Central	x	32,01
Ñeembucú		
Amambay	x	2,62
Canindeyú		
Boquerón		
Alto Paraguay		
Presidente Hayes	x	1,73
Total Goberna- ciones	17	
Gobernaciones con Pág. Web:	7	
Habitantes con acceso a Pág. Web de sus Go- bernaciones:	3.147.241	52,65
Población Total Paraguay:	5.976.604	

4.2.1. municipios

Los municipios tienen autonomía política, administrativa y normativa, así como autarquía en la recaudación e inversión de sus recursos. Sus ingresos se clasifican en:

- Tributarios (impuestos, tasas y contribuciones); a ellas les corresponde el 70% de lo recaudado por el Impuesto Inmobiliario; 15% para su Departamento y el 15% restante se distribuye entre municipios de menores recursos, a excepción de la Municipalidad de Asunción, a quien le corresponde el 85% de este tributo.
- No Tributarios (Multas, Prestaciones de Servicios, Rentas de Activos fijos y financieros, Concesiones, etc.).

Entre las atribuciones municipales, se encuentran:

- La libre gestión en materias de su competencia, particularmente en las de urbanismo, ambiente, abasto, educación, cultura, deporte, turismo, asistencia sanitaria y social, instituciones de crédito, cuerpos de inspección y de policía.
- La administración y la disposición de sus bienes.
- La elaboración de su presupuesto de ingresos y egresos.
- La participación en las rentas nacionales.
- La regulación del monto de las tasas retributivas de servicios efectivamente prestados, no pudiendo sobrepasar el costo de los mismos.
- El dictado de ordenanzas, reglamentos y resoluciones.
- El acceso al crédito privado y al crédito público, nacional e internacional.
- La reglamentación y la fiscalización del tránsito, del transporte público y la de otras materias relativas a la circulación de vehículos.

El 8 de febrero de 2010, el Poder Ejecutivo promulgó una nueva Ley Orgánica Municipal, la 3966/10, con innovaciones importantes, como ser:

- Obligación de brindar información y el reconocimiento de la participación ciudadana. Se refiere a las Sesiones de la Junta Departamental, así como a las Audiencias Públicas, publicidad de los Ordenes del Día, y a la participación

de las Organizaciones Ciudadanas en las Sesiones de las Comisiones Asesoras de las Juntas Municipales.

- Creación del fondo especial y exclusivo para pavimentación, desagüe cloacal y pluvial. El mismo se conformará con el 10% adicional sobre el impuesto inmobiliario y el pago de patente de rodados y el restante 80% con fondos provenientes de royalties de las binacionales.

4.3. identificación de municipios por departamento y de páginas web por municipio

Para el presente Trabajo investigativo, se realizó una intensa búsqueda de los Municipios que contaban con Página Web, arrojando el siguiente resultado:

Cuadro 3: Municipios con página web

Departamento	Municipios	Página web Municipios
Concepción	8	
San Pedro	19	
Cordillera	20	
Guairá	18	1
Caaguazú	21	3
Caazapá	10	
Itapúa	30	2
Misiones	10	
Paraguarí	17	
Alto Paraná	20	1
Central	19	4
Ñeembucú	16	
Amambay	3	
Canindeyú	11	
Boquerón	3	
Alto Paraguay	4	1
Presidente Hayes	8	

Cuadro 4: Municipios que cuentan con Página Web (según tabla anterior)

Municipios	Habitantes*	% de Población - País
GUAIRA		
Villarrica	55.200	0,92
CAAGUAZU		
Coronel Ovie-do**	145.262	2,43
Caaguazú	126.513	2,11
Juan Manuel Frutos	24.610	0,41
ITAPUA		
Encarnación	98.134	1,64
Hohenau	14.714	0,24
ALTO PARANA		
Ciudad del Este	350.000	5,85
CENTRAL		
Asunción	1.400.000	23,42
Fernando de la Mora	162.652	2,72
Lambaré	300.000	5,01
Mariano Roque Alonso	87.029	1,45
ALTO PARAGUAY		
Bahía Negra	2.850	0,04
Total Municipios Rca. Del Py:	237	
Municipios con Pág. Web:	12	
Ciudadanos con acceso a Pág. Web de sus Municipios	2.766.964	46,2
Población Total Paraguay	5.976.604	

*Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos, 2002.

** Sitio en Construcción.

4.4. criterios de selección de páginas web a analizar

1. Municipio con más habitantes: Asunción.
2. Municipio con menos habitantes: Bahía Negra.
3. Municipio con cantidad media de habitantes: Ciudad del Este.
4. Municipio con Página Web que guarda más semejanza al modelo 2.0: Villarrica.
5. Gobernación con más Habitantes: Central.
6. Página Web de la Presidencia de la Nación. También fue analizada y es incluida a modo página web de referencia en función de ser la que responde al máximo nivel de gobierno.

5. RESULTADOS DEL RELEVAMIENTO

5.1. GENERALES

El gobierno 2.0 parte de la premisa que miles de ciudadanos motivados generan una masa de información que ninguna oficina gubernamental puede lograr, en menos tiempo y a más bajo costo. Se rompe así la clásica división entre “los que saben” (los funcionarios) y “los que ignoran” (los ciudadanos). En este sentido existe una visión optimista basada en que la incorporación de las nuevas tecnologías redundará en ahorros presupuestarios, mayor eficiencia en la entrega de servicios, mayor pertinencia en la satisfacción de las demandas de los ciudadanos, entre otras cuestiones.

Desde un punto de vista de las estrategias adoptadas en este campo tienden a tres ejes o “tres pilares”:

- La Transparencia pública, en especial la disponibilidad pública de datos (Open Data) y la puesta a la luz pública de los mecanismos de toma de decisiones (Open Government).
- La Colaboración, básicamente mediante el “crowd-sourcing”, o sea el mecanismo de obtener información, propuestas, resolver incógnitas apelando a la colabora-

ción del público, y la colaboración entre autoridades y ciudadanos para diseñar soluciones en políticas públicas.

- La Participación de los ciudadanos, especialmente en discusiones públicas, en el incremento del compromiso cívico y en la mejora de los servicios públicos.

Sin duda en Paraguay falta recorrer un largo camino para llegar a ver los resultados esperados. Sin embargo, la dirección es la correcta; aun con limitados recursos pudo lograrse un gran avance hacia el paradigma 2.0. Con más herramientas, equipos idóneos y un esquema de trabajo debidamente organizado, el Gobierno 2.0 será una realidad preponderante en no mucho tiempo. En forma paralela se debe trabajar en formar equipos de gobierno de manera de lograr una estructura gubernamental que permita la interacción entre esta y los ciudadanos, eje primordial en el paradigma 2.0.

Como se mencionó precedentemente, el camino es largo, pero se dieron los primeros pasos en la dirección correcta, la adopción de las TICS por el mundo gubernamental es fundamental para un país como Paraguay que no goza del privilegio de contar con riquezas naturales abundantes; por eso su recurso más estratégico es la inteligencia y adoptar una decisión de contar con una Agenda Digital Gubernamental. Contar con una Agenda Digital Gubernamental y transformarla en una política de Estado podrá ser uno de los ejes que le posibiliten al Paraguay resolver muchas de las cuestiones pendientes con sus habitantes.

5.2. PARTICULARES POR MUNICIPIO

Asunción: <http://www.mca.gov.py/> Capital del país. El sitio web de la Municipalidad de Asunción está asociado al paradigma de la web 1.0. Brinda información al ciudadano acerca de requisitos para licencias comerciales o licencias de conducir, o para que el mismo se informe de requisitos para acceder a licitaciones públicas. Permite conocer ordenanzas municipales. Listado de infracciones de tránsito, entre otros. El único espacio donde el ciudadano puede enviar información a la entidad es a través del espacio denominado “Reclamos”, sin embargo, no hay una opción para darle seguimiento al recla-

mo, ni tampoco se sabe adónde va el mismo, lo que hace suponer que va a una base de datos general, sin distinguir la tipología de reclamo ni el sector responsable.

Bahía Negra: <http://www.bahianegra.gov.py/> Si bien es uno de los municipios con menos habitantes del Paraguay, se podría enmarcar dentro del modelo 1.5, con interesantes propuestas. Una de ellas, es la posibilidad de que el ciudadano pueda empezar a gestionar su “Certificado de Localización de Inmueble”; una vez enviado, el propietario debe acercarse a la Municipalidad y a los efectos solamente de presentar los documentos requeridos para el trámite. Asimismo, el Municipio pone a disposición de sus habitantes la Nómina de Funcionarios Municipales así como la Ejecución del Presupuesto Municipal. Pero vale la pena resaltar las posibilidades de un espacio que aún se encuentra en construcción, denominado “Planes de Gestión”: consiste, como dice el sitio en “la incorporación del municipio, en el desarrollo y la participación de todos los habitantes de Bahía Negra, en los asuntos comunales como el mejor medio de fortalecimiento de la gestión pública municipal”.

Ciudad del Este: <http://mcde.gov.py/> Se podría caracterizar en un desarrollo 1.0. Cuenta con información acerca de Edictos y Resoluciones, Requisitos para el trámite de Impuesto Inmobiliario y Registro de Conducir. Cuenta con un espacio para enviar Mensajes (no especifica si son Reclamos o Consultas). Está focalizado en el Ejecutivo.

Villarrica: <http://www.villarrica.gov.py/> La página web de la intendencia de la ciudad de Villarrica se caracteriza por ofrecer al ciudadano herramientas que lo acerquen a las autoridades, sea a través de reclamos y servicios online, como de seguimiento de esos reclamos o solicitud de servicios. Si bien este sistema aún no se encuentra debidamente perfeccionado (las respuestas a los reclamos se hacen en forma muy repetitiva, pareciendo no muy personalizado, por ello el ciudadano podría sentir que se no se lo está escuchando debidamente, sino que las respuestas son impersonales y repetitivas), es una buena iniciativa para continuar desarrollándola. También es interesante el espacio denominado “Villarrica Ciudad Digital”, que consiste en ciertos lugares de la ciudad, generalmente plazas, donde se brinda un servicio de internet wifi gratuito; es un servicio prácticamente

fuera de lo común en una ciudad del interior.

Gobernación de Central: <http://www.central.gov.py> Sitio netamente 1.0, nuevamente con la única excepción de la opción de “Contacto”, que no especifica si el ciudadano puede enviar reclamos o sugerencias o solicitudes de algún servicio en particular.

El sitio cuenta con un servicio de Webmail, cuyo acceso es posible con un nombre de usuario y contraseña. Ofrece información sobre Convenios http://www.central.gov.py/newsite/?page_id=6, realizados entre la Gobernación y entidades públicas, disponibles para su descarga. También ofrece información sobre Contrataciones http://www.central.gov.py/newsite/?page_id=5, en este caso figura una sola, del año 2009.

Presidencia de la Nación: <http://www.presidencia.gov.py/v1/> Contiene mucha información para el usuario, tanto sobre las actividades del Presidente de la República como del Consejo de Ministros, Gabinete Civil, Social y Militar; también ofrece información sobre Días de Gobierno, Programa de Gobierno, Compromisos Asumidos y sus Matrices de Compromisos con distintas entidades, como ser el INDI (Instituto Nacional del Indígena), MAG (Ministerio de Agricultura y Ganadería), SAS (Secretaría de Acción Social), así como en distintas áreas: Salud, Seguridad Ciudadana, Desarrollo Socioambiental, entre otros. Además, brinda vasta información sobre la Planificación por Departamentos y Rendición de Cuentas, Informes de Gestión anual, Informe del Poder Ejecutivo ante el Congreso. Asimismo, ofrece varios enlaces destacables, como ser “Tramites Paraguay”, <http://www.tramitesparaguay.gov.py/portal>, un espacio donde el interesado se informa tanto de lugares donde tramitar documentos o hacer gestiones varias, así como de los requisitos necesarios para acceder a los mismos. También se destaca el enlace de “CIACs”, <http://www.tramitesparaguay.gov.py/portal/portal/default/ciacs>, son Centros de Atención al Ciudadano de distintos Ministerios e Instituciones, como ser Ministerio de Hacienda, Ministerio de Educación y Cultura, Dirección de Migraciones, entre otros. Sin embargo, el Portal de la Presidencia, como casi la totalidad de los demás sitios web, sólo cuenta con un espacio para que el usuario se comunique con la Presidencia, tampoco especificando ni dando opciones acerca de si es un reclamo o alguna sugerencia o algún tema

en particular.

- Todos los sub-sitios de la Presidencia ofrecen la opción de enviar mensajes a la Administración; sin embargo, la mayoría no distingue entre si el mensaje será enviado como reclamo, como sugerencia, como consulta, o como solicitud de algún trámite.
- En todas las páginas se brinda gran cantidad de información al ciudadano, de las actividades realizadas por la Administración. También ponen a disposición las distintas ordenanzas municipales, así como requisitos para solicitud de ciertos servicios o documentos.
- Es digna de destacar la relación de los sitios, especialmente el Portal de la Presidencia, con las redes sociales actuales (Facebook, Orkut, Twitter, Flickr, YouTube), lo que mantiene al sitio constantemente actualizado, en término de cargar de información a la Red, aspecto vital para mantener el vínculo virtual con los ciudadanos.

Asunción						
Nombre del Proyecto		Licencias ciales	Comer- ciales	Comisiones Veci- nales	Licitaciones Públi- cas	Reclamos
URL		http://www.mca.gov.py/noticias/050110_2.htm		http://www.mca.gov.py/i_chist/parti1.pdf	http://www.mca.gov.py/noticias/licitaciones.html	http://www.jma.gov.py/mail/form.php
Tecnología utilizada	Página de Inter- net	x		x	x	x
	Aplicaciones mó- viles					
Utilización	Informar	x		x	x	
	Consultar					x
	Implicar					
	Colaborar					
	Responsabilizar					
Etapa	Gobierno 1.0	x		x	x	
	Gobierno 1.5					x
	Gobierno 2.0					
Característi- cas	Fecha de imple- mentación					
	Descripción	El usuario se infor- ma sobre los requi- sitos para solicitar licencia comercial.		Requisitos y For- mularios para Co- misiones Vecina- les.	El usuario se in- forma acerca de como presentarse a las Licitaciones Públicas.	El usuario envía su reclamo. Se re- quiere, entre otras cosas, Documento de Identidad, co- rreo electrónico, y un código de segu- ridad en formato de imagen.
	Usuarios	Comerciantes.		Comisiones Veci- nales.	Interesados en presentarse a Lici- taciones Públicas.	Todos.
	Objetivo	Informar a los com- erciantes a fin de que puedan apro- barse sus solictu- des.		Informar a las Co- misiones Vecinales sobre como acce- der al Fondo de Proyectos Especia- les.	Informar a los inte- resados en Licita- ciones.	Detectar necesida- des.
Comentarios	Página				Varios links sobre Licitaciones ya rea- lizadas.	No da la opción de enviar reclamos por tema (sistema de desagüe, reco- lección de basura, etc), por lo que todos los reclamos van a una misma base de datos.
	General					

Bahía Negra				
Nombre del Proyecto		Certificado de Localización	Aceso a la Información	Planes de Gestión
URL		http://www.bahianegra.gov.py/certificados_de_localizacion.php	http://www.bahianegra.gov.py/acceso_a_la_informacion.php	http://www.bahianegra.gov.py/planes_de_gestion.php
Tecnología utilizada	Página de Internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar	x	x	
	Consultar	x	x	
	Implicar			x
	Colaborar			x
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0			
	Gobierno 1.5	x	x	
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	El usuario envía su solicitud de Certificado de Localización de Inmuebles.	El usuario accede a la ejecución del Presupuesto Municipal y a la Nómina de Funcionarios Municipales. Asimismo, puede enviar solicitudes de Información o Reclamos.	Participación de los ciudadanos en los asuntos comunales.
	Usuarios	Propietarios de inmuebles.	Todos.	Todos.
	Objetivo	Agilizar el trámite de solicitud para los propietarios de inmuebles.	Poner en conocimiento de los ciudadanos la Ejecución del Presupuesto y quienes trabajan en su Municipalidad, así como identificar necesidades.	Involucrar a los habitantes en asuntos municipales y crear un vínculo entre estos y la administración.
Comentarios	Página			Sitio en construcción.
	General			

Ciudad del Este				
Nombre del Proyecto		Contáctenos	Registro de Conducir	Impuesto Inmobiliario
URL		http://www.municde.com/?page_id=27	http://www.municde.com/?page_id=106	http://www.municde.com/?page_id=177
Tecnología utilizada	Página de Internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar	x	x	x
	Consultar			
	Implicar			
	Colaborar			
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0	x	x	x
	Gobierno 1.5			
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	El ciudadano se comunica con el Municipio.	El interesado en obtener una licencia, renovarla o cambiarla de categoría, se informa de los requisitos.	Propietarios de inmuebles se informan sobre pagos de este impuesto, cambio de titular y exoneraciones.
	Usuarios	Todos.	Mayores de 18 años.	Propietarios de inmuebles.
	Objetivo	Obtener información de los ciudadanos.	Poner a conocimiento de los interesados los requisitos para la obtención de Licencias de Conducir.	Agilizar y facilitar el pago del Impuesto.
Comentarios	Página	No especifica si el contacto es a los efectos de enviar reclamos o solicitar información.		
	General			

Villarica					
Nombre del Proyecto		Trámites vecinales	Servicios Municipales	Solicitud de Información	
URL		http://www.villarica.gov.py/tramites.php	http://www.villarica.gov.py/servicios.php	http://www.villarica.gov.py/consulta_nuevo_informacion.php	
Tecnología utilizada	Página de Internet	x	x	x	
	Aplicaciones móviles				
Utilización	Informar	x	x		
	Consultar			x	
	Implicar				
	Colaborar				
	Responsabilizar				
Etapa	Gobierno 1.0	x	x		
	Gobierno 1.5			x	
	Gobierno 2.0				
Características	Fecha de implementación				
	Descripción	Especificaciones de Trámites Municipales (Habilitación de comercios, construcciones, Patente Comercial, etc).	Especificaciones de Servicios Municipales (Normativas de tránsito, Recolección de Residuos, etc).	El usuario solicita información sobre números telefónicos, planos de la ciudad, como así también envía sus reclamos y quejas; todo esto respondido desde la misma página y visible para todo el público.	
	Usuarios	Todos.	Todos.	Todos.	
	Objetivo	Informar a los ciudadanos.	Informar a los ciudadanos.	Obtener y brindar información online.	
Comentarios	Página			Se diferencia claramente la sección de solicitud de información de la de reclamos y quejas.	
	General				

Gobernación del Departamento Central				
Nombre del Proyecto		Contáctenos	Convenios	Contrataciones
URL				
Tecnología utilizada	Página de Internet	x	x	x
	Aplicaciones móviles			
Utilización	Informar		x	x
	Consultar	x		
	Implicar			
	Colaborar			
	Responsabilizar			
Etapa	Gobierno 1.0		x	x
	Gobierno 1.5			
	Gobierno 2.0			
Características	Fecha de implementación			
	Descripción	El ciudadano se contacta con la Gobernación.	El usuario se informa sobre Convenios en áreas que puedan ser de su interés.	El usuario se informa sobre Contrataciones Públicas realizadas por la Gobernación.
	Usuarios	Todos.	Todos.	Todos.
	Objetivo	Obtener información de parte de los ciudadanos.	Informar a los ciudadanos acerca de los Convenios de Cooperación realizados entre la Municipalidad y diferentes entidades.	Informar a ciudadanos acerca de Contrataciones realizadas entre la Gobernación y empresas.
Comentarios	Página	No se especifica si el contacto es para hacer reclamos o solicitudes.	Los Convenios cuentan con la opción de descarga para visualizarlos en su totalidad.	Sólo figura una Contratación, y data del 2009.
	General			

Presidencia de la Nación					
Nombre del Proyecto		Contáctenos	Informativo	Programa de Gobierno	Matrices de Compromisos
URL		http://www.presidencia.gov.py/v1/?page_id=47	http://www.presidencia.gov.py/v1/?cat=3	http://www.presidencia.gov.py/v1/?page_id=4640	http://www.presidencia.gov.py/v1/?p=39831
Tecnología utilizada	Página de Internet	x	x	x	x
	Aplicaciones móviles				
Utilización	Informar		x	x	x
	Consultar	x			
	Implicar				
	Colaborar				
	Responsabilizar				
Etapa	Gobierno 1.0		x	x	x
	Gobierno 1.5	x			
	Gobierno 2.0				
Características	Fecha de implementación				
	Descripción	El usuario envía mensajes a la Presidencia.	El usuario se informa sobre las distintas actividades del Poder Ejecutivo.	El interesado puede visualizar resúmenes de Talleres y Jornadas, en el marco del Plan de Gobierno Nacional.	El usuario se informa sobre "Días de Gobierno" entre la Administración y Representantes de entidades públicas.
	Usuarios	Todos.	Todos.	Todos.	Todos.
	Objetivo	Obtener información de los usuarios.	Informar a los usuarios.	Poner a conocimiento algunas de las actividades realizadas por el Gobierno.	Poner a conocimiento de los interesados los compromisos asumidos con distintas entidades públicas.
Comentarios	Página	No se especifica si el contacto es a modo de reclamo o sugerencia.		Cuenta con opción para descarga.	Cuenta con opción para descarga.
	General				

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”:

<http://www.cigob.org.ar/investigaciones-y-desarrollos/investigaciones>

- Los municipios argentinos y la vinculación con la ciudadanía mediante las TICs, por el área de Investigación y Desarrollo de CiGob, Buenos Aires, marzo 2011.
- La implementación del Gobierno 2.0: desafíos e interrogantes, por el área de Investigación y Desarrollo de CiGob, Buenos Aires, octubre 2010.
- El cambio de paradigma: una herramienta para pensar el gobierno futuro, por el área de Investigación y Desarrollo de CiGob, Buenos Aires, agosto 2010.
- Web y Política en el Siglo XXI, por el área de Investigación y Desarrollo de CiGob, Buenos Aires, junio 2010.

Sitios Web:

Presidencia de la República del Paraguay

<http://www.presidencia.gov.py/v1/>

Ministerio de Hacienda República del Paraguay

<http://www.hacienda.gov.py/web-hacienda/index.php>

Municipalidad de Asunción

<http://www.mca.gov.py/>

Municipalidad de Bahía Negra

<http://www.bahianegra.gov.py/>

Municipalidad de Ciudad del Este

<http://www.municde.com/>

Municipalidad de Villarica

<http://www.villarrica.gov.py/>

Gobernación de Central

<http://www.central.gov.py>



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 del Paraguay

Sannye Santa Cruz

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