

Universidad Empresarial Siglo 21

Licenciatura en Relaciones Públicas e Institucionales

E-Government:

Aplicación de herramientas web en la relación Administración Pública-ciudadanos. Caso Municipios de Córdoba

Proyecto de Investigación Aplicada

**Trabajo Final de Grado
Tercer Coloquio**

C.A.E.:
Cassi, Jorge
Escanés Gabriel

Alumna:
Rocío Pérez Cogorno – RPI 865
e-mail: rocio.cogorno@gmail.com

Resumen

Debido al continuo avance tecnológico en las sociedades actuales, los gobiernos, en sus distintos niveles (tanto nacional, como provincial y municipal), han tenido que modificar progresivamente su estructura, aprovechando las nuevas herramientas. En este nuevo escenario, el e-Government, entendido como la administración gubernamental a través de nuevas tecnologías, surge como un elemento fundamental en la relación gobierno-sociedad.

El presente Trabajo Final de Grado busca profundizar en la aplicación de herramientas digitales en cinco municipios de la Provincia de Córdoba (Córdoba Capital, Río Cuarto, Villa María, San Francisco y Villa Carlos Paz) y en la influencia que dicha aplicación ejerce a la hora de establecer vínculos entre la Administración Pública local y los ciudadanos.

La primera parte del trabajo reúne conceptos fundamentales de Instituciones Públicas, e-Government, públicos pertinentes e importancia de la Comunicación Institucional y las Relaciones Públicas. La segunda parte se centra en el análisis de la aplicación de las herramientas de e-Government en los mencionados municipios, tanto desde su desarrollo desde las Instituciones, así como también desde el conocimiento que los ciudadanos tienen de dichas herramientas y el uso que hacen de ellas. Para dicho fin, se implementaron entrevistas exploratorias en ambos componentes de la relación estudiada.

Abstract

Due to the technological continuous progress in the actual societies, the government in their different levels (national, provincial or city hall) had to modify in a progressive way their structure, taking advantage on the new tools. On this brand new scenario, E-Government, as governmental administration through the new technologies, pops up as a fundamental element on the relationship between government-society.

This final grade report looks deep on the application on digitals tools in five local municipal governments in the province of Córdoba (Capital of Córdoba, Río Cuarto, Villa María, San Francisco and Villa Carlos Paz) and the influence of such applications, establishing links between the public local administration and its citizens.

The first part of this thesis gathers the essential concepts of the Public Institutions, E-Government, people related and the importance of the Institutional Communication and the Public Relations. The second part is focus on the analysis of the E-Government application and its tools mentioned in the five local municipal governments above. It is consider the developed in the institutions but also I took into consideration the citizen knowledge regards its tools and their uses. For this purpose, exploratory interviews were introduced in both components on the studied relation.



Agradecimientos

Considero que esta es una de las partes más complicadas en la realización del presente trabajo, dado que no quisiera olvidarme de ninguna de las personas que hicieron posible su finalización y el logro de un objetivo tan importante, como es alcanzar mi título de Licenciada.

Por supuesto que, en primer lugar, mi trabajo está dedicado a Juana Cogorno, mi mamá, que me brindó todo el amor, la confianza, el apoyo, la paciencia y los ánimos para seguir adelante, así como también, la inmensa posibilidad de formarme en esta carrera, de encontrar una profesión de la cual me enamoré, y de sentar las bases para un futuro prometedor.

A mi papá, que a la distancia me cuida, me guía y me da muestras de su amor infinito.

A mis hermanas, Laura y Grisel, ejemplos de vida y de mujeres, dispuestas a enseñarme a pelear por alcanzar mis metas, así como también a mis cuñados y sobrinas, presentes a cada paso que doy.

A mis amigos de toda la vida, por su confianza, lealtad y eterna impaciencia (de la buena) por verme recibida y alcanzando este objetivo tan importante.

A las excelentes compañeras, amigas con todas las letras, que esta experiencia de vida me regaló en estos cinco años. Yani, Luchi, Lu, Betzi, Ago, Nati, Euge: sin ustedes no hubiese sido posible llegar hasta donde llegué, hasta donde todas llegamos: Gracias.

También soy consciente de que la educación que conseguí obtener y perfeccionar en esta Universidad, tuvo sus bases en las enseñanzas de aquellos docentes de mis años de primaria y secundaria. Gracias a quienes marcaron esos años de mi vida: Profesores Marcelo, Liborio, Rosalía, Carola, Alicia, Memo (a quién desde un principio, al elegir esta carrera, prometí dedicarle mi trabajo final), Claudia, Hermano Germán, y demás integrantes de la EPNM Don Bosco.

Sería imposible olvidarme de quienes inspiraron mi pasión por cada una de sus materias y por esta profesión desde el primer día. Todo mi agradecimiento a Guillermo Suarez, Alejandra Martínez, Damián Pertile, Julio César Pereira Parodi, Roberto Avilia, Pablo Cabas y, muy especialmente, a quien considero el promotor principal, mi *mentor* y eterno consejero, un buen amigo, Osvaldo Salas.

Y finalmente, a quienes demostraron una gran paciencia y me incentivaron a seguir adelante con este trabajo en los momentos de inconsistencia, Gabriel Escanes y Jorge Cassi: muchas gracias.

Infinitamente agradecida a todos. Este logro es tanto suyo como mío.



Índice del Trabajo

	Pág.
Introducción	5
Preguntas de Investigación	6
Justificación del Tema	7
Objetivos de Investigación	8
Marco Teórico-Conceptual	9
Metodología de Investigación	30
Ficha técnica de la Primera Etapa	30
Ficha técnica de la Segunda Etapa	31
Enfoque Metodológico	32
Modelos de Instrumento de Recolección de datos de la primera etapa	34
Modelo de Instrumento de análisis	35
Modelo de Instrumento de Recolección de datos de la segunda etapa	37
Análisis de datos de la Primera Etapa	38
Análisis complementario de la Primera Etapa	50
Análisis de datos de la Segunda Etapa	55
Consideraciones Finales y Conclusión	63
Aportes Personales	69
Bibliografía y material consultado	70
Anexos	75



E-Government: aplicación de herramientas web en la relación Administración Pública-Ciudadanos. Caso Municipios de Córdoba

Introducción

El continuo avance de la tecnología ha provocado, a través del tiempo, que las distintas organizaciones sociales presenten cambios en sus estructuras y en la manera en la que ejecutan sus procesos, con mayor eficiencia y eficacia. Los gobiernos, en sus distintos niveles (tanto nacional, como provincial y municipal) han tenido que modificar progresivamente su estructura, aprovechando las nuevas herramientas tecnológicas. En este nuevo escenario, el e-Government, entendido como la administración gubernamental a través de nuevas tecnologías, surge como un elemento fundamental en la relación gobierno-sociedad. La aplicación de tecnologías informáticas en las actividades de la Administración Pública, ha permitido a los gobiernos, en varios países desarrollados, tener un mayor conocimiento de las necesidades de la sociedad y brindar a ésta un mejor servicio.

La realidad latinoamericana, por su parte, puede considerarse ampliamente disímil. Las diferencias económicas, políticas e, incluso, culturales, marcadas por las circunstancias del contexto, pueden manifestarse como las causas de dicha disimilitud. Sin embargo, el gobierno electrónico no es sólo una ambición de los países desarrollados. Los países llamados *en vías de desarrollo* han comenzado a utilizar las tecnologías de información y comunicación (TIC) para facilitar diversos tipos de gestión gubernamental. Entre los países latinoamericanos que muestran mayores niveles de desarrollo, Argentina se considera como un país con muchas oportunidades a nivel tecnológico y con un amplio espectro de opciones al momento de pensar en gobierno digital (Lera; 2010).

El presente trabajo de investigación analiza la aplicación de las herramientas de e-Government en cinco de los municipios con mayor población de la provincia de Córdoba, así como también el conocimiento que los ciudadanos tienen de dichas herramientas y el uso que hacen de ellas. El análisis se centra en la Administración local, dado que implica la consideración de una relación gobierno-sociedad, más directa y cercana que en otro ámbito de gobierno.

Metodológicamente, la investigación comprende dos etapas de indagación. En primer lugar, el análisis de la posición de los municipios, como emisores de un mensaje a establecer; y, en segundo lugar, el análisis de la parte receptora, es decir, de los ciudadanos de cada municipio. A partir del tema planteado como tópico inicial de investigación: *E-Government: aplicación de herramientas web en la relación Administración Pública-Ciudadanos*, se busca analizar cómo estas herramientas de comunicación pueden influir en el vínculo entre una institución y sus públicos, afectando la bidireccionalidad, la transparencia y la comprensión mutua.



Problemas de Investigación

Actualmente, puede observarse una tendencia de los gobiernos en centrar su atención en la modernización de las instituciones tradicionales a través de la consolidación de la democracia y el fortalecimiento de la gobernabilidad. Con diferentes niveles de desarrollo, las provincias y ciudades argentinas, han implementado herramientas de e-Government en la Administración Pública. El uso de dichas herramientas despierta el interés respecto a nuevas formas de relacionarse con los ciudadanos; lo cual nos llevó a plantearnos las siguientes preguntas que guiaron este trabajo de investigación:

- I. ¿Cuál es la aplicación del e-Government en los principales municipios de la provincia de Córdoba?
- II. ¿Cuál es el conocimiento y uso que los ciudadanos tienen y hacen de las herramientas de e-Government disponibles en sus correspondientes municipios?

 Nota: las instituciones municipales seleccionadas fueron categorizadas como **principales**, a lo largo de este trabajo, en función al criterio poblacional de cada una de ellas. Es decir, se consideran como principales a aquellos cinco municipios de la provincia de Córdoba con mayor cantidad de habitantes, de acuerdo al *Censo Provincial de Población del año 2008*; a saber: Córdoba Capital, Río Cuarto, Villa María, San Francisco y Villa Carlos Paz.



Justificación del tema

El e-Government se ha introducido de manera global en varios países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo, comprendiendo un cambio político, económico, social y cultural. Argentina, por su parte, también se ha visto influenciada por la introducción, en diferentes niveles, de este nuevo concepto de Gobierno Electrónico: la medición 2010 de e-Government de las Naciones Unidas (United Nations E-Government Survey 2010)¹ ubica a la Argentina en la posición número 48 entre 148 países. De este informe pueden extraerse dos conclusiones: en primer lugar, este puesto coloca al país por debajo de otros cuatro países latinoamericanos y, en segundo lugar, dicha ubicación, al ser comparada con mediciones anteriores de la ONU, refleja una caída de 9 posiciones. Estos valores generaron la necesidad de indagar cuál es el uso que se da al e-Government en la sociedad argentina, acotando el análisis, en este caso, a los municipios cordobeses.

A partir de los ideales que esta nueva forma de gobernar plantea desde la teoría, esta investigación propone analizar la aplicación de herramientas web en la relación *Administración Pública-Ciudadanos*. Dicho análisis pretende detectar tendencias respecto del uso comunicacional, de participación y de integración que la sociedad cordobesa, tanto desde la parte ciudadana como desde el gobierno, hacen de dichas herramientas.

Actualmente domina en las sociedades una visión de gobernabilidad en términos de su carácter democrático, enfatizando los procesos de participación y formación de consensos que surgen en la sociedad civil, los cuales hacen al Estado más representativo y permiten que el gobierno pueda asumir y cumplir mejor sus funciones básicas (Vega, 2002). Desde las Relaciones Públicas e Institucionales, esto genera una nueva puerta de interacción entre una organización y sus públicos, y busca el fomento de un nuevo tipo de vínculo, el cual debe ser gestionado estratégicamente, con el fin de lograr comprensión y consenso, y mantener la armonía entre las partes.

La mayoría de las provincias de nuestro país (y también un alto número de municipios y ciudades), disponen de su propio sitio web, entre las que hay que destacar el portal de la ciudad de San Luís (provincia del mismo nombre), que ocupa actualmente el puesto número 4 en el ranking de las ciudades más digitalizadas de Latinoamérica, teniendo en cuenta la infraestructura, los servicios, la e-vinculación y el compromiso con la reducción de la brecha digital en cada municipio². Considerando los casos de éxito, tanto a nivel nacional y regional, como provincial y municipal, se entiende como importante el tema y el análisis propuesto en este trabajo de investigación. Las municipalidades de la provincia de Córdoba, en función de su potencial cercanía con sus administrados, reflejan el ámbito ideal para dicho estudio, ya que comprenden la gestión directa de la relación gobierno-ciudadanos y permiten extraer conclusiones respecto a las verdaderas ventajas institucionales y de comunicación y participación del e-Government en nuestra sociedad y, a la vez, dejan detectar nuevos medios de actuación para las Relaciones Públicas e Institucionales en lo que compete a la comunicación gubernamental en general.

¹ http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm (visitado el 31/05/2010)

² <http://mediacenter.motorola.com/content/detail.aspx?ReleaseID=12054&NewsAreaID=2> (visitado el 31/05/2010)

Objetivos de Investigación

- *Objetivos Generales*

1. Analizar la aplicación de herramientas de e-Government en los cinco municipios más poblados de la provincia de Córdoba (Córdoba Capital, Río Cuarto, Villa María, San Francisco y Villa Carlos Paz), desde la perspectiva de las Relaciones Públicas e Institucionales.
2. Indagar en el conocimiento que tienen los ciudadanos de las herramientas de e-Government disponibles y el uso que hacen de las mismas.

- *Objetivos Específicos*

- 1.1 Identificar las herramientas de e-Government utilizadas por los cinco municipios más poblados de la provincia de Córdoba.
- 1.2 Clasificar las iniciativas implementadas en materia de e-government por las municipalidades.
- 1.3 Evaluar los contenidos generados y comunicados a través de las herramientas de internet.
- 1.4 Identificar los públicos objetivos a los cuales se dirigen los contenidos generados y comunicados a través de dichas herramientas.
- 2.1 Determinar el uso que los ciudadanos hacen de las herramientas de e-Government disponibles en sus municipios.
- 2.2 Analizar cuál es la percepción de los ciudadanos respecto a las herramientas disponibles y a la información de cada municipio, generada a través de acciones de e-Government.
- 2.3 Reconocer, de acuerdo a la percepción de los ciudadanos, posibles oportunidades de participación ciudadana a través de herramientas digitales.



Marco Teórico - Conceptual

Existen distintas teorías sobre las organizaciones, pero la más adecuada e integradora resulta la Teoría de Sistemas por su capacidad para analizar cualquier estructura social, incluyendo a las instituciones, tanto privadas como públicas. El enfoque sistémico predica el principio de interdependencia existente en todos los elementos que constituyen cualquier sistema, donde todas y cada una de las partes afectan al todo, así como también influyen y se ven influidas por los sistemas del entorno. Entre las características más importantes de un sistema abierto o social se encuentran la apertura o permeabilidad, el dinamismo y la incertidumbre.

Definir qué es una Institución es algo complejo, y el término, además, tiene diferentes connotaciones. Desde el enfoque teórico mencionado anteriormente, se adopta el concepto de *Institución* que la define como:

Sistema social que mediante la utilización de recursos (insumos) actúa (transformación) coordinadamente (equilibrio, interdependencia, retroinformación, entropía y manejo de la incertidumbre), para la consecución de los objetivos para los que fue creada. (Muriel y Rota; 1980: 39).

Toda institución, entendida como sistema social, abierto, es considerada como parte de un sistema mayor al cual afecta y, por el cual, se ve afectada (tanto por los insumos que recibe de dicho supra-sistema como por los resultados que entrega al mismo). Según Linares Quintana (1970), la clasificación primordial para entender y diferenciar a las instituciones latinoamericanas se establece de acuerdo a la función que cada una de ellas determina en sus respectivos actos constituyentes; de este modo, el autor distingue dos tipos generales: *las instituciones civiles* y *las instituciones políticas*. Las primeras abarcan al conjunto de personas u organizaciones sin fines de lucro, que trabajan con un objetivo común por y para las personas que precisan de la asistencia de la comunidad. Por su parte, las *políticas* comprenden aquellos organismos públicos de carácter permanente, depositarios de la autoridad estatal y responsables de ejercer funciones administrativas, tanto a nivel local como provincial y nacional.

Siguiendo en la misma línea de pensamiento, pero diferenciando también entre organizaciones con y sin fines de lucro, Muriel y Rota (1980) consideran que, de acuerdo a la dependencia que posean respecto a los poderes gubernamentales del Estado, las instituciones se clasifican en dos grandes grupos: las instituciones privadas (escasa intervención estatal), por un lado, y las públicas (su dirección viene acompañada por funciones gubernamentales o administrativas por parte del Estado), por el otro. Si bien estas últimas tienen las mismas necesidades que las organizaciones privadas en lo relativo a objetivos y eficiencia son, por naturaleza, diferentes debido a su régimen de propiedad y a su orientación normativa, derivada de los valores propios del entorno público, y de su forma de relacionarse tanto con públicos pertinentes, como con las otras partes que conforman al supra sistema en el cual se encuentran insertas.

Las instituciones públicas son aquellas que pertenecen a la nación y son administradas por el gobierno. Se caracterizan por el ejercicio de las actividades que el gobierno requiere realizar para la gestión del bien común (...) Esta meta (lograr el bien común) se identifica a nivel de cada país con el concepto de desarrollo nacional. (Muriel y Rota; 1980: 43).³

Estos organismos públicos, ya sea a nivel local, provincial o nacional, son entidades sociales compuestas por una variedad de ámbitos, que pueden agruparse en: un *ámbito socio-técnico* que integra entorno, objetivos, estructuras, recursos tecnológicos, financieros y materiales y procesos administrativos. En segundo lugar, se puede añadir un *ámbito político-cultural*, en el que se encuentran elementos de poder, propios de las dinámicas políticas de la organización y culturales como los valores o la ideología de sus miembros. Un tercer ámbito, llamado de *control y mejora*, se encuentra relacionado con el control de sus elementos, procesos y actos, necesarios por las constantes transformaciones, tanto internas como del entorno. Estos tres ámbitos, se agrupan en círculos concéntricos, con puntos de contacto en común y son de gran importancia, no sólo para el logro de los fines y la supervivencia de la organización, sino que deben tenerse en cuenta al desarrollar un proceso de cambio organizacional (Grimaldo Lorente, 2008). Entre estos puntos de contacto, la comunicación es fundamental porque será la encargada de articular los mensajes, tanto emitidos como recibidos, que permitirán la *construcción del consenso* entre las instituciones públicas y los ciudadanos.

Instituciones Públicas Locales: Gestión Municipal

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Constitución Nacional Argentina, la Nación adopta la forma representativa (el pueblo no puede gobernar por sí mismo, sino a través de representantes elegidos por el voto), republicana (existe división de poderes, y una ley fundamental en la cual se basan las demás) y federal (la república se encuentra conformada por provincias autónomas, que a su vez, también comprenden entidades políticas más pequeñas, denominadas municipios). Es esta característica la que permite hablar de descentralización y delegación del poder desde Nación hacia cada provincia y de ahí, a cada municipio.

A su vez, en función de la definición de institución pública mencionada anteriormente, puede considerarse que la Administración Pública, sea a nivel nacional, provincial o municipal, comprende a todos aquellos organismos estatales encargados de las funciones administrativas dentro de un determinado territorio. Es el caso de la Administración local, más concretamente, de las Municipalidades.

Las instituciones públicas municipales son aquellas responsables del gobierno y de la administración de territorios pequeños, como pueblos o localidades. Pueden variar en términos de

³ En este trabajo, los términos *Institución Pública*, *Organismo Público* o *Administración Pública*, serán utilizados como sinónimos.

cantidad de habitantes, geografía o superficie, pero siempre se ven comprendidas por sistemas o formas de gobierno superiores, como el gobierno provincial o nacional.

Según García Delgado (1997), dado su carácter local, que permite la posibilidad de establecer relaciones más cercanas y directas con la comunidad, el rol del Gobierno Municipal trasciende la administración eficiente de los recursos, para asumir también una función de facilitador de oportunidades para los distintos actores sociales. *“Lo municipal, que aparecía en la política argentina como algo marginal, como un simple peldaño para alcanzar un destino superior, comienza a revitalizarse y a adquirir protagonismo”* (García Delgado; 1997: 9).

Siguiendo el pensamiento de este autor, los nuevos escenarios de la Administración Pública, basados en intentos de descentralización, muestran el comienzo de un nuevo modelo de gestión local y de vínculo entre gobierno y sociedad civil, dando lugar a una concepción de la política más dialógica y conciliadora. Para el desarrollo de dicha concepción, una de las condiciones básicas comprende el establecimiento de mecanismos de participación social. El involucramiento de la población en las políticas públicas se muestra como una forma de generar energía y capacidades de resolución más óptimas para toda la sociedad.

El ámbito municipal ha sido siempre, y sigue siendo, especialmente propicio para la práctica de una democracia particularmente intensa y vinculada con las situaciones de la vida pública concreta de cada lugar geográfico (García Delgado; 1997: 92).

La democracia representativa, característica de la sociedad argentina, se ve centrada en el voto popular expresado en forma universal. Es indirecta porque los ciudadanos eligen a quiénes ejercerán en el gobierno y reflejarán sus voluntades, en lugar de hacerlo por sí mismos. Sin embargo, las transformaciones sociales, económicas y culturales demandan que estos mismos ciudadanos asuman una mayor y plena participación en los procesos de cambio que, como comunidad, se desean generar (Muriel y Rota; 1980). En función de esto, la comunicación, primordialmente bidireccional, se torna esencial para el establecimiento de vínculos entre institución-sociedad civil. En palabras de Savio (2004): *“No puede haber democracia sin participación. Y a menos que la participación se produzca por telepatía, la comunicación es el enlace entre participación y democracia.”*

La Comunicación Institucional en la Administración Pública

Como se mencionó anteriormente, toda institución entendida como sistema, se encuentra inserta en un sistema mayor: su medio ambiente inmediato; el cual, a su vez, está comprendido por un macrosistema: la sociedad en general. Al tratar con instituciones públicas, más específicamente, y teniendo en cuenta su fin principal de conseguir el bienestar común, es preciso lograr coordinación con el mencionado macrosistema a través de procesos de comunicación (Muriel y Rota, 1980).

La comunicación institucional es definida como *“el sistema coordinador entre la Institución y sus públicos, que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al Desarrollo Nacional”* (Muriel y Rota; 1980: 31).

En el contexto planteado, la detección de tendencias y las acciones de comunicación, generadas desde las Relaciones Públicas e Institucionales, resultan esenciales para la creación y consolidación de un espacio de encuentro, caracterizado por un clima de empatía, pluralismo, creatividad y corresponsabilidad. Adoptando el postulado de los teóricos de la Escuela de Palo Alto, el de que *“todo comunica”*, las organizaciones, entendido este término de una manera amplia, comunican siempre, desde sus empleados hasta sus más altos dirigentes, a través de diversos canales: de ellos, dependerá en buena medida la percepción que los ciudadanos tengan de la institución.

Dado que toda Municipalidad, y sus respectivas partes, cuentan con las características propias de cualquier institución pública; haciendo énfasis principalmente en el ámbito político-cultural, así como en su característica de apertura, típica de todo sistema abierto; el dinamismo del entorno exige que la misma mantenga permanente diálogo con toda la comunidad, en todas sus áreas de actuación (Muriel y Rota; 1980). El principio de la comunicación y del diálogo social debería constituirse en una de las bases prácticas que guíen las actuaciones de la Administración Pública. Esta comunicación se presenta como un paso indispensable para articular democrática y eficientemente las políticas que respondan a las necesidades existentes.

Al analizar la estructura comunicacional que opera dentro de una institución, se puede considerar que la misma constituye un sistema de comunicación, o un subsistema dentro de un sistema superior. El conjunto de funciones y actividades coordinadas de todo sistema de comunicación puede definirse como proceso de comunicación. De manera que dicho proceso debe ser organizado, coherente y eficiente, con el fin de lograr el bienestar común del macrosistema y, por ende, el desarrollo nacional, entendido como un desarrollo integral. Todo gobierno requiere de un sistema de enlace, que le permita coordinarse con los otros grupos que conforman el macrosistema Nación, para perseguir dichos fines. Esta función coordinadora es la que corresponde a los sistemas de comunicación institucional (Muriel y Rota, 1980), y la que permite establecer distintos modelos o mecanismos de fortalecimiento del vínculo institución-sociedad civil, así como la promoción de la participación de esta en la vida democrática de una manera más directa e involucrada.

Como explica García Delgado (1997), por lo general, en una sociedad fundada en la democracia representativa, dadas las demandas de participación popular, se han institucionalizado ciertos mecanismos de democracia semi directa que buscan perfeccionar el estilo de democracia vigente, planteando a los ciudadanos el compromiso de familiarizarse con la práctica municipal, tales como la iniciativa popular (posibilidad de proponer ordenanzas municipales), la revocatoria (derecho de hacer concluir las funciones electivas de un titular antes de que expire su plazo ordinario), la consulta popular (posibilidad de los ciudadanos de manifestarse sobre un proyecto legislativo, generalmente, de modo no vinculante), el voluntariado, el patrocinio (para la conservación o mejora de obras o bienes de dominio municipal), entre otros. Estos mecanismos resultan valiosos pero insuficientes dado su *“carácter protocolar y excepcional, sujeto a convocatorias oficiales”* (García Delgado; 1997: 95).



Son muchas las instituciones jurídicas que contribuyen, como formas de democracia semi directa, a propiciar y encauzar la participación de los ciudadanos en el manejo del ámbito público municipal. Pero no bastan en las actuales condiciones y exigencias. Es necesario imaginar nuevas formas de participación informal, que mantengan el vínculo cotidiano de comunicación entre los ciudadanos y sus entidades representativas, y los funcionarios municipales. (García Delgado; 1997: 94).

De lo anterior, surge la necesidad de complementar los mecanismos existentes con nuevas actividades, recursos y herramientas, más accesibles, espontáneas, cotidianas y abiertas al diálogo.

Se trata de planificar, elaborar proyectos y tomar decisiones nutridas por los auténticos requerimientos de la gente (...) Se trata también de contribuir, desde lo técnico y lo político, a esclarecer y definir esos requerimientos, conciliando lo ideal con lo posible y construyendo consensos públicos que ayuden a la realización descentralizada de los proyectos y al mantenimiento y conservación de la obra pública. (García Delgado; 1997: 95)

El desafío fundamental para los gobiernos, entonces, consiste en desarrollar mecanismos modernos que garanticen una participación social inteligente, informada, relevante y oportuna, para lo cual es necesario promover una democratización de la información sobre los servicios públicos y sobre el accionar del Estado y sus instituciones (Mora; 2000).

La Administración Pública y el uso de Tecnologías de Información y Comunicación

En la actualidad, la implantación creciente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública, está potenciando una serie de servicios de información dirigidos al ciudadano que se caracterizan primordialmente por la incorporación de una filosofía de *atención al cliente* (Gómez Camarero; 2003). La Administración, con sus planes de modernización de la gestión y los servicios, parece querer responder a los nuevos tiempos y adecuarse a las nuevas exigencias de los ciudadanos, más dinámicos, más formados, más conscientes de sus derechos. Los usuarios han modificado su comportamiento y siguen modificándolo continuamente; empiezan a priorizar sus necesidades y a exigir servicios y productos de calidad y personalizados; quieren participar en el desarrollo de procesos y servicios que les afectan, y demandan mayor cantidad de información de manera más ágil y rápida (Gómez Camarero; 2003). Por lo tanto, la Administración Pública se ve obligada a conocer las necesidades específicas de los diferentes usuarios para adecuar los nuevos servicios ofrecidos por éstas a las necesidades de información de cada uno de sus públicos. Desde un modelo ideal, las Instituciones Públicas necesitan integrar en un único sistema toda la información que poseen, de manera que se proporcione al ciudadano un mensaje coherente y se genere una imagen institucional única.

A lo largo de la década de los noventa se produjo un cambio en el tipo de reformas introducidas en los sectores públicos de los países desarrollados, pasando de un enfoque centrado en la mejora de la eficiencia y la eficacia a otro más orientado a acrecentar la confianza de los ciudadanos en la Administración, mediante la mejora de la calidad de los servicios prestados, la orientación a las



necesidades de los ciudadanos y la mejora de la transparencia y rendición de cuentas de las entidades públicas (Royo Montañés, 2008). Se puede considerar el origen del e-Government (Gobierno electrónico), principalmente, como la conjunción de dos fenómenos en las últimas décadas: la búsqueda de nuevas formas de gobernar y la revolución tecnológica, concretamente la rápida expansión de Internet y el desarrollo de la sociedad de la información (Royo, Montañés, 2008). De este modo, la construcción y gestión de páginas web se están convirtiendo en elementos esenciales de una administración pública moderna; bases fundamentales para la búsqueda de nuevas herramientas de comunicación y de aplicación de acciones de Relaciones Públicas e Institucionales.

Según Cardona (2002: 1), el concepto de e-Government engloba, por lo menos, los siguientes elementos:

- *Está relacionado con la aplicación de las TIC*
- *Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:*
 - ✓ *Otras agencias gubernamentales*
 - ✓ *Sus propios empleados*
 - ✓ *Las empresas y*
 - ✓ *El ciudadano*
- *Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:*
 - ✓ *Acceso a la información*
 - ✓ *Prestación de servicios*
 - ✓ *Realización de trámites y*
 - ✓ *Participación ciudadana*
- *Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales*
- *Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos*
 - *Es un medio, no un fin en sí mismo.*

En función de lo anterior, se adopta la definición de e-Government propuesta por el *Gartner Group* (compañía encargada de la investigación de tecnologías de información a nivel mundial), citada por Cardona (2002). Esta definición especifica que “*el e-Government es la continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC.*” Esto implica la existencia de relaciones internas y externas. En el último tipo de relaciones, se identifican al menos dos componentes:

1. *Participación ciudadana*: que hace énfasis en la interacción entre ciudadanos y representantes elegidos para participar en la toma de decisiones que afectan a las comunidades

2. *Prestación de servicios públicos y acceso a la información pública*: que garantiza la atención de los requerimientos efectuados por el ciudadano.

En lo que tiene que ver con las relaciones internas, se involucra un tercer componente la *Integración horizontal*: que permite la creación de los servicios externos a partir de la interacción entre distintas entidades de la administración pública.

Con los anteriores componentes, Seifert y Petersen, citados por Cardona (2002), distinguen los diferentes sectores del gobierno electrónico:

1. **G2G:** Relaciones entre entidades gubernamentales de coordinación inter-agencia. La comunicación y la cooperación online permiten a las agencias y departamentos del gobierno compartir bases de datos, recursos, habilidades y capacidades, mejorando la eficiencia y efectividad de los procesos.
2. **G2B:** Relaciones entre las entidades gubernamentales y las empresas, para proveeduría de bienes y servicios e intercambio de información. Permite las iniciativas de transacción electrónica y el desarrollo de un mercado online para el gobierno, con el fin de reducir costos y mejorar procesos.
3. **G2C:** Relaciones entre las entidades gubernamentales y el ciudadano para prestación de servicios públicos e intercambio de información. Este tipo de relación permite a las instituciones hablar, escuchar, relacionarse y comunicarse conscientemente con los ciudadanos, promoviendo de tal modo, la democracia participativa y la mejora de los servicios públicos. Es en este aspecto en el cual se establece el foco de interés para este trabajo de investigación en particular.

En cuanto a los niveles de desarrollo del e-Government, numerosos estudios demuestran que la implementación del mismo es realizada a través de proyectos que tienen una serie de fases (Cardona, 2002), no necesariamente consecutivas y, que en términos generales corresponden a las siguientes:

- **Presencia:** las agencias de la administración pública utilizan las TIC para entregar información básica al público, generalmente a través de una breve reseña histórica de la Institución, información legislativa, noticias y novedades locales, enlaces, mapa del sitio y buscador.
- **Interacción:** las agencias amplían la capacidad de los servicios provistos a través de la TIC de tal manera que el ciudadano puede acceder a información crítica, así como a formatos que puede “bajar” y además puede contactar la institución vía correo electrónico. Se encuentran servicios como horarios de atención, mapas de la ciudad, información del transporte público, registros fotográficos, descarga y carga de archivos, e impresiones.
- **Transacción:** las agencias adicionan aplicaciones de auto servicio para que el ciudadano pueda realizar pagos en línea. Comprende también el seguimiento de los trámites, la posibilidad de realizar consultas y reclamos a través del mismo portal, iniciar y completar la carpeta ciudadana y otros trámites.
- **Transformación:** implica un salto cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque comprende una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más



personalizados. Permite realizar trámites completos y el seguimiento de los mismos, acceder a la certificación digital, servicios a través de teléfonos móviles, y solicitar ayuda online instantáneamente.

- Participación democrática: le permite al ciudadano intervenir activamente en la definición de las políticas públicas a través del ejercicio del voto y de la revisión del quehacer político de los dirigentes elegidos. Implica principalmente dos servicios básicos: la participación a través de foros y de encuestas, que permiten conocer los puntos de vista de los ciudadanos respecto a temáticas de su incumbencia.

Muchas son las teorías que recalcan los beneficios de la aplicación del e-Government en la Administración Pública; en ciertos casos, tienden a adoptar una posición sumamente idealista sobre los mismos. Sin embargo, resulta relevante la descripción que realiza la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico),⁴ a través de la traducción de documentos y estudios realizados, sobre las ventajas de la aplicación, entre las que se encuentran las siguientes:

- El Gobierno Digital mejora la eficiencia.
Las TIC permiten incrementar la eficiencia en las tareas y las operaciones administrativas de procesamiento masivo de datos. Las aplicaciones basadas en Internet pueden generar ahorros en la recolección y transmisión de datos, provisión de información y de comunicación con los ciudadanos. Se obtendrían incrementos significativos en la eficiencia al poder compartir mayor cantidad de datos dentro y entre las administraciones públicas.
- Mejora los servicios.
Los servicios exitosos se construyen con base en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, y los servicios en línea no son diferentes. Un enfoque orientado a los ciudadanos significa que el usuario no debería entender necesariamente las estructuras y relaciones complejas del gobierno. Internet puede ayudar a lograr este objetivo, al permitir a las instituciones públicas presentarse como una organización unificada y simple, al proveer servicios en línea integrados y accesibles.
- Ayuda a implementar políticas públicas específicas.
Internet puede ayudar a diferentes actores a compartir información e ideas y contribuir a implementar políticas públicas específicas. Por ejemplo, contar con información en línea puede facilitar el uso de programas de educación o de capacitación; compartir información en el sector de la salud puede mejorar el uso de los recursos y la atención de los pacientes; y compartir información entre gobiernos centrales y locales puede facilitar políticas ambientales.
- Puede contribuir a lograr objetivos de políticas de mayor alcance.
Al reducir los gastos del gobierno a través de programas más eficientes y eficaces, contribuye a alcanzar objetivos de políticas económicas de carácter general como: mejorar la productividad de las empresas con la simplificación administrativa, promover la sociedad de la información y la industria de las TIC.

⁴ <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf> (visitado el 27/08/2010)

- Puede ser un contribuyente mayor a la reforma.
Todos los gobiernos de la OCDE están enfrentando el tema de la modernización y de la reforma de la gestión pública. Los desarrollos (globalización, nuevas demandas fiscales, sociedades en proceso de cambio y ciudadanos con expectativas crecientes) significan que el proceso de reforma debe ser continuo. Las TIC han soportado las reformas en muchas áreas.

- El Gobierno digital puede ayudar a instaurar confianza entre los gobiernos y los ciudadanos.
Construir confianza entre los gobiernos y los ciudadanos es fundamental para un buen gobierno. Las TIC pueden ayudar a instaurar confianza al permitir a los ciudadanos que se involucren en el proceso político (policy process), al promover la transparencia y el rendimiento de cuentas (accountability) del gobierno, y al contribuir a prevenir la corrupción. Además, las TIC pueden ayudar a que la voz de cada individuo sea escuchada en los debates, si se usan de tal manera que motiven a los ciudadanos a pensar de manera constructiva sobre los temas públicos y si se evalúa bien el impacto de utilizar la tecnología para abrir el proceso político. Sin embargo, pocos esperan que las modalidades del gobierno digital puedan sustituir completamente los métodos tradicionales de entrega de información, consulta y de participación pública a corto plazo.

El desarrollo de fases de e-Government, que verdaderamente permitan una relación bidireccional entre la Administración Pública y los ciudadanos, implica el despliegue de una perspectiva que atienda a los beneficios proporcionados por el aumento de la información y el conocimiento. Estos beneficios se concretan o no en la medida en que pueden verificarse aportes a la expansión del acceso de las personas de una comunidad, creando nuevas y mayores oportunidades sociales, facilidades económicas y libertades políticas. *“El acceso a la comunicación es la facultad que tiene el público de acercarse a las estructuras de comunicación y retroalimentarlas efectiva y operativamente con sus necesidades, opiniones y mensajes”* (Muriel y Rota; 1980: 97).

En función del concepto anterior, se entiende a la accesibilidad como la capacidad de ingresar a la Web y de disponer e interactuar con sus contenidos por todas las personas, más allá de las diferencias físicas, sociales, económicas y/o culturales. Este concepto exige la implementación de un amplio programa de reformas, relacionadas principalmente con cómo trabaja el gobierno (la estructura de su organigrama y la existencia de un área destinada a trabajar específicamente con las herramientas digitales) y cómo produce y difunde información: cabe repetir, se trata de la necesidad de orientarse hacia los deseos de los ciudadanos para lograr una verdadera mejora en el desarrollo de nuevas relaciones (Gómez Camarero; 2003).

El éxito de Internet como instrumento democrático depende de *“la apetencia de un número significativo de ciudadanos por aprovechar las extraordinarias nuevas herramientas para incorporarse a la formulación de un discurso político significativo, por transformarse en electores mejor informados y por ser partícipes de la vida cívica”* (Finkelievich; 2005: 6). La sociedad civil no está ausente de la difusión y aún de la provisión de conectividad a la ciudadanía: por el contrario, posee un papel fundamental en la definición de los nuevos tipos de relaciones y construcciones sociales que deberían desarrollarse a partir de la incorporación de las TIC.

El acceso a Internet es fundamental para que los ciudadanos puedan usar este potencial de interactividad política. La preocupación por la accesibilidad de los sectores con menores recursos económicos se plantea en los planes de conectividad de un alto número de gobiernos de América Latina y el Caribe. Para ello, debe garantizarse el acceso a Internet gratuito o a bajo costo a toda la sociedad, seguridad en los datos que se incorporan a la Red, la formación de los ciudadanos en el uso de esta herramienta, la existencia de sitios electrónicos de debate público, acceso a información genuina, y por último, la existencia de un libre mercado de ideas, accesible a todo el público y no confinado a concesionarios privados (Finquelievich; 2005: 15).

Como explican Muriel y Rota (1980), este acceso es necesario para lograr una verdadera comunicación participativa, que implique el involucramiento de los públicos; y para lograrlo, es indispensable la superación de obstáculos tanto institucionales (esquemas tradicionales de control de la información, censura y presiones político-económicas, utilización de los medios de comunicación como instrumentos de dominación política, entre otras), como estructurales (falta de infraestructura y de personal calificado, por ejemplo) y de carácter sociocultural (falta de educación social, actitud pasiva).

En caso de no superar esos obstáculos y, por ende, no lograr la accesibilidad, se cae en aquello que los especialistas denominan brecha digital:

La imposibilidad de acceso a las TIC por parte de amplios sectores de la población mundial, - fenómeno conocido como brecha digital- refuerza las brechas sociales preexistentes, y a su vez es consecuencia de las mismas. La carencia de recursos económicos, educativos y cognitivos de los sectores sociales más desaventajados sitúa a estas amplias porciones de la población en condiciones poco propicias para poder aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, especialmente de las TIC (Goldstein, 2005: 93).

Siguiendo la línea de estas autoras, los efectos de la comunicación dependen en parte de las sociedades en que se producen. Las posibilidades de efecto se dan de acuerdo con los sistemas y redes de comunicación que operan dentro de la estructura institucional y con el grado de compatibilidad existente entre los cambios específicamente propuestos por el sistema nacional de comunicación y las normas culturales dominantes. *“Para que tales posibilidades puedan llegar a cristalizar, es preciso que los componentes de comunicación de los proyectos de desarrollo, además de eficientes (costos mínimos en tiempo y recursos) y eficaces (efectos a corto plazo), sean efectivos (impacto permanente).”* (Muriel y Rota; 1980: 88).

El Estado cumple parcialmente la responsabilidad de brindar el acceso a Internet. Una muestra de ello es que las cooperativas de telecomunicaciones son actualmente las proveedoras de servicios de telefonía e Internet a casi un tercio de la población argentina, sobre todo en las áreas remotas, o en pueblos pequeños o de baja densidad poblacional. Estas cooperativas constituyen herramientas potentes para la democratización de las comunicaciones, dado que la comunidad se transforma en propietaria y administradora de su propia infraestructura de telecomunicaciones (Finquelievich; 2005: 18).

Esta responsabilidad del Estado implica esfuerzos continuos para implementar nuevas tecnologías, eficiencia y transparencia gerencial y administrativa, mejores servicios y más baratos que las demás empresas.

Se destaca en este apartado la existencia en Argentina de **El Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI)**⁵, de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, el cual tiene como misión fundamental:

“programar, desplegar y ejecutar iniciativas, proyectos y programas dirigidos a reducir la “brecha digital” entre quienes tienen o no acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Su competencia está centrada en aquellas actividades y cuestiones vinculadas al diseño e implementación de políticas públicas destinadas a promover:

- ✓ *La universalización de Internet, La apropiación social de las tecnologías de la información,*
- ✓ *La formación de recursos humanos especializados en su gestión,*
- ✓ *El desarrollo de servicios y redes de alta complejidad computacional,*
- ✓ *El fomento de las inversiones y el desarrollo, en general, de las telecomunicaciones, la informática, la electrónica, el software y demás tecnologías afines”.*

Por otra parte, además del acceso al ciberespacio, deben ser profundizadas algunas medidas para su uso, tales como medios técnicos, autonomía y facilidades de uso, soporte técnico y de aprendizaje, posibilidad de acumular y de compartir habilidades, experiencias e información con otros usuarios. Una de las condiciones primordiales es la de la seguridad y la confidencialidad, y uno de los pasos más importantes para incrementar la seguridad de las transacciones electrónicas es la conformación de un marco jurídico que genere confianza e incentive el auge de las transacciones electrónicas entre los ciudadanos, las organizaciones privadas y las demás instituciones estatales.

El rol del Estado consiste en adelantarse a las necesidades e intereses de los diversos actores sociales y encontrarse preparado para su legislación y control. Es por esto que la práctica del gobierno de turno debe estar fijada en ser pioneros en materia de gestión de la tecnología, sociedad, y economía. La manera de lograrlo es hacer hincapié en la producción científica y tecnológica, la educación especializada y la gestión del conocimiento. (Finquelievich; 2005: 27).

Muriel y Rota (1980) estiman que, posiblemente, la falta de una mayor efectividad de la comunicación en países de América Latina se debe, en parte, a cierta incompatibilidad entre las políticas nacionales de comunicación y los contenidos de los medios de comunicación. Dicha situación podría superarse mediante la democratización de las estructuras de comunicación y a través de una definición explícita y autónoma de metas y políticas de desarrollo y su vinculación con los sistemas comunicacionales.

Este enfoque relacional entre Administración y ciudadanos, parece buscar la promoción de un sistema de acción política más horizontal, más participativo y democrático en la elaboración y toma de decisiones, más inclusivo al incorporar una diversidad de nuevos actores, y más sostenible al formularse soluciones más cercanas a las demandas sociales. Como explica Mires (1994), las claves de estos procesos son la generación de consensos; la resolución de conflictos a través de opciones de ganar-ganar; el enfoque multidimensional para tratar los problemas; la densificación de las redes de actores participantes; la revalorización de las comunidades locales y de la identidad.

⁵ <http://www.psi.gob.ar/objetivos.php?hoja=1>. Consultado el 19 de diciembre de 2010

Estos nuevos escenarios para la elaboración y toma de decisiones para la administración de la res pública constituyen nuevas formas de hacer política que dan lugar a la emergencia de nuevas formas de democracia, más participativa y más amplia, que se manifiestan en forma incipiente y que conviven con la tradicional democracia representativa, devaluada y en profunda crisis. Estas instancias de participación democrática son percibidas como la oportunidad de reconstruir una red de contención social que vuelva a colocar a los individuos en un entramado de relaciones que les permita reconstruir su identidad y que a la vez devuelvan el sentido a la política (Mires; 1994: 101).

Cabe resaltar que, además, dicha posibilidad de participación democrática promueve la recuperación del rol del Estado como copartícipe en la elaboración de soluciones.

La aplicación y el uso de las nuevas herramientas web disponibles, a través de servicios tales como: pagos de impuestos, beneficios de seguridad social, gestión de documentos personales, certificados, búsqueda de información sobre el gasto público, entre otros, intenta promover la transparencia de la Administración Pública y la generación de una determinada percepción (en lo posible, positiva o favorable a la institución). Conceptualmente, la percepción encuentra sus fundamentos en la psicología, más concretamente, en la psicología social, cuyos principales autores la definen como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos, como el aprendizaje, la memoria y la simbolización. En este proceso de la percepción se ponen en juego referentes ideológicos y culturales que reproducen y explican la realidad y que son aplicados a las distintas experiencias cotidianas para ordenarlas y transformarlas. (Vargas Malgarejo; 1994).

Desde la misma rama de la psicología, se determina que la percepción es subjetiva (varían de un individuo a otro), selectiva (el individuo escoge su campo perceptual en función de lo que desea percibir) y temporal (sujeta a cambios), por lo cual sufre constantes variaciones en su proceso de formación. Según, Rivera, Arellano y Molero (2000), dicho proceso comprende tres fases:

- ✓ Selección: el individuo percibe aquellos mensajes a los que está expuesto según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades. Se opera un auténtico procesamiento de la información por parte del sujeto, mediante el cual el mensaje despierta en el individuo toda una serie de juicios de valor que se traducen en reacciones de muy distinto signo. Este proceso de selección de los estímulos puede estar influido por dos tipos de fenómenos, los cuales se presentan de acuerdo con:
 - a. La naturaleza del estímulo: comprende aquellos aspectos sensoriales que hacen que un elemento se sienta de manera más intensa que otros (tamaños, colores, movimientos, detalles, contrastes, lo insólito, aquello que contradice o provoca un choque perceptual que favorece el llamado de atención).
 - b. Los aspectos internos del individuo: implica principalmente las *expectativas* de cada individuo (cuando el contenido de un mensaje coincide con los intereses o expectativas es posible un mayor acercamiento o atención por parte del receptor de dicho mensaje) y sus *motivos* (las personas tienden a percibir con mayor facilidad lo que necesitan y lo que desean. Cuanto más fuerte sea una necesidad, más fuerte será la tendencia a ignorar los estímulos no relacionados con la misma y a destacar aquellos que si se relacionan).

- ✓ Organización: una vez seleccionado el estímulo, el individuo lo clasifica de modo rápido asignándole un significado, de acuerdo a la naturaleza del estímulo y el aspecto interno del individuo. Según Santamaría (2001), la escuela de la Gestalt estableció algunos principios que registran la forma en la que los individuos estructuran las percepciones. A fines prácticos para este trabajo, se seleccionaron los siguientes:
 - a. Ley de semejanza: se apoya en el hecho de que los estímulos semejantes tienden a formar grupos perceptuales.
 - b. Ley de buena continuidad: Cuando las personas perciben un estímulo de una determinada manera, lo siguen percibiendo así durante un tiempo y dentro de un determinado contexto.
 - c. Ley de membrecía: se refiere a que un estímulo adquiere significados diferentes según los contextos en los que se observa.

- ✓ Interpretación: trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados. La interpretación depende de la experiencia previa del individuo, así como de sus motivaciones, intereses personales y su interacción con otras personas. Por ello, la forma de interpretar los estímulos puede variar, a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses (Rivera, Arellano y Molero; 2000).

Estos autores consideran además que la percepción es un proceso cíclico, de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo. La percepción es un proceso complejo que depende tanto de la información que entrega el entorno de cada individuo, así como de su fisiología y sus experiencias. En palabras de Norman (1988), dicho proceso permite, en parte, la explicación psicológica del aprendizaje a través de la teoría denominada *Procesamiento humano de la información* (diferenciándolo del procesamiento a través de computadoras), según la cual, se pone énfasis en las instancias internas, es decir en el proceso de incorporación de la información por parte de cada individuo. A su vez, el autor explica que la información es dinámica y por ello, en cualquier realidad informacional, todo está relacionado con todo y todo puede observarse de forma distinta, desde diferentes perspectivas, aunque se trate de una misma realidad; esto permite la definición de ciertos niveles cualitativos de la realidad de la información:

- a. Los datos, números o códigos sin ninguna conexión entre sí: son las personas quienes procesan y vinculan dichos datos para convertirlos en textos o imágenes, dándoles un valor informativo.
- b. Los textos o las imágenes, es decir, conjuntos de datos relacionados entre sí por reglas sintácticas.
- c. Los conocimientos o expresiones artísticas son un nivel superior de información compuesto por textos o imágenes relacionados entre sí por lo significativo, es decir, por lo semántico o lo bello.
- d. La inteligencia o el arte, es decir, la información capaz de crear nueva información, nuevos conocimientos y expresiones artísticas, a partir de los existentes o de los que domina.
- e. La conciencia, que podría definirse como la inteligencia o el arte que es capaz de percibirse a sí misma, y por ese percibirse a sí misma es capaz de solidarizarse con las demás realidades

informativos, así como de crear la realidad social y las capacidades de autorregulación, de comprender y comprenderse al tiempo que transforma tanto la realidad como a sí misma.

Por su parte, las interacciones diarias con otros individuos implican en cada sujeto la percepción de ellos, la generación de impresiones acerca de dichas interacciones y de dichos individuos, lo cual le permite predecir, de una u otra manera, posibles conductas a futuro. Este tipo de percepción suele denominarse *percepción social* (Costa; 2009), y tiene gran relevancia en la generación de vínculos entre individuos con otros sujetos, grupos y/u organizaciones.

En el caso de las instituciones públicas, dicha percepción es, en gran medida, producto de la calidad de la relación establecida entre los públicos y la respectiva organización. La comunicación, al ser la principal promotora de esta relación, influye en la calidad de la misma y, por ende, en la imagen que se formen estos públicos respecto a la institución. A su vez, dicha imagen formada genera expectativas sobre las relaciones a futuro que puedan darse entre ambas partes y lleva a que, en consecuencia, se forjen actitudes sobre las mismas.

Las actitudes pueden definirse como predisposiciones a responder a estímulos percibidos. *Son evaluaciones o conclusiones que la gente realiza sobre temas o problemas específicos, y no necesariamente causan una conducta correspondiente.* (Grunig y Hunt, 2000: 218). Siguiendo la rama de la psicología social, cada actitud cuenta con tres componentes (Robbins; 2004):

- ✓ Cognoscitivo: formada por las percepciones, creencias u opiniones sobre un objeto, individuo o situación.
- ✓ Afectivo: emociones o sentimientos respecto a un objeto, individuo o situación.
- ✓ Conativo o conductual: tendencia a actuar o comportarse ante un estímulo.

Esta predisposición de carácter situacional puede marcar las formas de vincularse con toda Institución, así como puede modificar constantemente la imagen o percepción inicial que haya dado lugar a una actitud determinada respecto a la misma. Es decir, las actitudes pueden considerarse positivas o negativas (Robbins; 2004) en tanto faciliten u obstruyan la forma de responder a los estímulos y de vincularse con ellos.

La investigación, el análisis y la posterior actuación en base a las actitudes observadas en los públicos de interés parece ser de gran importancia a la hora de generar, promover u optimizar vínculos con los mismos. Desde esta perspectiva, la detección de tendencias de los ciudadanos en cuanto a información y participación, así como el análisis de las herramientas de e-Government utilizadas por la Administración en los municipios de Córdoba, se convierten en el input necesario para generar conclusiones respecto a la aplicación y verdadero uso de dichas herramientas en la provincia, y permiten, al menos mínimamente, observar las percepciones generadas en los públicos respecto a la institución en función de dichas herramientas, e idear nuevos métodos de fortalecimiento del vínculo institución-sociedad civil.

Público Meta: La Comunidad

Toda acción planificada estratégicamente por una organización cuenta con un elemento básico: la definición de sus destinatarios, tanto principales como secundarios (Black; 1997); es decir, de los públicos meta pertinentes. Grunig y Hunt (2000: 236) definen a un público como “*un sistema libremente estructurado cuyos miembros detectan el mismo problema o tema, interactúan, ya sea cara a cara o por medio de canales interpuestos, y se comportan como si fueran una sola unidad.*” En la mayoría de los casos, las situaciones que permiten identificar estos sistemas surgen como consecuencia de las acciones de la organización sobre sus públicos, o de éstos sobre la primera. Dichas situaciones dan lugar al concepto de vínculos, los cuales comprenden los sistemas inter-penetrantes que pueden modificar la realidad o el equilibrio de una organización, ya se trate de otras organizaciones o grupos sociales reunidos sólo para el caso particular (Grunig y Hunt; 2000).

Por su parte, Muriel y Rota (1980), al explicar que las instituciones se relacionan tanto con públicos intra-institucionales y públicos extra- institucionales, diferencian en estos últimos a dos clases:

- ✓ Públicos Generales: constituidos por la comunidad nacional e internacional, ubicadas a nivel del macrosistema social de la Institución, con los que ésta entra en contacto, aunque en forma mediatizada por los públicos específicos (generalmente a través de los medios de comunicación social y de la opinión pública). Existe, por lo general, una menor conciencia por ambas partes de la necesidad de vincularse y del tipo de vinculación que se establece entre ellos.
- ✓ Públicos Específicos: comprende a los individuos y sistemas sociales externos, vinculados en un alto grado y directamente a la Institución, en virtud del logro de los objetivos específicos de ambos y que forman parte del supra-sistema, o medio ambiente inmediato de dicha Institución. En este caso, la relación es explícita dado que ambas partes están conscientes de que se vinculan por un motivo y lo reconocen.

En función de esta clasificación, puede comprenderse que en el caso particular de la Institución Municipal, el público específico de las acciones de e-Government se encuentra integrado principalmente por la comunidad, es decir, el conjunto de los ciudadanos, en tanto individuos, comprendidos por la localidad determinada; así como también lo integran otras instituciones tanto de carácter público, como privado y no gubernamental, con las cuales interactúa cada municipalidad y, en ciertos casos, por los medios de comunicación social o colectiva.

Las comunidades locales son en muchas ocasiones públicos específicos del sistema de comunicación de la institución pública particular, especialmente cuando se convierten en clientes de sus productos y/o servicios (...) Para que la comunicación institucional con la comunidad pueda contribuir efectivamente al logro del objetivo de desarrollo nacional integral, ésta deberá constituirse en promotora del desarrollo a nivel de la comunidad a través de una comunicación democrática que promueva la participación (Muriel y Rota; 1980: 310).

Las autoras utilizan el concepto de clientes o usuarios al hablar de los individuos o sistemas sociales que reciben directamente los productos o servicios de la Institución, y consideran que los

mismos constituyen, la mayoría de las veces, su razón de ser; de lo cual se deriva la necesidad de optimizar las relaciones de la Institución con este público en particular.

Estos individuos y sistemas sociales, en su conjunto, constituyen las comunidades que habitan en la localidad en la cual se ve inserta la Institución.

La Institución afecta a la comunidad desde el momento que se establece en ella y la localidad afecta en muchos sentidos a la Institución, ya sea facilitando u obstruyendo sus operaciones, con base muchas veces en el concepto o imagen que se haya formado de ella. Las relaciones de cada institución con su localidad deben sustentarse sobre una base de conocimiento y ayuda mutua; por ello, la Institución debe investigar a la localidad y darse a conocer en ésta (Muriel y Rota; 1980: 316).

Es necesario que la comunicación con la comunidad comprenda un verdadero diálogo, una verdadera bidireccionalidad, que permita y facilite el logro de los objetivos comunes y beneficie a ambos. Del mismo modo, es necesario implementar y optimizar canales accesibles, transparentes, seguros y de confianza. Los beneficios que se esperan de la aplicación de herramientas de e-Government se alcanzan única y exclusivamente en la medida en que su público meta efectivamente la utilice (Finquelievich; 2005).

Respecto al vínculo con otras Instituciones, insertas en el mismo supra-sistema, resultan necesarios el mantenimiento, la coordinación y la optimización del mismo para el cumplimiento de las tareas y el logro de los objetivos comunes, entre los cuales se encuentra el crecimiento y desarrollo, tanto local como nacional. Para ello, es importante mantener una comunicación institucional armónica, que sea congruente, complementaria y coherente (Muriel y Rota, 1980).

En cuanto a la relación con los medios de comunicación social, es esencial tener en cuenta, en primer lugar, que son sistemas sociales y, por ende, parte de la comunidad a la que pertenecen; y, en segundo lugar, que al actuar éstos como comunicadores y, a la vez, mediadores entre la Institución y sus otros públicos de interés, tanto específicos como generales, la información y el tratamiento que le dan a dicha información, constituyen un factor que influye en la imagen que la Institución proyecta.

Una de las condiciones esenciales para que las instituciones públicas optimicen sus relaciones con sus públicos es que éstas se constituyan en instituciones necesarias, eficientes, abiertas y, por ende, democráticas. Esto, además de justificar su razón de ser frente a sus públicos y consecuentemente proyectar frente a ellos una imagen favorable, facilitará que, a través de la comunicación institucional, se logre la coordinación entre ellos y, por lo tanto, la armonización de intereses (Muriel y Rota; 1980: 329).

Cabe destacar que la comunidad, conformada por sistemas sociales (instituciones públicas e instituciones privadas) y, principalmente, por la ciudadanía, tiene un conocimiento insustituible de las carencias y posibilidades de su contexto inmediato (García Delgado; 1997), lo cual aumenta la necesidad de establecer y fortalecer vínculos por parte de las instituciones y promover la participación abierta, democrática y transparente. Esta participación ciudadana en la gestión pública es definida como “la implementación de diversos procedimientos y estructuras para articular la intervención de personas y grupos sociales en la toma de decisiones públicas y su control” (García Delgado; 1997: 115); y entendida por Ortiz de Zárate (2010: 37) como “la cesión, distribución o delegación del poder por parte de los

poderes públicos hacia la iniciativa ciudadana (...) implica siempre algún grado de devolución de poder al pueblo.”

Para lograr este cometido a través del uso de las TIC, nuevamente se enfatiza la necesidad de investigar las percepciones y las actitudes de la comunidad sobre la Administración Pública en general, sobre su accionar, los servicios que ofrecen, sus políticas y sobre los efectos que este conjunto de factores tienen en la localidad en que están ubicadas.

A partir de esta base, resultaría posible determinar cuáles son las necesidades de la comunidad en cuanto a Gobierno Digital (satisfechas y por satisfacer), si las prácticas y políticas percibidas desfavorablemente pueden cambiarse o no, y podría procederse a la planificación de estrategias de comunicación que faciliten la aceptación de las acciones de e-Government desde el municipio.

Como se mencionó anteriormente, el éxito de las acciones de e-Government dependerá del uso real que la comunidad haga de ellas y de su evaluación y optimización continua.

Open Government: un cambio más profundo de paradigmas

El Open Government (oGov), o Gobierno Abierto, es un concepto relativamente nuevo y en constante redefinición, que ha ido abarcando en principio a distintos países europeos, así como también a Estados Unidos y, poco a poco, llegando a los países latinoamericanos. Según Calderón y Lorenzo (2010), es un concepto que implica una evolución del tradicional sistema democrático representativo hacia un modelo de democracia conversacional y abierta, aprovechando las posibilidades que las TIC proporcionan a los ciudadanos de participar en los procesos de toma de decisiones de los gobiernos, más allá del sufragio.

Un gobierno abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma las decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y lo que hace de forma abierta y transparente (Calderón y Lorenzo; 2010: 11).

Este concepto toma como base distintos elementos del movimiento del software libre, o movimiento *Open Source*, fundado en la noción de libre acceso y circulación de la información mediante un software de códigos abiertos desarrollados por la comunidad hacker. El Open Government comienza entonces a adoptar este principio y a aplicarlo a la actividad democrática de los gobiernos. Según Calderón y Lorenzo (2010), tanto el movimiento *Open Source* como el Open Government comparten tres principios en lo respectivo a la información: transparencia (los ciudadanos tiene derecho y quieren saber cuál es el accionar de la Administración y cuáles son sus gastos en proyectos públicos), colaboración (inter-institucional, con organizaciones privadas y con los ciudadanos, bidireccionalmente) y participación (en la toma de decisiones, en debates legislativos).

En relación al concepto de e-Government, se puede reflejar una gran diferencia al considerar al mismo como *“la aplicación de las TIC y sus herramientas a los procedimientos administrativos existentes*

(...) *no repensamos la administración, simplemente tecnificamos los procesos*” (Calderón y Lorenzo; 2010: 14). En cambio, al introducir el concepto de Open Government, se busca incluir un cambio de valores, de procedimientos, una reorganización de todo el sistema democrático.

Hablamos de repensar administraciones y gobiernos, sus procedimientos y sus dogmas. Es colocar el resultado por delante del procedimiento (...) Es la aplicación de la cultura ‘dos punto cerista’ a la administración pública y al gobierno. Una administración en la que los procesos estén en permanente fase beta y donde los mismos puedan ser mejorados por la interacción permanente con los ciudadanos (Calderón y Lorenzo; 2010: 14).

Según estos autores, la aplicación del concepto de oGov comprende ciertos cambios esenciales desde la Institución:

- Cambio cultural: el objetivo de toda administración debería ser el de servir al ciudadano, por lo cual, es necesario centrar a éste en cada procedimiento y gestión. Esto implica un cambio en la forma de hacer las cosas y de relacionarse con la comunidad.
- Cambio en los procesos: es necesaria la reformulación o eliminación de todos aquellos procesos que no hayan sido diseñados para servir a los ciudadanos de la manera más cómoda posible.
- Cambio en la organización: es necesario reformular el organigrama de las organizaciones, dejando atrás las clásicas jerarquías verticales y considerando un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.
- Cambio en las formas de relación: implementar canales de comunicación y vinculación con la comunidad que sean más participativos, actuales y permitan contactos más cercanos e inmediatos.

El debate en función a este fenómeno se inicia por varios factores, entre ellos, la creciente desconfianza hacia los gobiernos, tanto ejecutivos como legislativos, y hacia el actual sistema democrático en sí. En ciertos casos, las instituciones democráticas, y los funcionarios que las dirigen, no son percibidos como fuentes legítimas de decisiones que representen la voluntad popular (Ortiz de Zárate, 2010). A partir de esto, los ciudadanos solicitan una mayor apertura y acceso a la participación por parte de la Administración Pública, en pos de una mayor confianza y credibilidad hacia las mismas (Maidana; 2010); y para ello son necesarios nuevos canales que permitan dichas apertura y participación ciudadana.

La gran plaza pública de la nueva sociedad es Internet que, en su formulación conocida como web 2.0, se ha convertido en una gigantesca conversación global, donde todos los que vivimos a este lado de la brecha digital podemos ser protagonistas. Obviamente, una gran parte de la sociedad no participa en la conversación, pero incluso en este caso internet empieza a ser relevante en sus vidas, aunque sólo fuera porque los medios tradicionales la toman cada vez más como fuente principal (Ortiz de Zárate; 2010: 33).

Cualquier herramienta a implementar por las instituciones debe responder al más importante de los objetivos del modelo de Open Government: colocar al habitante como centro de la gestión estatal. Las acciones y herramientas que optimicen los procesos de las Administraciones Públicas deben

diseñarse con una profunda vocación de servicio por la comodidad de cada usuario-ciudadano (Nemirovcsi, 2010).

Por su parte, con el surgimiento de una ciudadanía más activa y comprometida en la vida política, el uso de TIC permitiría a los gobiernos fortalecer y optimizar sus vínculos con la comunidad, satisfacer las necesidades de la misma y alcanzar el logro del objetivo común, entendido como el desarrollo integral, tanto a nivel local como nacional. A la vez, esto también genera el deber del gobierno de educar a la sociedad hacia una mayor corresponsabilidad en el logro de dicho objetivo. En palabras de Nemirovcsi (2010: 92) esto implica

(...) una fuerte apuesta por la Sociedad del Conocimiento como construcción común de equilibrio en el acceso a la información y a la comunicación, a los saberes y a la tecnología. El conocimiento como valor cultural y formativo de la sociedad es el dato que permitirá un uso inteligente del Gobierno Abierto. La expansión de instrumentos de la tecnología, capacitación del recurso humano, consolidación de redes y apertura democrática a la participación de todos los habitantes de un espacio institucionalmente delimitado (Nación, Provincia, Región o Municipio), sólo se logra mediante el conocimiento y el saber. Éstos a su vez componen el campo cultural de las nuevas formas.

Siguiendo una analogía respecto al espacio 2.0 en el cual se sitúa la noción de Open Government, una mayor apertura por parte de las instituciones y un incremento en la participación de los ciudadanos, permitiría la aparición del concepto de *prosumers* (entendido, desde un punto de vista empresarial, como aquellos consumidores que adoptan un papel activo en tomas de decisiones respecto a productos/servicios y procesos de producción) en el ámbito político. Ortiz de Zárate (2010: 36) considera que *“donde la Administración puede traer a su mundo las enseñanzas de la empresa es en sus prestaciones.”* Cabe destacar que la idea *“no es establecer relaciones de cliente-proveedor, sino ejercitar una ciudadanía cívica, en la que el consumidor es integrante y titular de la organización que presta el servicio.”*

De acuerdo a las características descritas por los distintos autores, se logran detectar ciertas similitudes entre la noción del oGov con el ideal del e-Government, comprendido principalmente por las dos últimas fases del desarrollo de las herramientas: *fase de transformación y fase de participación democrática.*

En realidad, el Gobierno Abierto usa en forma completa el sentido de e-government o gobierno digital más el concepto de participación e interacción entre sus niveles de gobierno y entre el gobierno y otras instituciones y organizaciones de la sociedad. Por ello, debe considerarse una intensiva aplicación de las tecnologías de las comunicaciones y de la información, como así también la utilización permanente de las redes de telecomunicación y de internet en todos los estamentos de la Administración Pública. Y el elemento que lo hace más abierto es su actitud relacional con los gobernados (Nemirovcsi; 2010: 96).

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el concepto más amplio de Open Government implica generar un mayor compromiso político con la democratización de las estructuras de gobierno. Contar con plataformas y herramientas 2.0 no necesariamente implica ser una organización 2.0. Las facilidades técnicas propuestas por el e-Government son entendidas sólo como el comienzo.

La reiteración de prácticas digitales, el uso –con prueba y error– de mecanismos de interactividad en red con el gobierno, llevarán a la población a naturalizar estos procederes y, por consiguiente, a incorporarlos como prácticas culturales de su vida y de su relación con las autoridades. El saber de los pueblos en su manejo de la red, estoy más que convencido, impulsará al Gobierno Abierto (Nemirovcsi; 2010: 93).

El uso de portales web y de las distintas redes sociales que hoy ocupan el espacio virtual demuestra que estos canales resultan válidos a la hora de que las instituciones públicas se comuniquen con la comunidad. En este sentido, no está de más que las Administraciones Públicas realicen un seguimiento, no sólo de sus portales sino también de las redes en las cuales sus públicos meta se encuentran interactuando. Es importante, también, trabajar por la institucionalización, así como por la legitimación de estos canales, a través de la elaboración de contenidos de interés público, la información de calidad, la transparencia y la comodidad para los ciudadanos. Para ello, resulta fundamental, en primer lugar, la conformación de un departamento o área encargado de las acciones digitales y de oGov, que trabaje como vínculo transversal a toda la Institución; y, en segundo lugar, la creación o mantenimiento y optimización de espacios institucionales de atención personal para quienes no puedan acceder a los servicios digitales y resulten marginados de la conectividad de la Administración Pública (Nemirovcsi, 2010).

La idea del Open Government puede sonar idealista, dado el cambio cultural y organizacional que implica tanto dentro como fuera de las instituciones. Sin embargo, su implementación podría llegar a ser exitosa si se entiende desde un principio que la responsabilidad es compartida por el gobierno y la ciudadanía. Por un lado fomentando la participación, brindando herramientas y generando estrategias, y por otro lado demandando, exigiendo y responsabilizándose de su rol de ciudadanos activos. Según Villar (2010: 203), *“la comunicación entre estas partes, gobierno-ciudadanos dejó de ser un discurso, para pasar a ser un diálogo dinámico.”*

Las Relaciones Públicas e Institucionales desde el e-Government y el Open Government

En función de lo desarrollado, se puede observar que los temas planteados comprenden conceptos que, sin ser realmente nuevos, resultan poco conocidos (o totalmente desconocidos) para una parte de la sociedad, y que, además, se encuentran en constante redefinición. Tanto el e-Government, como el Open Government generan debates a través de los continentes con el fin de obtener respuestas al qué, cómo y para qué de dichos fenómenos. Sin embargo, en ambos puede reconocerse la importancia de la comunicación institucional, la bidireccionalidad, la apertura y la creación de espacios de participación para la búsqueda y construcción del consenso entre la Administración Pública y la comunidad, lo cual establece el fundamento para la integración de las Relaciones Públicas e Institucionales, entendidas como el conjunto de acciones planificadas estratégicamente (Wilcox, 2006), orientadas al mantenimiento de vínculos estrechos entre la institución Pública y sus públicos, con los cuales se busca construir consenso y generar apoyo (Elizalde, 2006) a lo largo del desarrollo de la misma. Conjunto de acciones basadas fundamentalmente en el uso de la

comunicación como herramienta determinante a la hora de informar, persuadir y escuchar a dichos públicos, intentado promover relaciones bidireccionales, democráticas, armoniosas y de mutua satisfacción.

Porto Simoes (2004: 15) considera que la esencia de la contribución de las Relaciones Públicas como disciplina, *“está en producir resultados que posibiliten a las organizaciones el cumplimiento de sus misiones y así potenciar el desarrollo político-económico de una comunidad.”* Tal como explica este autor, al dividir la disciplina en procesos (sucesión de estados y de cambios en el ejercicio del poder en el sistema organización-públicos referente a la misión de la organización) y programas (diagnóstico, pronóstico del proceso y decisión sobre las variables necesarias para el logro del éxito de la misión de la organización), ambas dimensiones planificadas y realizadas, como funciones políticas organizacionales, desde el nivel político-directivo, promueven la obtención de la cooperación de los públicos, la comprensión mutua y el logro de objetivos comunes.

A partir de estas consideraciones, la función de las Relaciones Públicas e Institucionales respecto al e-Government, recae principalmente en el análisis de cómo influye el conjunto de herramientas en la relación Administración Pública-ciudadano, y en asesorar a los líderes o dirigentes sobre cómo afrontar los nuevos modelos o paradigmas que se presentan respecto a la comunicación, la apertura y la participación democrática en las instituciones para la negociación y el intercambio que se produce con la comunidad.

La gran revolución de las TIC, principalmente en lo referente a web 2.0, consiste en poner en un mismo plano a emisor y receptor del mensaje y transformarlos en interlocutores; consiste en igualar los roles. Pero cabe recalcar que la tecnología es tan solo un medio utilizado para conseguirlo. Es por eso que las organizaciones, entre ellas la Administración Pública, que deseen trabajar los conceptos de e-Government y web 2.0 correctamente, tienen que llevar a la práctica una aplicación adecuada y planificada de las Relaciones Públicas e Institucionales, coherente con las políticas y estrategias generales de comunicación de toda la Institución, que permita el fortalecimiento de vínculos con sus distintos públicos, así como un seguimiento y una mejora continuos, en pos del logro de objetivos comunes y del crecimiento y desarrollo local y nacional.

Metodología de Investigación

Ficha Técnica de la Primera Etapa: Introducción y Conocimiento de la aplicación de e-Government en la Administración Pública

Diseño de Investigación	Campo
Tipo de Investigación	Exploratoria
Metodología	Cualitativa
Técnica de Recolección de datos	Entrevistas en profundidad
Instrumento de Recolección de datos	Guía de Pautas
Población	Responsables de la gestión de e-Government en la municipalidades de la Provincia de Córdoba
Muestra	Cinco Responsables de la gestión de e-Government en las Municipalidades de Córdoba (Córdoba Capital, Río Cuarto, San Francisco, Villa María y Villa Carlos Paz).
Criterio muestral	No Probabilístico – Intencional

Análisis Complementario

Diseño de Investigación	Campo
Tipo de Investigación	Exploratoria
Metodología	Cualitativa
Técnica de análisis	Análisis de Contenido
Instrumento de análisis	Planilla de Análisis
Corpus de análisis	Sitios Web de los municipios de Córdoba Capital, San Francisco, Villa María y Villa Carlos Paz

Ficha Técnica de la Segunda Etapa: Recolección de información proveniente de los ciudadanos de cada municipio respecto al uso y conocimiento de las herramientas de e-Government

Diseño de Investigación	Campo
Tipo de Investigación	Exploratoria
Metodología	Cualitativa
Técnicas de Recolección de datos	Entrevistas en profundidad
Instrumentos de Recolección de datos	Guía de Pautas
Población	Ciudadanos de los distintos Municipios de la Provincia de Córdoba
Muestra	30 ciudadanos correspondientes a las ciudades seleccionadas, divididos de acuerdo a la cantidad de habitantes de cada Municipio.
Criterio Muestral	No Probabilístico – Intencional



Enfoque Metodológico

Considerando los objetivos que persigue este trabajo, el proyecto llevado a cabo consiste en una *Investigación Aplicada*, dado que buscó explorar y profundizar en el conocimiento actual de las acciones de e-Government desarrolladas en los municipios de la provincia de Córdoba, comparando dichas acciones con los ideales teóricos, y obteniendo, en última instancia, conclusiones que permitan comprender parcialmente la realidad que se intenta analizar.

Este trabajo está basado en un *Diseño de tipo Exploratorio*, cuyo objetivo primordial es encontrar, analizar e interpretar datos con el fin de descubrir ideas y relaciones nuevas (Vieytes, 2004), que permitan análisis futuros más profundos y complejos.

Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos. Por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores (...) (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Lucio; 2003: 59).

En concordancia con el diseño exploratorio, la presente investigación es de carácter cualitativo, cuyo fin comprende la construcción de esquemas conceptuales que permitan la comprensión en profundidad de la información obtenida empíricamente. Dicho de otra forma, esta investigación aboga por el estudio de casos en profundidad, que admitan su comparación con otros estudios, con el fin de hallar regularidades y factores comunes. En otras palabras, permite realizar un análisis inductivo de los datos, a través de la selección intencional de la muestra, a fin de obtener la máxima información de las múltiples realidades a explorar. (Vieytes; 2004).

Finalmente, este trabajo de investigación ha sido separado en dos etapas. La primera permite conocer y entender cómo se aplican las herramientas de e-Government en los principales municipios de la provincia de Córdoba, y la segunda, intenta dar una perspectiva de cuál es la percepción que los ciudadanos tienen de las instituciones públicas, a partir del conocimiento que poseen de dichas herramientas y el uso (o falta de uso) que hacen de las mismas.

Etapa de introducción y conocimiento de la aplicación de e-Government en la Administración Pública

Esta etapa consiste en la recolección de todos los datos acerca de la aplicación que los municipios de Córdoba llevan a cabo en cuanto a acciones de e-Government, considerando su estrategia de comunicación en general y las herramientas electrónicas utilizadas en particular.

Los datos se obtuvieron mediante los siguientes procedimientos o técnicas de recolección de la información:

- ☞ Por una parte, se realizó un trabajo de campo, basado en la técnica de entrevistas en profundidad. Esta técnica permite reconocer y determinar las distintas dimensiones comprendidas en la situación a analizar. Sirve al fin de identificar características específicas de la situación particular de la

organización (Vieytes; 2004). En dicho trabajo de campo, a partir de entrevistas con los responsables de la gestión de los servicios a través de internet, se buscó obtener información respecto a los objetivos de comunicación hacia los cuales se orienta la aplicación de las herramientas de e-Government, intentando identificar cuáles son esos objetivos, qué acciones específicas se implementan para alcanzarlos y quiénes son los destinatarios de dichas acciones. El instrumento utilizado para el desarrollo de esta técnica es la guía de pautas. Esta guía no es un protocolo estructurado, sino más bien, de una lista de áreas generales que debieron cubrirse con cada entrevistado.

Esta sección de la primera etapa puede sintetizarse de la siguiente manera:

- **Técnica:** Entrevista en profundidad
- **Instrumento:** guía de pautas desestructurada
- **Muestra a analizar:** cinco encargados de la Dirección de Prensa y Medios, o departamentos afines, de las Municipalidades de Córdoba, Río Cuarto, Villa María, San Francisco y Villa Carlos Paz.

 Por la otra parte, complementariamente, se llevó a cabo el análisis del contenido de los portales web de los municipios seleccionados en la muestra, con el objetivo de identificar similitudes y diferencias entre cada sitio, así como la facilidad en el acceso a cada servicio ofrecido por los sitios y en la gestión de los mismos. El contenido, al ser interpretado adecuadamente, permite el conocimiento de diferentes dimensiones de la vida social, principalmente si los textos se analizan unidos inseparablemente a su autor y al contexto que los rodea (Vieytes; 2004). En este caso, el instrumento utilizado fue una planilla de análisis que permitió categorizar aquellas regularidades o factores comunes que se encuentren en cada página web o recurso de e-Government.

Se utilizó, en parte, como esquema de análisis el “Modelo de desarrollo de e-servicios municipales” desarrollado por Esteves (2005), adaptado en función a las fases de desarrollo de e-Government explicadas en el marco teórico-conceptual; a saber: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Participación Democrática. Cada una de estas fases supone una ampliación de los servicios ofrecidos y de su complejidad, así como un mejoramiento de la comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el municipio.

Para poder comparar el nivel de desarrollo de e-Government, el modelo de Esteves utiliza un índice designado “e-Valor”. El mismo se construye a partir de un cálculo ponderado. A cada una de las fases se le atribuye una ponderación: Servicios de presencia: 0,25; servicios de interacción: 0,50, servicios de transacción: 0,75; servicios de transformación: 1 y servicios de participación democrática: 1,25. Entonces, para cada uno de los sitios web examinados se multiplicará el número de servicios ofrecido por la ponderación de cada una de las fases. Considerando los servicios contenidos en cada fase, según la clasificación teórica, el portal web ideal obtendría un e-Valor de 17,5 ($6*0,25 + 9*0,50 + 4*0,75 + 6*1 + 2*1,25$).

La aplicación de esta ponderación representó una mayor facilidad a la hora de realizar comparaciones entre las prestaciones de cada municipio que conforma la muestra seleccionada para esta investigación.

Por otra parte, se realizó un análisis de cada página desde una perspectiva general, considerando aquellos requisitos o aplicaciones necesarias para acceder a ellas, el uso de distintas plataformas, la actualización de enlaces y artículos disponibles.

Por último, a través de estos análisis, se desarrolló la comparación entre los portales de cada municipio, con el fin de detectar similitudes, diferencias y avances en cada uno, respecto a las secciones de cada página, a los servicios ofrecidos en las mismas, al e-Valor alcanzado en la implementación de servicios de e-Government, y al uso de plataformas 2.0.

Esta sección de la primera etapa puede sintetizarse de la siguiente manera:

- **Técnica:** Análisis de Contenido de corpus específicos
- **Instrumento:** planilla de análisis
- **Corpus a analizar:** cinco Portales Web, correspondientes a las municipalidades de Córdoba, Río Cuarto, Villa María, San Francisco y Villa Carlos Paz.

Etapa de recolección de información proveniente de los ciudadanos de cada municipio respecto al uso y conocimiento de las herramientas de e-Government

En función de la detección de los públicos reales y/o potenciales de cada municipio, en esta etapa se intenta obtener la opinión de los mismos en cuanto al conocimiento y uso de las herramientas disponibles en los sitios web de las respectivas administraciones públicas. Seguidamente, fue analizada la percepción generada en estos ciudadanos respecto a la administración en cada municipio a través de dichas herramientas, buscando, finalmente, detectar en sus respuestas aquellos aspectos positivos y negativos de el uso de las mismas, que permitan obtener conclusiones respecto a cómo utilizar, reforzar o transformar las acciones de e-Government.

La técnica que permitió analizar estos aspectos es la entrevista en profundidad. Nuevamente, la muestra a contemplar fue intencionalmente elegida para los fines de esta investigación, con un objetivo puramente de indagación. Al igual que en la etapa anterior, el instrumento implicará mayor estructuración, por lo cual implementamos una guía de pautas más cercana al cuestionario, haciendo uso de conceptos más estructurados y específicos.

Cabe destacar que la elección de las técnicas e instrumentos estuvo fundada en los objetivos de investigación, en el alcance de la misma y en los recursos disponibles.

En cuanto a la muestra trabajada en esta investigación, la misma incluye a los cinco municipios principales de la provincia de Córdoba, definidos como tales por la cantidad de habitantes en función del mencionado censo provincial del año 2008, cuyos resultados provisorios se hallan publicados en el

Boletín Oficial de la provincia, del 10 de marzo de 2009. De acuerdo a esta publicación, se consideran parte de la muestra a los municipios de las siguientes ciudades:

- 🌀 Córdoba (Departamento Capital): 1.301.572 habitantes
- 🌀 Río Cuarto (Departamento Río Cuarto): 155.911 habitantes
- 🌀 Villa María (Departamento General San Martín): 75.551 habitantes
- 🌀 San Francisco (Departamento San Justo): 61.260 habitantes
- 🌀 Villa Carlos Paz (Departamento Punilla): 56.970 habitantes

Los ciudadanos de cada uno de los municipios seleccionados conformaron, de este modo, la población para esta segunda etapa de la investigación.

Dado el carácter exploratorio del presente trabajo y del alcance del mismo como trabajo final de grado, la muestra seleccionada en cada municipio implicó una selección reducida e intencional, seguida por una división por cuotas. Estimativamente, se establecieron las siguientes distribuciones muestrales:

- 🌀 Córdoba: 12 habitantes
- 🌀 Río Cuarto: 7 habitantes
- 🌀 Villa María: 5 habitantes
- 🌀 San Francisco: 4 habitantes
- 🌀 Villa Carlos Paz: 2 habitantes

Dicha distribución conformó una muestra total de 30 ciudadanos con los cuales pudimos analizar lo establecido para esta segunda etapa. En carácter estimativo, a la vez, se distinguen las siguientes divisiones etarias:

Muestra Completa:

	18 a 25	26 a 40	41 a 50	TOTALES
Masculino	5	5	5	15
Femenino	5	5	5	15
TOTALES	10	10	10	30

Por último, esta etapa puede sintetizarse de la siguiente manera:

- **Técnica:** Entrevista en profundidad
- **Instrumento:** guía de pautas o cuestionario semi estructurado
- **Muestra a analizar:** 30 ciudadanos de los diferentes municipios, seleccionados en función de la cantidad de ciudadanos de cada uno de ellos.

Modelo de Instrumento de Recolección de datos 1

Guía de pautas para el área responsable del Sitio Web Municipal

Área 1: Conocimiento general del departamento responsable de acciones de e-Government

- 1.1) Concepción del e-Government, según el área o departamento responsable.
- 1.2) Conformación y subdivisión del departamento (cantidad de empleados, tareas, designaciones).
- 1.3) Posición de la Institución municipal respecto a la implementación del e-Government.
- 1.4) Visión, Misión, Valores y Política Institucionales que se reflejan a través de la Página Web.

Área 2: Herramientas de e-Government utilizadas

- 2.1) Proyectos implementados, evolución de los mismos, desde la creación del Portal Web (servicios prestados, accesibilidad, uso del sitio web como canal de comunicación).
- 2.2) Objetivos generales y específicos de cada proyecto.
- 2.3) Proyectos futuros. Desafíos y oportunidades. Potenciales destinatarios.
- 2.4) Destinatarios del sitio, en general, y de cada proyecto o herramienta, en particular.
- 2.5) Evaluación de los proyectos implementados.
- 2.6) Noción de Open-Government y posibilidades de implementación. Aplicación de herramientas 2.0.

Área 3: Comunicación y difusión de acciones de e-Government

- 3.1) Planificación de la comunicación externa del departamento (aspectos que se desean dar a conocer respecto a los proyectos de e-Government, responsables, entre otros).
- 3.2) Atributos que se quieren transmitir a través de la difusión de los proyectos.
- 3.3) Creación y desarrollo del mensaje que se desea difundir, y definición del perfil de destinatarios.
- 3.4) Canales de difusión (criterios de selección, seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos).
- 3.5) Importancia de las Relaciones Públicas o de la Comunicación Institucional en la planificación e implementación.



Modelo de Instrumento de Análisis de datos 1

Institución Pública:

Dirección URL de la Página Municipal:

Fecha de consulta:

Listado y descripción de secciones del menú principal:

Listado y descripción de Pestañas superiores

Categorización y ponderación de los servicios:

Dimensión	E-Servicio	Si	No	Descripción del servicio	e-Valor
Presencia	Presentación de la Institución/ Quiénes somos/Información General				MAX: 1.5
	Plenos/Información Legislativa				
	Buscador				
	Mapa del sitio				
	Novedades Y Noticias Municipales				
	Enlaces				
Interacción	Descargas				MAX: 4.5
	Carga de archivos				
	Impresiones				
	Mapas/Planos				
	Información de Transporte				
	Registro fotográfico				
	Horarios de atención				
	Correo electrónico				
Número de teléfono					
Transacción	Reclamos y Consultas/Autogestión				MAX: 3
	Carpeta ciudadana				
	Trámites en línea				
	Ayuda para trámites				
Transformación	Certificado digital				MAX: 6
	Trámites por teléfono móvil				
	Personalización				
	Pagos en línea				
	Consultas online (comunicación online con representante)				
	Seguimiento de trámites y de reclamos				
Participación Democrática	Foros				MAX: 2.5
	Encuestas				

Aspectos generales:

¿Se solicita la descarga o utilización de requisitos o aplicaciones técnicas específicas?	SI	NO					
¿Tiene zonas que requieren password?	SI	NO					
¿Ofrece la opción de registrarse?	SI	NO					
¿Con qué fines?							
Cantidad y calidad multimedia (animaciones, videos, sonidos)	EXC	BUENA	REGULAR	MALA			
Información actualizada en su totalidad	SI	NO					
Artículos actualizados	SI	NO					
Links actualizados	SI	NO					
Enlaces con otras instituciones públicas y/o privadas	SI	NO					
¿Cuenta con contador de visitas?	SI	NO					
¿Permite el acceso a redes sociales o plataformas web 2.0?	SI	NO					
¿Cuáles son esas plataformas?	Blogs	Facebook	Twitter	Linkedin	Fliker	YouTube	Otras:
¿Qué información transmiten desde esas plataformas?							
¿Se observa participación por parte de los públicos pertinentes u otros en dichas plataformas?	SI	NO					
¿Cuenta con servicio de información (RSS o afines?)	SI	NO					

Otras observaciones:

Comparación de Sitios Web

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Secciones					
Sección más desarrollada					
Servicios ofrecidos					
e-Valor					
Posibilidades de contacto y participación ciudadana					

Modelo de Instrumento de Recolección de datos 2

Guía de pautas para los ciudadanos de cada municipio

Área 1: Perfil del ciudadano

- 1.1) Edad. Rol ocupado en el grupo familiar. Nivel educativo. Profesión.
- 1.2) Disponibilidad de computadora y acceso a Internet. Uso de internet. Frecuencia y aplicaciones.
- 1.3) Consumo de medios de comunicación. Fuentes de información municipal utilizadas.

Área 2: Conocimiento de herramientas y acciones de e-Government y percepción de las mismas

- 2.1) Contactos con la Institución Municipal. Apreciación general sobre esos contactos.
- 2.2) Apreciación respecto a la capacidad del Gobierno Municipal para el desarrollo de herramientas digitales.
- 2.3) Conocimiento de los servicios ofrecidos por la Municipalidad. Conocimiento de las acciones de e-Government desarrolladas por la Institución. Portal Web del municipio. Uso del mismo. Razones de su utilización o de su no utilización. Disposición a utilizarlo (en caso de no haberlo hecho anteriormente).
- 2.4) Percepción en cuanto a la información presentada en el Sitio Web Municipal.
- 2.5) Características de los servicios ofrecidos en el Portal Web Municipal. Trámites más frecuentemente realizados. Percepción en cuanto a accesibilidad, claridad, facilidad de realización, seguridad, información de interés, transparencia en los datos, eficacia y eficiencia.

Área 3: Participación ciudadana en aspectos concernientes a la localidad.

- 3.1) Consideración respecto a la posibilidad de participar en una relación más directa con la Institución Municipal (generada por dicha entidad). Situaciones de posible participación e involucramiento.
- 3.2) Interés y disposición a participar. Razones.



Análisis de datos de la Primera etapa

Durante el transcurso de la primera etapa de esta investigación, las entrevistas realizadas a las personas responsables del manejo de las páginas web dejaron entrever similitudes y diferencias a lo largo de sus respuestas.

En primer lugar, se hacen notables ciertas distinciones al comparar, entre los cinco municipios, el primer bloque de la guía de pautas utilizada para las entrevistas, principalmente en lo que se refiere al desarrollo de aplicaciones de e-Government y a la existencia de un área específica que maneje las herramientas digitales.

Considerando, en primer lugar, el concepto manejado por cada responsable, encontramos los siguientes enunciados:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba (1)	Río Cuarto (2)	Villa María (3)	San Francisco (4)	Villa Carlos Paz (5)
	Mercedes Arias	María de los Angeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaraz
Noción de e-Government	"...un cambio de paradigma. Cuando uno habla de Gobierno Digital, es mucho más que una página web y un formulario digital" (...) "No podemos dejar de pensar en el concepto y en el criterio de para quién va dirigida la web, o de quién es la web..." (el gobierno digital) "es la inclusión de firma digital, es decir, de una autoridad no solamente registrante sino certificante..."	"...es una parte importante de un sistema de comunicación y vinculación entre instituciones y administrados, es una nueva etapa en la cual se busca que el ciudadano común se interese y participe por su comunidad (...) Es una idea interesante y muy beneficiosa si es bien planificada e implementada"	"Hoy una página web que sea lo suficientemente interesante o atractiva, puede usarse como un excelente medio de comunicación, como forma de interactuar, así que nosotros tenemos que trabajar para dos lados desde acá, primero para darles a los de afuera un servicio tan útil como un portal web, y después tenemos que maquinarse adentro para convencer sobre las ventajas que eso trae. Así lo vemos nosotros, como un servicio, como nuevas formas de prestar los servicios ya conocidos, como una nueva forma de informar a nuestra ciudad."	"Un servicio brindado a través de la tecnología(...) Nuevas formas de acercarse, de interactuar entre gobierno y gobernados, es el uso apropiado, acorde a los nuevos tiempos, de las TIC"	"Todavía no se maneja (un concepto de e-Government desde el municipio), es muy poco lo que hay." (...) "Hay servicios que, eh... es lo básico, es decir, no es, quizás, desarrollado como un programa en sí de e-Government, que debería estar más centrado en los ciudadanos..."

En el primer caso, se habla de un cambio de paradigma, orientado principalmente hacia sus destinatarios, es decir, los ciudadanos. En el segundo caso, se hace referencia a la búsqueda de la participación de estos, en pos de la comunidad. En la tercer respuesta, el entrevistado hace énfasis en que el e-Government es un servicio, que a la vez, actúa como fuente de información, y que sus responsables deben trabajar tanto para el afuera como para el adentro, en busca del convencimiento sobre los beneficios que comprende. A partir del cuarto caso, ya se considera, más específicamente, la aplicación de tecnologías como medios para alcanzar esos beneficios y llegar a los públicos. Por último, en la respuesta correspondiente al entrevistado de la Municipalidad de Carlos Paz, se detecta el primer

obstáculo o desafío del gobierno digital: la ausencia de programas (o proyectos) realmente centrados en los ciudadanos y sus necesidades.

Al juntar las cinco respuestas, puede observarse que se obtiene una definición concreta, pero teórica aún, de aquello que se denomina e-Government. Al comparar con la definición de Cardona (2002), citada en el marco teórico, los elementos mencionados en la totalidad de respuestas de los entrevistados coinciden con los englobados en la mencionada definición. Se observa la alusión al establecimiento de vínculos internos y externos, a la participación ciudadana, al uso de tecnologías, a un servicio como medio para alcanzar un fin. Sin embargo, al separar cada respuesta obtenida, se observan definiciones incompletas o, incluso, carentes de sentido al no contemplar al e-Government como el conjunto de elementos relacionados entre sí (Finquelievich; 2005), lo cual complica la idea de un cambio de paradigma y, más concretamente, el establecimiento de verdaderos vínculos internos y externos.

Una dimensión en la que los entrevistados parecen concordar es cuando reconocen que, hoy en día, el Gobierno Digital es mucho más que el simple acceso a la información de una institución o el pago de ciertos impuestos o servicios a través de internet. Es una idea más abarcadora, que busca crear valor para quienes interactúan con el gobierno, principalmente los ciudadanos, mediante el uso de tecnología digital. Se detectan coincidencias importantes en aquello que a los entrevistados les gustaría comunicar y reflejar a través del e-Government y sus aplicaciones:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias	María de los Ángeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Valores con los que identifican las acciones de e-Government	Democratización de la información; democratización en la toma de decisiones y en la creación de contenidos; institucionalización de las herramientas; igualdad de acceso para todos; facilitación y aceleración de los procesos; mayor participación ciudadana.	Eficacia y eficiencia, mejora de los servicios, respuesta a las necesidades de la comunidad, igualdad, participación, compromiso.	Gestión participativa, igualdad, inclusión, transparencia, modernización.	Comunicación, veracidad de la información, seguridad, herramienta de trabajo.	Generar mayor interés y participación ciudadana; mejora de los servicios; apertura.

En las respuestas obtenidas pueden observarse referencias respecto a democracia, participación, igualdad, mejora de los procesos y servicios, y apertura. Del mismo modo, también se menciona veracidad, compromiso y modernización. Todos estos conceptos se encuentran relacionados entre sí y, en algunos casos, unos son consecuencia de otros. Se observa, principalmente, una orientación hacia el sector ciudadano, es decir, hacia la relación G2C (Cardona; 2002), en la cual se busca la promoción de los valores mencionados. Esto, en principio, coincide con el foco de interés de este trabajo, de analizar la relación Gobierno-Ciudadanos a través del e-Government; y, a la vez, permite enfatizar una de las ventajas mencionadas por la OCDE: la instauración de la confianza entre ambas partes de dicha relación, base fundamental para un gobierno democrático eficiente.

Ahora bien, al hablar sobre la estructura del área o departamento responsable de llevar a cabo acciones a través de las TIC, se detecta la principal similitud, que, posteriormente, da lugar a ciertas distinciones entre cada respuesta:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba (1)	Río Cuarto (2)	Villa María (3)	San Francisco (4)	Villa Carlos Paz (5)
	Mercedes Arias	María de los Angeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaraz
Características del área o departamento responsable	"La plataforma o lo que es la herramienta de carga, lo que es el esqueleto se arma con programadores (actualmente tercerizados). Hoy por hoy hay tres personas (aparte de Mercedes), Cesar (junto con ella, se encargan de la atención al ciudadano y su derivación, en el sistema de reclamos), Mauricio (responsable de las cargas) y Sebastián (diseñador)." (...) "La producción de contenido viene de prensa y, por otro lado, cada área puede cargar información en la sección que le corresponde"	(En el organigrama)"...nosotros nos desprendemos de la Subsecretaría de Comunicación (...) Ellos responden a la Secretaría de RRII que baja desde el Departamento Ejecutivo, es decir, de la cabeza o alta dirección del municipio. Trabajan codo a codo con el intendente (...) Y desde acá trabajamos con el contenido nosotros tres en esta parte del área, y en la otra (oficina contigua) hacen el seguimiento de medios y organizan las ruedas o conferencias de prensa"	En el área "como ves ahora somos 4 personas trabajando en lo que es contenidos, desarrollados no solo para la web, sino para medios, o para otras instituciones (...) Dependemos de la Secretaría de Función e Información Pública, y a su vez, de ellos también cuentan con los de Sistemas, Informática y Difusión que son los que trabajan cargando los contenidos que nosotros les pasamos, los que controlan las quejas o consultas que llegan a través del sitio, y toda la parte de cómputos y programación, digamos...entre otras cosas"	"No contamos con responsables exclusivos para el contenido de la página, cada área trata de aportar su información y contenidos (...) Somos un grupo reducido en esta Dirección, así que entre todos hacemos todo (...) Lo que sí podemos hacer nosotros es acomodar, dar coherencia, estructurar y ubicar la información, tratando de que sea unificada(...)"	"Todavía no está tan desarrollado (no se cuenta con un área responsable)." (...) (ésta) "es el área de Prensa, Relación con los medios y Protocolo, o sea que estamos, eh, interactuando con el Departamento Ejecutivo en forma directa. Acá nos encargamos de la producción de los contenidos. Todo lo que es la parte más técnica es tercerizado." (...) (todo el contenido) "lo recibe nuestro web master, el de la municipalidad..."

Las personas entrevistadas son responsables de áreas o direcciones de Prensa o Comunicación Institucional, o dependen directamente de dichos departamentos. Esta última circunstancia se hace evidente en el caso de la Municipalidad de Córdoba, en el cual se ha entrevistado a un funcionario capacitado en programación web, responsable de un área dedicada pura y exclusivamente a realizar acciones de e-Government y a llevar controles al respecto. La Municipalidad de Córdoba se encuentra adelantada en lo que se refiere a la conformación de una subdirección específica, encargada de operar el portal web y trabajar desde el mismo para crear vínculos con la ciudadanía, dado que cuenta con una organización definida de tareas y da lugar a la delegación de responsabilidades.

En los otros casos se observan organizaciones departamentales bien delimitadas estructuralmente; sin embargo, funcionalmente, no se dedican a acciones específicas de gobierno digital. En los casos de Río Cuarto y Villa María, los entrevistados hacen alusión a la elaboración de contenidos para otros medios y canales, así como también dan a entender que sus tareas culminan en dicha creación de contenidos y que, el resto de las acciones dependen de otras áreas o subdirecciones.

Los casos que reflejan escasa estructuración en cuanto al manejo de los sitios web, son los de San Francisco y Villa Carlos Paz. Ambas instituciones municipales concuerdan en no contar con áreas o responsables exclusivos de acciones de e-Government. Además, son los dos casos en los cuales la

programación, carga de contenidos y mantenimiento del sitio, son tercerizados, es decir, delegados a un webmaster.

Estas distinciones parecen concordar, en cierta forma, con la posición adoptada por los máximos dirigentes de las Municipalidades entrevistadas.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba (1)	Río Cuarto (2)	Villa María (3)	San Francisco (4)	Villa Carlos Paz (5)
	Mercedes Arias	María de los Ángeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Posición de la Institución o de sus dirigentes	Hay una importante apertura mental por parte de los dirigentes a la hora de recibir propuestas. Sin embargo, no existe consenso respecto a qué y cuánta información se debe otorgar, cuándo, o cómo; lo cual complica la mejora de la aplicación de e-Government	Siempre que los proyectos sean serios y bien planificados, existe muy buena predisposición para implementar nuevas herramientas, principalmente las digitales, dado el creciente interés que se observa por ellas en la sociedad en general.	Cierta desconfianza en abrir el flujo de información, por "posibles pérdidas de poder", pero mentalidad abierta para recibir nuevas ideas	Existe interés por las nuevas tecnologías, pero se maneja con mucha precaución la información brindada.	Existe resistencia a la hora de armar un área específica para el manejo web, resistencia para capacitar al personal en el tema.

En base a este aspecto, como calificativos favorables a la aplicación del e-Government, se pueden mencionar: Apertura mental a recibir nuevas propuestas/predisposición a implementar nuevas herramientas. Sin embargo, en todas las respuestas respecto a la posición institucional, prevalecen los calificativos negativos, tales como falta de consenso, desconfianza, "pérdida de poder", precaución sobre la información brindada y resistencia respecto a capacitar al personal.

Al remitirnos al enfoque teórico, los dos aspectos analizados anteriormente son entendidos como cuestiones cuya optimización es esencial para el manejo adecuado del Gobierno electrónico. Para la misma, es necesaria la implementación de un amplio programa de reformas, relacionadas principalmente con cómo trabaja el Gobierno y su postura a la hora de producir y difundir información (Gómez Camarero; 2003). Resulta evidente en las respuestas que las Instituciones Municipales analizadas no se encuentran estructuralmente preparadas para la aplicación eficiente de las herramientas de e-Government al no contar con profesionales y responsables idóneos, dedicados exclusivamente a ello; así como tampoco existe una visión generalizada sobre los beneficios de utilizar canales abiertos de información y comunicación desde la alta dirección, sino más bien es notable la distinción e importancia otorgada a potenciales efectos negativos que dicha utilización podría causar. Una de las condiciones necesarias para la optimización de la relación Gobierno-Ciudadanos es que las Instituciones Públicas se vuelvan necesarias, eficientes, abiertas y, por ende, democráticas (Muriel y Rota; 1980), lo cual sienta las bases indispensables para el éxito las acciones de e-Government y permite identificar una de las grandes debilidades de su aplicación en la práctica, de acuerdo a las respuestas de los entrevistados en esta investigación.

En palabras de Mercedes Arias (Córdoba) *"El cambio de mentalidad para democratizar la información es algo que lleva mucho tiempo, trabajo, conversación y convencimiento."* Esto es visto por los entrevistados como un grave problema a la hora de intentar llevar a cabo nuevas acciones de

gobierno electrónico. Nuevamente, se observan importantes similitudes en lo que ellos consideran los principales desafíos para una aplicación exitosa del Gobierno Electrónico:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias	M. de los Ángeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Desafíos en la implementación del e-Government	Falta de continuidad en los proyectos en cada nueva Gestión; perspectivas diferentes sobre compartir o no la información; falta de interés de algunas áreas para la producción de contenidos; escasez de recursos humanos; falta de accesibilidad para los ciudadanos; falta de interés por parte de los ciudadanos; falta de digitalización de expedientes.	Costos, mentalidades cerradas, la falta de acceso de ciertos sectores de la sociedad, la necesidad de educación correspondiente para los funcionarios y para la comunidad.	Se puede considerar que la apertura del flujo de información, al descentralizar, es considerada como una pérdida de poder. Además, "el límite principal es la brecha que existe entre los que tienen acceso y los que no (...) Después viene lo otro; la protección de los datos otorgados y la capacitación del personal, por ejemplo."	Considerarlo como la única solución a cualquier problema, o como la propuesta que va a mejorar al 100% la relación entre los ciudadanos y la municipalidad. Quienes promueven su implementación tienden a ser muy idealistas.	Falta de continuidad en los proyectos al inicio de cada nueva Gestión; escasez de recursos humanos, falta de accesibilidad para los ciudadanos, falta de oferta de servicios más complejos.

Entre las respuestas, enumeran como obstáculos:

- ✓ La falta de continuidad en los proyectos al inicio de cada nueva Gestión;
- ✓ Perspectivas diferentes dentro de la Institución sobre compartir o no la información;
- ✓ Falta de interés de algunas áreas para la producción de contenidos y actualizaciones de sus respectivas secciones;
- ✓ Escasez de recursos humanos o falta de interés en la capacitación del personal
- ✓ Falta de accesibilidad para los ciudadanos. Aumento de la brecha digital.
- ✓ Falta de interés por parte de los ciudadanos en participar.
- ✓ Percepción de los dirigentes de "pérdida de poder".
- ✓ Considerar que el e-Government es la solución los problemas en la relación ciudadanos-municipalidad. Idealismo.

Cabe detenerse en estos apartados, dado que son, más allá de la teoría, algunas de las razones que en la práctica impiden una verdadera aplicación exitosa de las TIC en la Administración Pública de la Provincia de Córdoba. *"Siempre el límite principal es la brecha que existe entre los que tienen acceso y los que no. Eso es lo primero a prestar atención... Después viene lo otro (...)"*, explica Esquiavi (Villa María), lo cual se repite con los otros entrevistados. Dicha brecha es la gran contradicción de aquel valor de **inclusión**, que desea reflejarse desde la aplicación de herramientas web en las instituciones, según lo expresado por los entrevistados. La responsabilidad en esta situación parece recaer sobre los máximos dirigentes municipales, que al observar la posibilidad de delegar tareas la consideran como una pérdida de poder, no dando oportunidad a innovar en nuevos canales de información y comunicación con los ciudadanos. Como explica Piasco (San Francisco), *"la vocación política de un gobierno es la que abre los canales de participación o no, la tecnología servirá o será de ayuda si la voluntad gubernamental existe."* Esto también concuerda con la percepción de "falta de interés" tanto para dar continuidad a los proyectos de gestiones anteriores, como para capacitar a los empleados en el uso de TIC a la hora de interactuar con los ciudadanos.

Por último, como obstáculo proveniente del exterior de la Institución, los entrevistados recalcan la falta de interés de los ciudadanos a la hora de participar e interactuar con la institución municipal. Explica Arias (Córdoba) “(...) vos vas a requerir de la página cuando la necesites... Ojalá la consultaras todos los días, ¿te das cuenta? Pero no es esto lo habitual porque no hay una conciencia ciudadana que requiera el obtener información (...)”. Este aspecto coincide con la definición de uno de los factores decisivos del éxito del e-Government: la apetencia de los ciudadanos por aprovechar las herramientas disponibles para transformarse en electores mejor informados y por ser partícipes de la vida cívica (Finquelievich; 2005).

La sociedad civil definitivamente posee un papel fundamental en la definición de nuevos tipos de relaciones con las instituciones públicas, principalmente locales, pero al no responsabilizarse por el mismo, se deja entrever la posibilidad de una serie de condiciones que obstaculizan la implementación de TIC por parte de los gobiernos. Continúa Arias: “los movimientos ciudadanos y de responsabilidad ciudadana tienen que, también, tener su autopropulsión, porque sino nosotros vamos a seguir muy cómodos con este modelo de página que tenemos, porque no hay foro, porque no se vota... Porque estamos cómodos como estamos, y el tema es sentirte incómodo (...) pero eso ya corresponde a los movimientos ciudadanos...”

Justamente la ciudadanía de cada municipio, en general es la principal destinataria a la cual se apunta en cada servicio web que se ofrece, según los entrevistados.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias	María de los Ángeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Destinatarios	Todos los ciudadanos que tengan acceso a la página, extranjeros, los mismos empleados, otras instituciones.	Cualquier persona con acceso a internet, ya sea en la ciudad misma o desde cualquier punto, que tenga interés en consultar la página o realizar algún trámite o gestión.	Cualquier habitante de la ciudad, turistas, "(la página) está abierta y disponible para todos"	Público en general, ciudadanos, visitantes, empresas, otras instituciones públicas, ONG's, adultos, jóvenes, incluso niños.	Turistas, profesionales determinados (según las áreas que realicen concursos o licitaciones), ciudadanos en general.

Dadas las características generales de cada portal, resulta probable la falta de definición de públicos en particular para cada servicio ofrecido, debido a que todos pueden consultar la información disponible en cada sitio y páginas correspondientes, la cual, además, suele ser de interés general, tanto para ciudadanos, como para turistas, otras instituciones públicas y/o empresas. Por otro lado, son muy pocas las secciones de algunas páginas que precisan de contraseñas o registros personales previos, lo cual se da principalmente en las descargas de cedulones (todos los casos), o en la inscripción a registros (caso San Francisco, por ejemplo).

Ahora bien, de acuerdo a las respuestas obtenidas, se observa que las acciones de e-Government implementadas se encuentran específicamente orientadas a *públicos extra-institucionales* (Muriel y Rota; 1980), haciendo énfasis en aquellos públicos *específicos*, dado que se encuentran dirigidas a

quienes están en constante interacción con cada Institución analizada; más concretamente, las comunidades locales en las cuales se encuentran insertas.

Esto permite detectar que existe un importante desarrollo de la relación G2C (Gobierno-Ciudadano) en contraposición al desarrollo de relaciones G2G (entre entidades gubernamentales diferentes) y G2B (Gobierno-Empresas), lo cual resulta evidente al analizar el contenido de los sitios web de cada Municipalidad (ver Anexos 2 y 3).

Seguidamente, al enumerar los servicios y las secciones informativas que cada municipio ofrece en su portal web, se detectan algunas diferencias y, nuevamente, varias similitudes en las respuestas de los entrevistados:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias	María de los Angeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Proyectos implementados/ Servicios ofrecidos	Cedulón, multas, juicios, aperturas y llamados a concursos, compras, licitaciones, sistema de reclamos online, registro civil, consulta de trámites, links a redes sociales y revista municipal <i>Mi Ciudad</i> .	Información, Legislativa, Noticias Municipales, Licitaciones, formularios de Reclamos y consultas, ayuda para la gestión de documentos o de licitaciones.	Noticias de la ciudad, de la Institución, formularios de contacto, sea por reclamos o consultas, instructivos sobre los requisitos para realizar trámites, impresión de cedulones, del automotor o inmobiliarios, licitaciones	Información legislativa, Registro fotográfico, formularios de contacto directo, información de transporte, de hotelería y turismo	Consultas online, acceso a información turística, consulta de vencimientos, impresión de comprobantes para pago y de instructivos, información de licitaciones.

Tanto la respuesta de Arias (Córdoba) como de Esquiavi (Villa María) permiten observar que las municipalidades correspondientes parecen estar un poco más adelantadas, por contar con un listado de ofertas, tanto informativa como de servicios, más amplio y estructurado; lo cual puede observarse en el análisis de ambas páginas web y en el cuadro comparativo realizado en función de dicho análisis (Anexos 2 y 3).

El avance también se deja ver al considerar el uso de plataformas 2.0. El sitio web municipal de la ciudad de Córdoba, incita a los visitantes a acceder a los blogs manejados por ciertas áreas, tales como ambiente y archivo histórico, entre otros; y también ofrece el enlace a su página de Facebook (manejada por la Dirección de Prensa), generando una interacción desde otra plataforma más cómoda para quienes están interesados en conocer sobre las novedades del municipio.

En el caso de las demás instituciones, estas herramientas aún no han sido puestas en práctica, aunque tanto Reineri (Río Cuarto), Esquiavi (Villa María) y Alvaráz (Villa Carlos Paz) afirman que el proyecto de implementarlas se encuentra en proceso de planificación e implementación.

Sin embargo, acciones como la realizada en la ciudad de Villa Carlos Paz durante el día de la primavera, permiten reconocer que las plataformas 2.0 son lo suficientemente diversas como para

utilizarlas de manera original e interesante. Dichas acciones consistieron, en palabras del entrevistado, en:

...la época más fuerte, por ejemplo, fue para el día de la primavera, donde hubo arriba de las siete mil visitas (a la página), porque se implementó una cámara web en vivo, donde la gente podía ver a través de nuestra página todo lo que pasaba acá, en el playón. Y se hicieron enlaces desde el diario Día a Día, La Voz del Interior también lo tomó como enlace... Entonces “¿quieren ver cómo está el día de la primavera en Carlos Paz? Hagan clic aquí” y los enviaban a nuestra página. Así que se incrementaron notablemente las visitas y también se utilizó el sistema para, a través de nuestra página, dar un servicio de wi-fi, en donde hubo cerca de no, no me acuerdo ahora precisamente, pero algo más de tres mil conexiones en el día, ahí en el playón... O sea, los chicos se conectaban desde sus notebooks, teléfonos, o algo y se conectaban por quince o veinte minutos, viendo alguna página o consultando algo, su mail, su Facebook, etcétera... (Alvaráz; 2010).

Ahora bien, al remontarnos al enfoque teórico respecto al desarrollo del e-Government, es notable que las acciones mencionadas por los entrevistados se corresponde, en todos los casos, con las dos primeras fases definidas por Cardona (2002): *Presencia* e *Interacción*. Las herramientas implementadas son utilizadas principalmente para brindar información y establecer contactos (principalmente unidireccionales), acotando la interacción con el ciudadano a cuestiones básicas. A lo sumo, pueden observarse ciertos indicios de la tercera fase, *Transacción*, dado que los portales cuentan con la posibilidad de realizar consultas y reclamos, pero estas son las únicas aplicaciones detectables que se corresponden con dicha fase.

Por otra parte, la evaluación y el seguimiento del uso de los sitios son realizados periódicamente bajo análisis estadísticos.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias	María de los Ángeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Evaluación de los servicios	Evaluación estadística sobre ingresos al sitio principal, acceso a cada sección, seguimiento de las consultas, reclamos y opiniones.	Seguimiento de las consultas y reclamos recibidos/ respondidos/solucionados	Evaluaciones estadísticas realizadas por la Oficina de Sistemas, Informática y Difusión.	Consultas mensuales a las estadísticas sobre ingresos, consultas, secciones con mayores ingresos, etc.	Evaluaciones estadísticas, realizadas por el web master.

“(...) Quincenalmente, mensualmente, estamos viendo a dónde se hace mayor consulta, dónde hay mayor interés, cosas que te sirven para ir mejorando algunos aspectos...” (Alvaráz). No obstante, la evaluación es limitada y, en ciertos casos no resulta suficiente. En palabras de Arias (Córdoba)

La herramienta (formularios de autogestión) contempla un control de calidad, un seguimiento de los reclamos y de las respuestas que les damos, que va quedando archivado digitalmente, en el que explicamos cuándo se inició el reclamo, qué tipo de reclamo es, si se lo derivó, si se lo solucionó, si se suspendió, a quiénes se les notificó... La herramienta, en sí, es completa, ahora que se complete el circuito no (...)

Arias explica esto haciendo referencia a que la implementación de acciones de e-Government, por más sencillas, fáciles y poco costosas que sean o parezcan, no son la única forma de vincularse con los ciudadanos ni de ofrecerles los servicios y la atención que todo ente gubernamental debe ofrecer. Las demás áreas municipales también deben cumplir con sus tareas y buscar el establecimiento de una relación más armoniosa con la comunidad, de lo cual, en combinación con una adecuada planificación y aplicación de herramientas digitales, puede promover a un mayor interés de los ciudadanos por interactuar de un modo más conciliador con la Institución y por participar democráticamente en la toma de decisiones, quizás también a través de dichas herramientas digitales. Las mismas no son buenas o eficaces, ni malas o ineficaces, por sí mismas (Gómez Camarero; 2003); su utilización y eficacia depende de su integración al proyecto municipal de cada gestión que sea puesto en marcha por los dirigentes, y a su institucionalización. Arias considera que:

(...) la idea nuestra es darle institucionalidad a esto... Llega una nueva gestión y dice "no, esta página web no sirve, cambiémosla..." Y están migrando a una página web con colores distintos, donde en lugar de decir A dice C. Y yo creo que eso, la certeza de que no va a haber un borrón y cuenta nueva, se puede dar al darle institucionalidad (a las herramientas digitales)...

Cabe destacar que las mismas dificultades mencionadas respecto a la implementación de herramientas de e-Government se presentan de manera más evidente al hablar de Open Government. Esto se debe a que el cambio de paradigma resulta aún mayor.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias	María de los Ángeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Noción de Open Government	"Es el crecimiento de lo que actualmente conocemos como e-Government, es justamente la aplicación de ese nuevo paradigma que te dije antes...Ser y dejar ser realmente participativos"	"La generación de nuevos contenidos tanto desde acá como desde las casas de todos los interesados en participar"	"Hablamos de un gobierno realmente abierto, con la capacidad de ofrecer y recibir información de manera sistemática, que se modifique constantemente".	"(...) ahí ya hablamos de una democracia no tanto representativa sino, en teoría, responsablemente participativa. (...) El uso de las TIC debería ser destinado a generar vínculos, justamente, a enlazar a la comunidad, a las instituciones (...)"	"El reconocimiento de una verdadera participación ciudadana, de una total apertura e interés por escuchar y responder a lo que pide la comunidad (...)"

Alvaráz (Villa Carlos Paz), considera que este concepto precisa la implementación de herramientas más abiertas, participativas, mayor generación de acceso para los vecinos de la comunidad. *"Es lo que se viene y el municipio tiene que formarse y empezar a pensar en la generalidad de la herramienta como materia de contacto directo con el ciudadano"*; lo cual coincide con la opinión de Mercedes Arias (Municipalidad de Córdoba), quien además añade su opinión respecto a por qué podría resultar tan difícil de implementar tal cambio de paradigma: *"a varios puede gustarles, como no, esa idea de Open Government, pero ¿por qué? Porque se resta poder..."*

Este es uno de los desafíos principales, mencionado anteriormente, y también definido en el marco teórico-conceptual de esta investigación. La centralización de información crea la sensación de mantenimiento del poder (García Delgado, 1997), de ahí surge tal necesidad de lograr un cambio de perspectiva, previamente a la implementación de un concepto tan diferente, como es el de un gobierno plenamente abierto. *“Hablamos de una verdadera democracia no tanto representativa, sino, en teoría, responsablemente participativa”* (Piasco). Tal como explica Nemirovcsi (2010), resulta importante reconocer, principalmente dentro de las instituciones municipales, que ignorar o despreciar el avance tecnológico implica también negarse a nuevas formas de comunicación, de vinculación y de posibilidades democráticas.

Finalmente, otra característica importante, que se destaca al hablar con los entrevistados, hace referencia a la inclusión de las herramientas de e-Government en un plan de Relaciones Públicas o de comunicación institucional integral.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias	María de los Ángeles Reineri	Bruno Esquiavi	Alejandra Piasco	Rubén Alvaráz
Planes de RPI o Comunicación Integrada	En cuanto al sitio, no existen planes integradores de RPI o de difusión	Existe constante relación con los medios de comunicación, desde ahí se trabaja la difusión del sitio y de los servicios que se ofrecen, ya sea a través de entrevistas, conferencias o de la pauta oficial, en la que siempre aparece la dirección del sitio.	Toda la información que se ofrece en la página es considerada como comunicación institucional. Esa comunicación es coherente, unificada, no sólo entre secciones, sino con la información que se transmite también a través de los medios de comunicación, o a través del mismo contacto personal que encuentran en la Municipalidad.	Principalmente con medios de comunicación, pero no aplicados a las acciones de e-Government	Planificación continua anual, comunicación integral del sitio, de los logos institucionales, en cartas, gráficas, TV, siempre en la búsqueda de "simplificar criterios"

Esta es una de las dimensiones en la que se presentan diferencias. Por un lado, desde la Municipalidad de Córdoba, no se considera necesaria la difusión del portal web y sus servicios. Arias lo explica de la siguiente manera: *“cuando veas el tráfico que tiene (la página municipal) y el grado de consultas, de accesibilidad, te vas a dar cuenta que es una página que ya está puesta y está cómoda dónde está...”* De lo cual se deduce una escasa integración del sitio web en planes de Comunicación Institucional y, por lo tanto, un desaprovechamiento de la difusión y puesta en marcha de un recurso, en teoría, muy productivo. Esta posición desde el área entrevistada se debe, además a la espera de contar con una ciudadanía más activa;

“yo lo hago público, si vos quieres saber e indagar, está bárbaro, si vos no indagás, y bueno, yo no te puedo coaccionar para que indagues... Mi responsabilidad termina en publicarlo. Y de ahí en más cabe la responsabilidad del ciudadano, de querer indagar, de querer seguir, de querer participar ¿te das cuenta?” (Mercedes Arias).

Sin embargo, es simple considerar también que, tras una falta de análisis y diagnóstico de la comunidad y del contexto, esa figura del ciudadano interesado y activo puede verse basada simplemente en falsas expectativas.

En contraposición, los portales de las demás ciudades, sí se encuentran integrados en proyectos y programas de difusión y comunicación municipal, al menos mínimamente. Tal es el caso, por ejemplo, del sitio de Villa Carlos Paz, el cual refleja su dirección (o URL), en distintos medios y canales:

Permanentemente se difunde... Nosotros hacemos un afiche y ponemos la dirección de internet. Vas a ver, vos salís al jardín municipal, miras para arriba y vas a ver que dice "Municipalidad de Carlos Paz" y está la dirección para la página, si se hace algún folleto está la dirección, en todos los mails que enviamos, está la dirección... Es decir, se trata de potenciar que la gente lo utilice, que lo agarre como una herramienta que le va a servir para lo local, para tareas específicas, para áreas específicas, para turismo, para lo que sea... (Alvaráz).

En el caso de Río Cuarto, Reineri explica *"siempre sugerimos, cada vez que hablamos con periodistas de distintos medios, que recurran a nuestro sitio. (...) Nosotros trabajamos continuamente en la actualización de la página de noticias e información general, queremos que sea una fuente de información a la que puedan recurrir con total confianza"*

Esta diferencia puede, a la vez, considerarse complementaria con las percepciones de cada entrevistado respecto a la noción a las Relaciones Públicas e Institucionales. Por una parte, en el caso de la Municipalidad de Córdoba, la responsable de la gestión de la página web considera que:

...serían necesarias (las RPI) justamente para dar consistencia a los proyectos, para aconsejar y convencer a los dirigentes a que trabajen también para institucionalizar la herramienta digital, eh... para convencer sobre... para actualizarla, para mantener una relación más directa con los ciudadanos, escuchándolos...

Esta concepción hace énfasis en la persuasión, en el convencimiento de los dirigentes gubernamentales, buscando el cambio de mentalidad, de paradigma, desde la cabeza de la Institución, tal como lo explica Porto Simoes (2004) al considerar que las Relaciones Públicas comprenden dimensiones que deben provenir desde el nivel político-directivo de toda organización.

En el caso de Río Cuarto y de San Francisco, se da una noción más orientada al trato con los medios de comunicación. *"Los periodistas son quienes nos ayudan a llegar a la mayor cantidad de ciudadanos posible, y en ciertos casos, eso es lo que necesitamos para dar a conocer la información municipal, dado que la consulta del portal, la mayoría de las veces resulta escasa (...),* explica Reineri.

Piasco considera, por otro lado, que *"cualquier acción de prensa, de intento de comunicación con los ciudadanos y con otras instituciones, refleja la importancia de las Relaciones Públicas (...)"*

Esquiavi, por su parte, se fundamenta en las funciones correspondientes a la Secretaría de Función e Información Pública, considerando que las mismas son netamente funciones de Relaciones Públicas, y las define como las responsables de

la difusión de la actividad oficial, planes, programas a través de los medios, del protocolo municipal y, en este caso particular en el que hablamos de e-Government, es importante que sean funcionales al desarrollo de nuevos modos de comunicación con los públicos a través de las TIC.

Se observa el reconocimiento de una importancia de la disciplina más centrada en bases operativas y en el quehacer de la misma como un programa sistemático y, además, coherente y congruente con lo desarrollado en toda la institución. De la misma manera, puede categorizarse la importancia otorgada por Alvaráz en el caso de la Municipalidad de Villa Carlos Paz:

...si se aplican planes de Relaciones Públicas orientados a integrar la comunicación del municipio estaríamos trabajando hacia una gestión más eficaz. Es decir, una buena planificación sobre lo que se quiere comunicar y a quién se quiere comunicar debe hacer uso de las nuevas herramientas disponibles y de las que vendrán...

Esta distinción entre las nociones o ideas manejadas respecto a la disciplina en cuestión, puede entenderse como consecuencia de los diferentes puestos ocupados por los entrevistados, su formación profesional, el mismo ámbito institucional en el cual se desenvuelven y el contexto o comunidad en el cual se encuentra inserta cada institución. Pero a la vez, puede entenderse como causa de la diferencia en cuanto a la inclusión de las herramientas de e-Government en un Plan de Comunicación Institucional integral.

Por último, resulta importante resaltar que es escasa o nula la mención por parte de los entrevistados a la importancia de las Relaciones Públicas en la investigación de las percepciones, actitudes y conductas de los destinatarios de las acciones de e-Government, respecto a las mismas y a cada Institución en sí. Esto resulta notable y permite observar que la investigación en sí y el análisis de dichos aspectos es poco considerada por todos los entrevistados en esta etapa, lo cual lleva a inferir la falta del input necesario a la hora de planificar la aplicación exitosa de acciones de Gobierno Electrónico o de cualquier otro tipo de acciones institucionales que estén destinadas a los distintos públicos-meta.

El análisis realizado en esta primera etapa permitió observar las nociones manejadas por responsables de portales web de diferentes ciudades, así como una visión general del tratamiento de cada municipio en la gestión digital. Una observación relevante es que debido al e-valor obtenido por cada portal y a las declaraciones dadas por los entrevistados, la aplicación de estrategias de Relaciones Públicas e Institucionales o de Comunicación institucional, no necesariamente se ven reflejadas en un mayor e-valor o, por ende, en una aplicación superior del e-Government.

Para finalizar, se destaca que se dejan entrever similitudes y diferencias que perfilan la posición de cada institución en cuanto al e-Government, el desarrollo de sus herramientas según las fases, y respecto a la predisposición a utilizar de manera efectiva estas aplicaciones digitales para una vinculación bidireccional, abierta, participativa y democrática, en función del análisis del contexto, del diagnóstico de la situación y de la planificación integral y coherente con los objetivos comunes a las administraciones públicas y las comunidades que las comprenden. Estas similitudes y diferencias son las que podrían sentar bases para investigaciones más profundas.



Análisis complementario de la primera etapa

Al llevar a cabo el análisis de contenido de los portales web municipales de las cinco ciudades seleccionadas, al igual que en las entrevistas, se detectan más similitudes que diferencias en lo correspondiente al punto de desarrollo alcanzado por las mismas en la aplicación del e-Government.

Como base de partida, se analizaron los listados de secciones presentados en los cinco portales:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Secciones (Menú Principal)	<p>Menú ubicado a la izquierda de la página principal: Inicio, Licitaciones, Registro Civil, Economía, Turismo, Obras y Servicios, Cultura, Deportes, Salud, Educación, Ambiente, Catastro, Obras Privadas y uso del suelo, Habilitación de negocios, Planeamiento Urbano, Espectáculos Públicos, Tránsito, Desarrollo Social, Protección Humana, Centros Vecinales, Participación Ciudadana, Discapacidad, Transporte, Derechos Humanos, Empleo, Tribunal de Faltas, Defensa Civil, Recursos Humanos, Relaciones Institucionales, Desarrollo Económico, Prensa y Difusión.</p>	<p>Menú ubicado en la parte superior de la página principal: Inicio, Intendencia, Secretarías, Servicios, Boletín Oficial.</p>	<p>Menú ubicado en la parte superior de la página principal: Inicio, Institucional, La Ciudad, Municerca, Transporte, Prensa, La Ciudad TV, Galería, Contacto.</p>	<p>Menú ubicado a la izquierda de la página principal: Intendencia, La Ciudad, Despacho y Prensa, Legislación, Concejo Deliberante, Tribunal de Cuentas, Gobierno, Desarrollo Social, Obras y Servicios Públicos, Salud y Medio Ambiente, Tasas y Contribuciones, Economía, Asesoría Letrada, Relaciones Institucionales, Cultura, Deporte, Policía Municipal, Registro Civil, Cementerio, Transporte Urbano, Educación.</p>	<p>Menú ubicado a la izquierda de la página principal: Home, Noticias, Cultura, Deportes, Obras y Servicios Públicos, Turismo, EPaDEL, Protocolo, Mapa Digital, Galería de imágenes, Multimedia, Agenda de actividades.</p>

En principio, parecería evidente, dada la cantidad de secciones listadas, que los portales web municipales de Córdoba y San Francisco son más completos que los otros tres. Sin embargo, la distribución de secciones es diferente en cada caso; por ejemplo, en el sitio web de Río Cuarto el menú principal cuenta sólo con cinco botones (en comparación con los 33 del sitio web de Córdoba), pero a partir de esos botones se ingresa a múltiples nuevas secciones, como ser todas las secretarías y todo el listado de servicios (ver Anexo 2).

A partir del listado de cada portal, pudo observarse también cuál es la sección más desarrollada por la Municipalidad, lo cual permite inferir qué áreas entregan mayor cantidad de información, en ciertos casos (teniendo en cuenta las entrevistas con los responsables de cada sitio), permite entrever qué secciones son más importantes, incluso dentro de la misma institución municipal (no sólo dentro del sitio) y, asimismo determinar hacia quiénes van dirigidas esas secciones.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Sección/es más desarrollada/s	Catastro, Educación, Salud, Ambiente	Servicios, Trámites Economía	Institucional y La Ciudad	La Ciudad (esta sección incluso cuenta con su propio sitio interno) Salud y Medio ambiente, y Desarrollo Social	Turismo, Cultura

En palabras de Arias (Municipalidad de Córdoba), *“la Municipalidad quiere que los ciudadanos encuentren información sobre aquellas cuestiones más comunes que se trabajan acá, en el palacio (...)”*. Es decir, se trataría de responder a aquello que los ciudadanos demandan, de una u otra manera; lo cual coincide con uno de los componentes esenciales de las relaciones externas que se establecen entre Gobierno y ciudadanos (Cardona; 2002).

A la vez, esto nuevamente nos permite inferir que de ciertas Direcciones o Secretarías se solicita, en todos los casos, mayor predisposición a brindar información y a trabajar desde sus respectivas secciones. Es lo que ocurre con Catastro (en Córdoba); “La Ciudad” (en San Francisco) y Turismo (en Villa Carlos Paz). En el resto de los portales, las diferencias de desarrollo entre las secciones no resultan tan evidentes como en los casos mencionados.

En cuanto a los servicios ofrecidos a través de los portales, cada uno presenta un listado variado de trámites disponibles.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Servicios ofrecidos	Información General, Información Legislativa, Buscador, Noticias municipales, Enlaces, Descargas, Impresiones, Planos, Horarios de atención, E-mail, teléfonos, Reclamos y consultas, Trámites en línea, Ayuda para trámites, Seguimiento de trámites y reclamos.	Información General, Información Legislativa, Buscador, Mapa del sitio, Noticias Municipales, Enlaces, Descargas, Impresiones, Planos, Horarios de atención, e-mail, Teléfonos, Reclamos y consultas, Trámites en línea, Ayuda para trámites.	Información general, Buscador, Noticias municipales, enlaces externos, información de transporte, registro fotográfico, Horarios de atención, e-mail, teléfonos, Reclamos y consultas	Información legislativa, Mapa del sitio, Noticias municipales, Enlaces, Descargas, Impresiones, Mapas y planos, Información de transporte, Registro Fotográfico, Horarios de atención, e-mail, teléfonos, Reclamos y Consultas,	Buscador, Novedades y noticias municipales, descargas, carga de archivos, impresiones, mapas municipales, información de transporte, registro fotográfico, contacto telefónico, reclamos y consultas, trámites en línea, consultas online.

Sin embargo, cada uno de esos “servicios” principalmente consiste en informar sobre requisitos necesarios, instruir sobre cómo realizar los trámites, dónde y en qué horarios (ver Anexo 2). Tal como pudo observarse en las entrevistas a los responsables de los sitios web en cada Institución Municipal, las acciones detectadas en cada sitio se corresponden, en todos los casos, con las dos primeras fases de e-Government definidas por Cardona (2002): *Presencia e Interacción*. Las herramientas implementadas

son utilizadas principalmente para brindar información y establecer contactos (principalmente unidireccionales), acotando la interacción con el ciudadano a cuestiones básicas. A lo sumo, pueden observarse ciertos indicios de la tercera fase, *Transacción*, dado que los portales cuentan con la posibilidad de realizar consultas y reclamos, pero estas son las únicas aplicaciones detectables que se corresponden con dicha fase.

A su vez, los mismos entrevistados mencionan en sus respuestas los siguientes objetivos respecto a los servicios que se ofrecen en los portales:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Objetivos de dichos servicios	Facilitar el acceso y la realización de trámites y acelerar los procesos municipales.	Facilitar la inclusión del ciudadano en lo cotidiano de la Municipalidad, informarlo, hacer que participe, que comprenda y ("en lo posible") comparta los objetivos, que participe activamente y se comprometa con la institución a la mejora de la ciudad	Generar mayor interacción con los ciudadanos, de manera más fácil, con un acceso más simple "sin la necesidad de que tengan que venir hasta el edificio"	Ofrecer mayor acceso, lograr la participación del ciudadano y despertar su interés por el accionar de la institución, facilitar trámites, y mantenerlos informados	Facilitar los trámites de los vecinos y el acceso a información municipal.

En la mayoría de las respuestas, se alude al objetivo de facilitar el acceso y la realización de los trámites. Nuevamente esto se ve reflejado en lo referido a las ventajas de la aplicación del e-Government: la mejora de la eficiencia, la mejora de los servicios, la instauración de la confianza entre los gobiernos y sus ciudadanos.

Sin embargo, la facilitación a la cual se refieren se limita a instruir sobre los trámites, descargas e impresiones de cedulones, y en brindar información en general sobre los planes, proyectos y acciones de cada área de la municipalidad a la que pertenecen (Ver Anexo 2: cuadro *Categorización y ponderación de los servicios*).

Por otro lado, a partir de la clasificación y ponderación de los servicios encontrados en cada sitio web analizado, según las fases teóricas de desarrollo del e-Government (presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática), fue posible otorgar a cada portal una calificación denominada *e-Valor*, que es construida en función de un cálculo ponderado (explicado en el enfoque metodológico) y que refleja la diferencia de desarrollo entre cada portal de cada municipio. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
e-Valor	7.00	6.75	4.25	6.00	6.00

Como puede observarse, los valores presentan diferencias, principalmente porque aquellos que fueron calificados con menor valor son los que muestran mayor orientación a simplemente informar sobre trámites, pero no necesariamente ofrecer la posibilidad de realizarlos a través del portal. Lo mismo ocurre en los dos casos mejor valorados, sólo que en ambos si se brindan ciertas (aunque escasas) posibilidades de verdaderamente interactuar y realizar transacciones.

Esto nos lleva a observar nuevamente los objetivos esbozados por los entrevistados. Dado que han mencionado entre ellos el *facilitar la participación*, uno de los aspectos analizados en las plataformas web disponibles fue el uso de redes sociales, blogs, u otros canales web 2.0. Los datos obtenidos fueron los siguientes:

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Uso de plataformas 2.0	Blogs y Página de Facebook del área Prensa	NO	NO	NO	NO
Información generada a través de plataformas 2.0	Información sobre el Archivo Histórico Municipal, Medio Ambiente, Centro Cultural Cabildo, Memorias del Cordobazo, y Economía Social				

Sólo la Municipalidad de Córdoba hace uso de medios sociales, al menos planificado, como parte de un plan de comunicación integral. Cabe mencionar que no es responsabilidad de la Subdirección Web, sino de cada área respectiva, la actualización y el mantenimiento de dichas plataformas, así como también la moderación o respuesta de los comentarios recibidos por parte de los *seguidores* de las mismas.

Dado lo anterior, se intentó analizar otros medios de contacto e interacción (a través de la web) a los cuales podrían recurrir los usuarios de cada sitio.

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Posibilidades de contactos y participación ciudadana	Sección Contáctenos, o mediante el sistema de autogestión (aún en proceso de prueba), y a través de la participación en las plataformas 2.0	Sección Contacto, a través del formulario	Sección Contacto, a través del formulario	Sección Contacto, a través del formulario	Sección Contacto, a través del formulario; carga de fotos y videos.

El formulario de contacto es la opción más común. En todos los casos, se trata de formularios a través de los cuales el usuario puede contactarse, si tiene la intención de hacer algún tipo de consulta, con el área de su interés; así como también, puede enunciar quejas y reclamos.

En base a esto, se considera la acotación realizada por Piasco (San Francisco) al considerar que *“Cualquier tipo de implementación de nuevas herramientas, principalmente las relacionadas a TIC, debe ser tratado como un plan a largo plazo (...) Por otro lado, los costos de facilitar el pago online o las tramitaciones online son muy altos (...) No es la intención quedarse atrás en la aplicación de las mismas, pero el cambio de mentalidades, y también la aceptación de librar información llevan su tiempo y trabajo”*

Como se mencionó anteriormente, el desarrollo del e-Government en los municipios analizados se ve acotado a los niveles de *Presencia* e *Interacción*, y la capacidad de alcanzar nuevos niveles se encuentra obstaculizada por diversos factores. Es necesario tener en cuenta que el desarrollo de fases que verdaderamente permitan una relación bidireccional Gobierno-Ciudadanos, mutuamente beneficiosa, implica el despliegue de nuevas perspectivas provenientes de ambas partes, que atiendan a los beneficios proporcionados por el aumento de la investigación, la información, el conocimiento, el interés y la participación activa.



Análisis de datos de la segunda etapa

La segunda etapa de esta investigación consistió en obtener una idea general de las percepciones de los destinatarios principales de las acciones de e-Government, los ciudadanos, respecto a las instituciones municipales de sus ciudades, los servicios ofrecidos por las mismas, el conocimiento de los portales web municipales, y sus percepciones sobre éstos, así como también el uso que hacen de las herramientas digitales disponibles.

Si bien los datos obtenidos permiten la formulación de conclusiones aplicables a los cinco municipios seleccionados, a fines prácticos se presenta, en principio, un análisis de cada uno de ellos por separado.

Se entrevistó, en primer lugar a trece ciudadanos de la ciudad de Córdoba, de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 19 y 48 años, de diferentes profesiones y con un nivel educativo ubicado entre las categorías de Universitario incompleto y Universitario completo. Se observa el consumo de medios de comunicación tanto televisivos y radiales como impresos y digitales, entre los cuales se destacan los tres canales de aire (canal 8, canal 10 y canal 12), y las ediciones impresas y digitales de La Voz del Interior.

A la hora de obtener información sobre la Municipalidad, los ciudadanos de Córdoba Capital entrevistados declaran recibir dicha información de los medios de comunicación masiva mencionados anteriormente, aunque algunos entrevistados recurren, además, a buscar información en el portal web de la Institución o en plataformas similares. Esto parece responder, de acuerdo a los datos obtenidos, a que los medios masivos se encuentran fuertemente establecidos e institucionalizados en la sociedad cordobesa.

Los entrevistados cuentan con computadoras en sus hogares, y, la mayoría de ellos, con una conexión a internet, principalmente conexiones permanentes a través de empresa de TV por suscripción, o, en otros casos, por conexión wi-fi. Esto permite hablar, en primera instancia de entrevistados pertenecientes al grupo de ciudadanos con *acceso a la comunicación* (Muriel y Rota; 1980). Pero a la vez, se recalca el hecho de que el mismo refiere a cuentas particulares y pagas; además, dicho acceso no necesariamente provoca la apetencia de estos ciudadanos por aprovechar las herramientas web municipales disponibles.

Siguiendo con la noción de *acceso*, los ciudadanos entrevistados dicen contar con conocimientos informáticos, además de cívicos; lo cual refleja una importante ventaja en función de su predisposición para el uso de TIC en la interacción con las Instituciones Municipales (Goldstein, 2005).

Algunos de ellos niegan tener cualquier tipo de contacto con la Municipalidad de la ciudad, ya sea presencial, telefónica o virtualmente. Sin embargo, todos reconocen saber de la existencia del portal web, siendo, en ciertos casos, usuarios pasados o actuales del mismo, principalmente en las siguientes situaciones:

- ☞ Descarga de cedulones;
- ☞ Búsqueda de información sobre licitaciones o llamados a concursar por un puesto laboral;
- ☞ Búsqueda de información sobre ordenanzas municipales;
- ☞ Búsqueda de datos de contacto (números telefónicos, direcciones de e-mail);
- ☞ Quejas y reclamos por alumbrado público;
- ☞ Información de interés sobre medio ambiente;
- ☞ Información de Interés general

En este punto, puede observarse que los entrevistados hacen uso de ciertas aplicaciones, justamente aquellas primordialmente mencionadas por los responsables de los portales web, entrevistados en la primera etapa de este trabajo: este uso se corresponde principalmente con las dos primeras fases de desarrollo de e-Government: *Presencia e Interacción*.

Ahora bien, a la hora de opinar sobre el contenido del sitio, los entrevistados señalan que:

- ☞ La información del sitio es completa, actualizada, aunque poco clara y específica en algunos de los instructivos;
- ☞ Fácilmente accesible, para quienes cuentan con acceso a internet;
- ☞ Es un sitio seguro dado que *“Es una página del gobierno; debe serlo... (Horacio; 24 años; estudiante)”*, sin embargo, se observa cierta desconfianza a la hora de ingresar datos personales.

Estas opiniones se corresponden con el hecho de que estos ciudadanos perciben, en su mayoría, que la Municipalidad es una Institución basada en normas y procesos burocráticos, lo cual le otorga cierto carácter de estabilidad y seguridad. Además, es vista como capaz de poner en marcha programas a través del uso de TIC; así como también se considera que cuenta con el presupuesto y el personal adecuado para mejorar el sitio y alcanzar servicios que sean *verdaderamente útiles y participativos* (referencia de uno de los entrevistados respecto a la accesibilidad al portal – Ver Anexo CD). Desde esta perspectiva general, la imagen que los entrevistados tienen formada sobre la Institución y sobre su sitio web, más concretamente, parece ser favorable y positiva (Vargas Malgarejo; 1994), principalmente al hablar de la potencialidad de la misma. Esto se debe, en la mayoría de los casos, tanto a los contactos personales, establecidos previamente, así como al contacto virtual a través del sitio.

Al preguntar a los entrevistados en esta ciudad sobre su percepción de los objetivos de la existencia de un sitio web municipal, se obtuvieron las siguientes categorías de respuestas:

- ☞ Informar sobre las actividades que realiza y va a realizar la institución;
- ☞ Informar sobre actividades culturales, turísticas y recreativas que se desarrollan en la ciudad;
- ☞ Facilitar y acelerar la realización de trámites;
- ☞ Informar sobre ordenanzas municipales

Nuevamente, se observa que los entrevistados identifican la existencia del portal con un objetivo principalmente informativo, dado que el uso que dan al mismo se limita principalmente a informarse, sin necesariamente demandar la incorporación o mejora de los servicios ofrecidos.

Sin embargo, los entrevistados en la ciudad capital, usuarios del sitio web, enumeraron ciertos servicios que les gustaría encontrar en el portal a la hora de utilizarlo, en pos de su mejora; servicios que actualmente no se encuentran disponibles y que responden a fases más avanzadas en el desarrollo del e-Government:

- 🔗 Foros de opiniones y consultas;
- 🔗 Bolsa de empleo;
- 🔗 Sistema de pago online de impuestos

Por último, en cuanto al interés en participar en cuestiones de gobierno local, se observo en gran parte un fuerte interés en hacerlo, tanto en foros y encuestas web, como en convocatorias y consultas populares; siempre y cuando sea en un espacio de respeto, seriedad y escucha mutua, a excepción de algunos que confesaron no tener ningún interés en hacerlo, principalmente por no confiar en que sus opiniones sean tomadas en serio por los funcionarios públicos. En este caso, los entrevistados poseen una percepción negativa en cuanto a la facultad de la Municipalidad para asegurar que su participación tenga el valor que corresponde. Es necesario, entonces, que las Instituciones tengan en cuenta este aspecto a la hora de poner en práctica mecanismos de comunicación y participación tanto personales como virtuales.

A fines de febrero, se realizó la misma entrevista a 7 ciudadanos de la ciudad de Río Cuarto, de ambos sexos, con edades comprendidas entre 21 y 46 años, de diferentes profesiones, y con un nivel educativo ubicado entre las categorías de Secundario Completo y Universitario Completo. Entre ellos resultó generalizado el consumo de diferentes medios de comunicación, televisivos, radiales, impresos y digitales, principalmente del ámbito nacional; así como también la posesión de computadoras y conexiones particulares a internet.

En caso de requerir información sobre la Municipalidad, sus servicios, trámites, o cuestiones generales de la localidad, prácticamente no se observa la búsqueda de dicha información en el portal web institucional (salvo por consultas de ordenanzas municipales y llamados a concursos), a pesar de que existe contacto con la Institución, al menos para la realización de trámites, principalmente, pagos de impuestos. Sin embargo, los entrevistados aceptan conocer la existencia del portal y, en algunos casos, haber hecho uso de éste, al menos una vez, para las siguientes acciones:

- 🔗 Descarga de cedulón municipal;
- 🔗 Consultas sobre ordenanzas;
- 🔗 Consultas sobre Llamados a concursos;
- 🔗 Consulta sobre nómina de autoridades;
- 🔗 Quejas y Reclamos.

En esta localidad, también se observa una fuerte correspondencia con la primera fase de desarrollo del e-Government: *Presencia*, siendo un poco menos observable el desarrollo de la fase de *Interacción* (Cardona; 2002). Lo mismo ocurre al cuestionar sobre los objetivos percibidos por los entrevistados respecto a la existencia del sitio web municipal:



- ☞ Informar sobre las actividades que realiza y va a realizar la institución;
- ☞ Facilitar y acelerar la realización de trámites;
- ☞ Informar sobre ordenanzas municipales; licitaciones y llamados a concurso;
- ☞ NS/NC

En cuanto a la percepción de los entrevistados que alguna vez hicieron uso del portal, los mismos reconocen que encontraron toda la información que necesitaban y calificaron a la misma de completa, clara, pertinente y actualizada. El punto negativo de la percepción se dejó entrever al hablar sobre la confiabilidad/seguridad del sitio. Los entrevistados dejaron en claro que prefieren no brindar datos personales de manera indiscriminada (a lo sumo, darían sus nombres y direcciones de e-mail). Lo notable es que esta percepción se da, no sólo con el sitio municipal, sino con cualquier sitio web, lo cual permite inferir que la desconfianza de los usuarios no parece tener relación directa con la Institución Municipal, en sí.

Otro punto a destacar, siguiendo el análisis anterior, es que los entrevistados están predispuestos a participar en cualquier convocatoria siempre y cuando se mantenga el carácter anónimo de las sugerencias, quejas, reclamos y opiniones en general. Nuevamente se observa la resistencia y la falta de confianza a la hora de formular opiniones o ideas para el desarrollo de la comunidad, lo cual complica la aplicación y el uso de nuevos mecanismos de comunicación y participación (García Delgado; 1997).

Se observa que los entrevistados consideraron que la Municipalidad se encuentra plenamente capacitada, tanto en infraestructura y personal, como en presupuestos para, en primer lugar, promover el la instauración de *Access points* en cualquier punto de la ciudad, lo cual, en palabras de uno de ellos *"(...) es el primer paso que deben dar para garantizar la igualdad de acceso para todos, de eso se trata esto, ¿no? De mejorar y facilitar los servicios ofrecidos para todos, no sólo para los que tenemos computadora e internet en nuestras casas o trabajos"* (Juan Daniel; 36; Asesor de Imagen); así como también para asegurar la privacidad de los datos que los vecinos deban otorgar; y, por último, para crear propuestas lo suficientemente innovadoras y atractivas para atraer la atención de aquellos que sienten profundo desinterés por las actividades de la Administración Pública.

El tercer caso es el de la ciudad de Villa María, donde se entrevistó a cinco ciudadanos de ambos sexos, con edades comprendidas entre 18 y 44 años, de distintas profesiones, y con un nivel educativo ubicado entre las categorías de Secundario Completo y Universitario Completo.

De este grupo de entrevistados, se observa un fuerte consumo de medios de comunicación, tanto televisivos y radiales, como impresos y digitales. Algunos de ellos recurren al sitio web institucional cuando desean informarse respecto a cuestiones municipales, el resto recibe la información a través de los medios tradicionales (TV, radio, diarios).

Nuevamente, se observa entre los entrevistados el reconocimiento de mantener o haber mantenido algún tipo de contacto, sea telefónico, presencial o virtual, principalmente para la realización de trámites.

En este caso, al igual que en los anteriores, es general la posesión de computadoras y la mayoría, cuenta con acceso a internet en el hogar o en el lugar de trabajo, principalmente por conexiones con banda ancha permanentes, a través de compañías telefónicas, es decir, servicios particulares y pagos.

De aquellos ciudadanos que cuentan con acceso a internet (coincidentalmente, son aquellos que también mantienen/mantuvieron contacto con la Municipalidad), se admite haber accedido al portal web municipal para *informarse* sobre:

- 🔗 Noticias municipales;
- 🔗 Requisitos para realizar trámites en el Registro Civil;
- 🔗 Información de contacto: números telefónicos, direcciones de e-mail;
- 🔗 Formularios de quejas y reclamos;
- 🔗 Descarga e impresión de cedulones.

En consecuencia, se distingue principalmente el desarrollo de la fase de e-Government de *Interacción*, a diferencia de Córdoba y Río Cuarto, cuya fase predominante es la de *Presencia*.

Los objetivos advertidos por este grupo de entrevistados, respecto a la presencia de la Municipalidad en la Web, pueden categorizarse en:

- 🔗 Informar sobre la realización de trámites;
- 🔗 Brindar información de contactos;
- 🔗 Facilitar la realización de trámites;
- 🔗 Brindar información turística de la ciudad y sus alrededores;
- 🔗 NS/NC

Es decir, este grupo de ciudadanos le adjudica utilidades y objetivos más interactivos al portal y, del mismo modo, hacen usos similares de éste.

En cuanto a la percepción general del sitio, los entrevistados lo calificaron de completo, atractivo, con información actualizada y de interés, fácil de acceder a los servicios, seguro, y confiable. A su vez, consideran que la Institución Municipal está preparada, en cuanto a presupuesto, para brindar posibilidades a todos los vecinos para el acceso a internet y para capacitar tanto a sus empleados, como a todos los habitantes de la ciudad, para darle un uso productivo a las herramientas digitales, más allá de no hacerlo en la actualidad. Al igual que en el primer municipio, la imagen que los entrevistados tienen formada sobre la Institución y sobre su sitio web, más concretamente, parece ser favorable y positiva, principalmente al hablar de la potencialidad de la misma.

Por último, este grupo cree que las puertas para la participación ciudadana, en general, se encuentran abiertas, ya sea a través de lo que teóricamente García Delgado (1997) denomina *modelos semi directos de participación democrática* (convocatorias, consultas o iniciativas populares, entre otros). Sin embargo, la ciudadanía no se halla informada respecto a estos servicios, y menos aún a que podría existir la posibilidad de participar a través de canales digitales, caso para el cual tampoco se halla capacitada, según la opinión de los entrevistados.

En la ciudad de San Francisco, también se llevaron a cabo entrevistas a cuatro ciudadanos, nuevamente, de ambos sexos, con edades comprendidas entre 23 y 40 años; de diferentes profesiones, y con niveles educativos comprendidos entre las categorías Secundario Completo y Universitario Completo.

Se observa entre ellos el consumo generalizado de medios de comunicación, tanto televisivos y radiales como impresos y digitales, entre los cuales se destaca la edición digital de La Voz del Interior. A la hora de obtener información sobre la Municipalidad o la localidad, estos ciudadanos de San Francisco dicen, recibir dicha información de los medios de comunicación masiva mencionados anteriormente; recurriendo, sólo en ciertos casos, a buscar información en el portal web de la Institución o en plataformas similares.

De este grupo de entrevistados, también es general la posesión de computadoras, con una conexión a internet, principalmente conexiones permanentes a través de una empresa de TV por suscripción, es decir, cuentas particulares y pagas.

Admiten tener o haber tenido algún tipo de contacto con la Municipalidad, ya sea presencial, telefónica o virtualmente; en su mayoría, al realizar pagos de impuestos. También reconocen saber de la existencia del portal web, siendo usuarios pasados o actuales del mismo, principalmente en las siguientes situaciones:

- ☞ Consulta sobre nómina de autoridades y organigrama;
- ☞ Quejas y reclamos;
- ☞ Información de contacto;
- ☞ Descarga e impresión de cedulón inmobiliario o del automotor.

En concordancia con el punto anterior, los objetivos indicados por los entrevistados, de acuerdo a sus opiniones, son los siguientes:

- ☞ Informar sobre la Institución
- ☞ Informar sobre las actividades que realiza y va a realizar la institución;
- ☞ Informar sobre trámites que pueden hacerse en la Municipalidad (de modo presencial)

En conclusión, la utilidad otorgada así como los objetivos adjudicados a las herramientas disponibles, coinciden con usuarios que se desenvuelven principalmente en la primera fase de e-Government: *Presencia* (Cardona; 2002).

Este es el caso más interesante respecto a la percepción que tienen los entrevistados respecto a la Institución Municipal. Los cuatro consideran que no se encuentra preparada para cubrir costos que aseguren el acceso a todos los ciudadanos a internet (lo cual ven como esencial); que no se encuentra capacitada en cuanto a personal para atender la gestión de trámites; que no existe suficiente responsabilidad para capacitar a la ciudadanía y que, dada la atención personal que brindan, no serían capaces de dar un buen servicio digital. Se adjudica tal percepción desfavorable o negativa en función de los contactos, tanto personales como virtuales, que los entrevistados han tenido con la Institución.



En consecuencia, también es notable la ausencia de cierta predisposición a interactuar a través de la participación ciudadana activa, del involucramiento y compromiso, en futuras acciones que la Municipalidad pudiese promover. Esto recae en la adopción de actitudes negativas hacia la Institución y es un punto de gran importancia para ser considerado por la misma al momento de elaborar tanto acciones de e-Government como de implementar cualquier método presencial de democracia directa o semi-directa (García Delgado; 1997).

Finalmente, al considerar el caso de Villa Carlos Paz, se realizaron entrevistas a dos ciudadanos, uno de cada sexo, con edades entre 24 y 34 años; con profesiones diferentes, y niveles educativos comprendidos entre las categorías Universitario Incompleto y Universitario Completo. Ambos cuentan con computadoras y acceso a internet en hogares o lugares de trabajo por conexión banda ancha permanente, por suscripción a través de una empresa de telefonía. Por lo general, hacen consumo de medios, principalmente digitales, y la hora de informarse sobre la Municipalidad, lo hacen a través de los mismos medios que consumen, recurriendo al portal en pocas situaciones.

Ambos reconocen mantener o haber mantenido contacto con la Municipalidad de la Ciudad, principalmente por la realización de trámites; así como también reconocen el conocimiento y uso del sitio web institucional para lo siguiente:

- 🔗 Descarga de cedulón inmobiliario;
- 🔗 Búsqueda de información turística;
- 🔗 Búsqueda de información de contacto;
- 🔗 Uso del formulario de contacto.

Al opinar sobre el contenido del portal, los entrevistados lo clasifican como completo, seguro, fácilmente manejable, con información clara, precisa e interesante.

Se observa, de este modo, el alcance de la fase de *Interacción*, a partir de la cual son los mismos usuarios quienes buscan vincularse con la Institución a través del portal. En concordancia, los objetivos mencionados por los entrevistados, de acuerdo a su percepción, pueden categorizarse de la siguiente manera:

- 🔗 Informar sobre la Institución;
- 🔗 Informar sobre la ciudad y sus atractivos (especialmente para los turistas);
- 🔗 Informar sobre las actividades que realiza y va a realizar la institución;
- 🔗 Facilitar la realización de trámites;
- 🔗 Ofrecer posibilidades de contacto más directo.

Por último, ambos entrevistados opinan que la Municipalidad de la ciudad cuenta con el presupuesto necesario para *posicionar* al sitio web, a través de la implementación de infraestructura requerida para la prestación de mejores servicios a través del portal, teniendo en cuenta la facilitación del acceso y la seguridad de la información otorgada por los usuarios. También consideran que el principal desafío sería la capacitación de los funcionarios que actuarían como responsables de la gestión del sitio, factor condicionante, según la opinión de uno de los entrevistados, para mostrar un verdadero interés en participar de asuntos municipales por parte de la ciudadanía. En otras palabras, la percepción

resulta favorable en cuanto a la potencialidad de la Institución y de las herramientas digitales, sin embargo, dadas las condiciones actuales, los entrevistados todavía no muestran predisposición favorable a la participación activa y al involucramiento cívico.

En función de lo analizado en esta etapa, al considerar en conjunto a todos los ciudadanos entrevistados en los cinco municipios, a modo de cierre, pueden destacarse los siguientes apartados:

- La edad de los entrevistados intentó abarcar rangos a partir de la mayoría de edad civil, dado que en nuestro país, en esos casos los habitantes de un territorio pasan a adquirir plenamente derechos y obligaciones cívicas. A partir de este aspecto, puede observarse en los entrevistados poca influencia del mismo, sin embargo parece notoria una mayor interacción con portales web municipales entre personas de edades comprendidas entre 21 y 40 años. Es posible entonces, que los servicios ofrecidos y demás acciones de e-Government deban orientarse a ese rango de edades, sin descuidar, por supuesto, las demandas de quienes no se consideran en el mismo.
- El nivel educativo, por sí solo, no resultó un aspecto de influencia explícita entre los entrevistados, dado que a pesar de contar, en ciertos casos, con estudios universitarios y profesiones diversas, no necesariamente se cuenta con *conocimientos informáticos o cívicos necesarios*, no para el uso de los portales (los cuales son considerados como de fácil entendimiento y uso por los entrevistados) sino para la generación de demandas de nuevas herramientas de interacción y de participación.
- El uso de computadoras y el acceso a Internet pudo observarse en los distintos casos; sin embargo, se trata de acceso a través de servicios particulares y pagos. No se encontraron referencias respecto a los *Access points* disponibles en las localidades en cuestión. Esto puede deberse, entre otras razones, a falta de conocimiento, de interés o de utilidad por parte de los entrevistados.
- A la hora de buscar y recibir información, tanto sobre la Municipalidad como sobre la localidad, existen referencias a los portales web, pero es más común entre los entrevistados recurrir a los medios masivos de comunicación, dado que son considerados como *oficiales* y más objetivos.
- La percepción común en cuanto a las Instituciones Municipales suele ser positiva, sobre todo en cuanto a las acciones de e-Government potenciales, o a futuro, que puedan ponerse en práctica desde las mismas. En cuanto a las acciones actuales, se observa cierto desinterés y opiniones negativas entre los entrevistados, pero sin referirse directamente a los sitios web, sino más bien a los contactos personales establecidos con las Administraciones.
- Las principales percepciones positivas sobre las herramientas de e-Government se refieren al manejo fácil y simple de los portales, la claridad de la información, la seriedad de las Instituciones, entre otros. Las principales percepciones negativas tienen que ver con la falta de confianza y de conocimiento respecto a términos de seguridad, la consideración de que no existe un marco de respeto e igualdad en la participación y la falta de capacitación de los funcionarios responsables, entre otras.
- En función de dichas percepciones, se observan entre los entrevistados actitudes favorables a la hora de participar e involucrarse con las Instituciones Municipales (en ciertos casos, lo que falta es el conocimiento sobre cómo, dónde o cuándo hacerlo), siempre que las mismas resuelvan en sus propuestas aquellos aspectos que generan cierta resistencia en los ciudadanos.

Conclusiones

A lo largo del desarrollo de esta investigación pudo observarse la conjunción de dos disciplinas de importancia para las sociedades actuales: la política y la comunicación institucional; ambas unidas por el uso de las llamadas nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

En los inicios de este trabajo, Internet y las herramientas digitales fueron los ejes principales sobre los cuales se buscaba basar el estudio; sin embargo, al pasar del análisis de la teoría al de la práctica en las Instituciones, la investigación dio un giro que puso en el centro a quienes implementan y a quienes hacen uso de dichas herramientas, así como también se puso en foco a la noción de **vínculo**, a esa interpenetración que se da entre dos partes de un sistema que se afectan mutuamente: en este caso, las Municipalidades y los ciudadanos. Internet pasó a ocupar el lugar de medio para alcanzar un fin, un medio altamente eficaz si su uso es planificado, coordinado, y evaluado continuamente en función de investigaciones, análisis y diagnósticos llevados a cabo por los responsables de su aplicación: esta serie de pasos son los que permiten la implementación exitosa del e-Government o Gobierno Electrónico en una sociedad.

Han sido muchas las ventajas y, aún más, los desafíos encontrados, tanto desde la teoría como desde la práctica. Ambas partes de la relación Gobierno-Ciudadanos, cuentan con características particulares que permiten entender el por qué se ha alcanzado cierto límite al desarrollo de las herramientas de e-Government.

En primer lugar, desde las Instituciones Municipales, el Gobierno Electrónico tiene limitaciones serias por parte de los actores: los políticos, funcionarios y, en algunos casos, el personal en general parecen ignorar, consciente o inconscientemente, la aplicación de TIC a la hora de responder a los requerimientos de la comunidad. Usan el portal web como un medio de difusión institucional, y cuentan con un listado de servicios realmente básicos. Pasan por alto la interacción con los ciudadanos, a quienes no les brindan la posibilidad de canales de comunicación alternativos como foros, consultas online (vía chat), comentarios o encuestas.

A partir del análisis realizado en este trabajo, se considera que una de las principales dificultades de implementar acciones de e-Government recae en la preocupación de los dirigentes respecto a posibles *pérdidas de poder*, dado que una de las características prominentes de dicha implementación consiste en reflejar de manera transparente, veraz y detallada toda aquella información que pueda resultar de interés para la ciudadanía y demás organizaciones e instituciones públicas. *“Ingresar a un espacio en el que todos, incluida la Institución en sí, puedan ser cuestionados, criticados, sancionados por las opiniones de los demás, genera temor y resistencia a la apertura”* considera Alejandra Piasco, responsable de la Dirección de Despacho y Prensa de la Municipalidad de San Francisco. Claramente, este no es el único desafío del e-Government. Entre aquellos más remarcados por los responsables de los portales web, se encuentran los altos costos de infraestructura para permitir el acceso a toda la sociedad, la falta de continuidad en los proyectos al inicio de cada gestión, la falta de capacitación de los

empleados públicos, la necesidad de educar a la sociedad respecto al uso de las herramientas, el no actuar como una fuente de información totalmente abierta a los interesados, entre otros.

Uno de los objetivos principales de esta investigación consistió en el análisis de la aplicación de herramientas de e-Government por parte de las Administraciones Públicas locales. En base a ese objetivo, el análisis demostró que las acciones implementadas en los cinco municipios se encuentran ubicadas en las primeras fases de desarrollo: *Presencia e Interacción*. Los objetivos de dichas acciones, definidos por sus propulsores, no concuerdan con lo que puede observarse a partir del análisis de las herramientas disponibles. Existe una amplia distancia entre la mera otorgación de información y la promoción de la participación y el involucramiento ciudadano, mencionados por los entrevistados de cada Institución.

Ciertamente, la Administración Pública debería caracterizarse por ser la más importante fuente de información de interés para el ciudadano (García Delgado; 1997), dados los contenidos que se desprenden de sus diversas funciones. Pero lo notable en el caso de los ciudadanos entrevistados en los municipios de Córdoba fue que no son comunes o frecuentes las visitas al portal web para informarse sobre cuestiones locales; más bien, se dio cierta preferencia por recurrir a medios de comunicación masivos o ya reconocidos e institucionalizados (ya sean televisivos, radiales, impresos o digitales); en algunos escenarios, eso ni siquiera les garantiza obtener información sobre la Institución o la localidad, dado que recurren a medios del ámbito nacional. No generar contenidos novedosos para el sitio, no mostrar interés en investigar qué demanda la comunidad en cuanto a información, no capacitar a los empleados para que se desenvuelvan en cuestiones de e-Government, entre otras cosas, es considerado como un desaprovechamiento de una herramienta que permitiría contactar directamente con públicos potenciales y reales, los cuales constantemente crean y modifican sus percepciones y actitudes sobre la Institución.

Considerando lo anterior, es necesario destacar la importancia de lograr un cambio de mentalidad en las Instituciones, y ese cambio, recordando que las mismas son sistemas abiertos, debe provenir tanto del exterior como desde su interior. Para tener éxito en la implantación del Gobierno Electrónico es imprescindible un liderazgo político desde la más alta instancia, es decir, desde los dirigentes; es necesario también que el municipio tenga un plan estratégico de actuación en función de la investigación de las necesidades de la comunidad; un plan donde estén totalmente definidos los objetivos, los responsables, los participantes, las fases, el cronograma y el presupuesto; y, entre otras cosas, resulta esencial el reconocimiento de que un proyecto de tal magnitud precisa de una planificación a largo plazo (Ortiz de Zárate; 2010), y de que la gran dificultad de su puesta en práctica va a verse más enfocada en el cambio cultural y organizativo que en el tecnológico o legal.

Cabe destacar, en función de lo anterior, que el e-Government, el Open Government o la aplicación de herramientas 2.0, en general, exigen un cambio hacia una actitud más proactiva entre las partes, emisores y receptores: los ciudadanos también deberían, por lo tanto, comprometerse con la actividad política, y educarse y capacitarse para participar e influir en las acciones de gobierno por medio de las herramientas que hoy se encuentran a su alcance.



El segundo objetivo principal de esta investigación fue analizar el conocimiento que tienen los ciudadanos de las herramientas de Gobierno Electrónico disponibles y el uso que hacen de las mismas. A partir de las entrevistas realizadas a ellos, se observa que el conocimiento sobre los portales existe, los entrevistados reconocen saber de la presencia de sus respectivas Municipalidades en la web. La falta de conocimiento en ciertos casos, recae, en parte, en que algunos municipios no cuentan con un plan integrado de difusión a través de otros medios y canales, por lo tanto, nuevamente se desemboca en el desperdicio de una buena oportunidad de establecer vínculos. Por otra parte, algunos factores que afectan la utilización de los portales son desconfianza en la seguridad de la información otorgada, falta de interés, falta de tiempo, preferencia por otros sitios web o por otras fuentes de información. La percepción común entre los entrevistados resulta, principalmente, negativa en cuanto a las herramientas digitales actualmente disponibles, sin embargo, la misma se torna positiva respecto a la posibilidad futura de la implementación de nuevas acciones de e-Government, verdaderamente más participativas e interactivas.

Internet es apreciada, por algunos de los involucrados en esta investigación (tanto funcionarios de las municipalidades como ciudadanos), como una plataforma de contacto e interacción. Y en cierta forma, es así, dado que más allá de los desafíos y contrariedades que acarrea, existe una amplia variedad de potenciales recursos técnicos capaces de promover la participación democrática y establecer un contacto entre las autoridades locales y los ciudadanos administrados. Pero, considerando la distancia entre informar e involucrar a la comunidad (mencionada anteriormente) ¿es suficiente sólo con brindar información institucional, sobre obras, proyectos y servicios mínimos? La experiencia de los entrevistados demuestra que no.

El e-Government Municipal en la provincia de Córdoba se encuentra en sus inicios; no implica solamente un proceso tecnológico, sino fundamentalmente un fuerte cambio de paradigmas y todo un proceso de modernización de las Instituciones, y de interacción con el ciudadano. Las TIC son una herramienta potencial de la democracia, pero primordialmente es necesario establecer su sentido y orientación. Es esencial reflexionar acerca de la visión y los objetivos para poder determinar las tecnologías apropiadas para alcanzar los mismos (Ver Aportes Personales – Pág. 69).

Por su parte, este trabajo no se centró en la búsqueda de explicaciones ni de correlaciones. Es una investigación puramente exploratoria, que puede llegar a sentar bases para próximos análisis, dado que los interrogantes aún son varios ¿Qué pasaría si las prácticas más usuales de la democracia (votaciones, consultas populares, iniciativas, entre otros) se transfiriesen a Internet? ¿Se lograría incrementar el compromiso y la participación de la sociedad civil en las decisiones? ¿Se lograría mayor transparencia y eficacia en la gestión pública? ¿Qué se necesita para alcanzar un verdadero gobierno electrónico? En función de lo analizado, se afirma que el enfoque correcto no es el que se centra en las herramientas, sino el que atiende al vínculo entre las Instituciones y sus públicos, así como a los objetivos de dicho vínculo. Es evidente que en las actuales sociedades las Administraciones necesitan mejorar sus *relaciones externas*: con la ciudadanía, con las distintas organizaciones, con los medios de comunicación y, por supuesto, las *relaciones internas*, es decir, entre las diferentes administraciones, para lograr la *integración horizontal* mencionada por Cardona (2002). El cómo lograr esto requiere de un amplio y profundo debate.



En síntesis, por medio del presente trabajo, se pretendió observar y analizar ciertas *tendencias*, para demostrar, principalmente, si las Relaciones Públicas e Institucionales pueden o no trabajar y adaptarse a un campo poco usual para ellas, como es la aplicación de herramientas web en la Administración Pública al relacionarse con los ciudadanos. La conclusión resulta afirmativa. Esta disciplina tiene cabida en casi todos los aspectos necesarios para la implementación del e-Government, tanto en la investigación de las demandas ciudadanas, el diagnóstico y planificación y la evaluación continua, así como también en el asesoramiento a los dirigentes, con el fin de generar acciones proactivas y cambios de paradigmas.

Esta investigación muestra una faceta de la disciplina que muy pocas veces se tiene en cuenta, principalmente en instituciones públicas en general; pero que, dadas las características distintivas de dicha disciplina, resulta de suma importancia para el establecimiento y desarrollo de vínculos con la ciudadanía, en pos de lograr mayor participación, involucramiento y compromiso con el crecimiento de las comunidades.



Por parte de las Administraciones Públicas, en base a este trabajo, se pueden nombrar tres cuestiones principales a tratar, respecto a los ciudadanos, al momento de redefinir un plan de e-Government. El primer punto es referido, evidentemente, a la reducción de la brecha digital. Entre los ciudadanos entrevistados, quienes disponen de acceso a internet lo hacen a través de cuentas particulares y pagas; quienes no, deben recurrir a centros privados con acceso web (cyber-cafés, bibliotecas, entre otros). Por otro lado, no todos los entrevistados reconocieron contar con conocimiento web específico, por ejemplo a la hora de realizar trámites; lo cual, en parte, acrecienta su desconfianza a la hora de otorgar sus datos personales, realizar consultas o incluso reclamos. En función de esto podemos considerar que no sólo es importante la instauración de *access points* en diferentes lugares públicos y de libre acceso (plazas, parques, escuelas públicas, entre otros); sino también, promover la cultura cívica e informática necesaria en todos los niveles educativos, así como el tratamiento de leyes que aseguren la privacidad y la seguridad de los datos ingresados por los usuarios y permita reducir la incertidumbre y desconfianza.

En segundo lugar, entender a los ciudadanos digitales (usuarios de la web) es uno de los mayores desafíos a la hora de armar un plan, de diseñar un sitio usable e interesante para ellos, y de implementar servicios y nuevos mecanismos de participación. Se trata de un desafío prácticamente sin fin, en continua reestructuración, ya que los sitios web municipales son visitados por una gran diversidad de personas, con múltiples capacidades, necesidades y demandas. En este punto resulta concordante la referencia a los usuarios digitales de Prats (2005; 118) "*Si una palabra puede aplicarse a todos los visitantes de las webs municipales, ésta es **impaciente** -los que encuentran una dificultad al acceder a un servicio es improbable que vuelvan*". Es posible concluir, entonces, que la adecuación de los servicios públicos a sus destinatarios, al igual que el diseño de su posible personalización, requieren el estudio continuo de la demanda. Dos posibles fuentes de información para el mismo son los datos objetivos de funcionamiento de los servicios (sistemas estadísticos ya existentes en los cinco municipios) y las encuestas de opinión o satisfacción (es decir, la pregunta directa a los usuarios sobre su percepción del sitio en base a su experiencia).

Por último, el tercer punto a considerar en el plan, respecto a los usuarios, debiese consistir en la legitimación e institucionalización del portal web municipal. Si bien esto se encuentra fuertemente relacionado a la legislación pertinente, en lo que trata de enfocarse este punto del presente trabajo es en la continuidad de los proyectos entre una y otra gestión, la disposición de cada portal como canal oficial de información y comunicación, y la integración del mismo a un plan general de Relaciones Públicas e Institucionales. Los medios masivos de comunicación son los más consultados por los entrevistados a la hora de obtener información local, y provocan una percepción de *mayor confianza* en aquello que transmiten, lo cual radica en su posición legitimada en la sociedad. Como consecuencia, se considera importante elaborar programas de difusión de los portales municipales, así como un trabajo coordinado con estos medios masivos.



Bibliografía y material consultado

Artículos Académicos y Ponencias

- ☞ CARDONA, D. (2002, Septiembre) *El gobierno electrónico. Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*. EN: Congreso Catalán de Gestión Pública (1º; 2002; Barcelona). Disponible en <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>. Consultado el 17 de mayo de 2010.
- ☞ ESTEVES, J. (2005). *Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en España*. Working Paper, Institución de Empresa. Disponible en http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf. Consultado el 30 de mayo de 2010.
- ☞ GÓMEZ CAMARERO, C. (2003). *Las nuevas formas de comunicación de la Administración con el ciudadano*. Universidad de Málaga. España. Disponible en <http://biblioteca.universia.net/ficha.do?id=34102300>. Consultado el 30 de mayo de 2010.
- ☞ GRIMALDO LORENTE, J. (2008). *Consideración de principios organizacionales para Administración Pública. Bases teóricas para una reforma administrativa en Venezuela*. Universidad de los Andes. Venezuela. Disponible en <http://biblioteca.universia.net/ficha.do?id=37659503> Consultado el 17 de mayo de 2010.
- ☞ VARGAS MELGAREJO, L. (1994). *Sobre el concepto de la percepción*. Disponible en <http://www.uam-antropologia.info/alteridades/alt8-4-vargas.pdf>. Consultado el 12 de enero de 2011.

Artículos, entrevistas y posteos periodísticos

- ☞ BLASCO, M; Espíndola, E. (2010, Marzo). *Los desafíos del Empoderamiento Digital en la Sociedad Civil Latinoamericana*. Revista Empoderamiento Digital. Primera Edición. Disponible en <http://sinergianet.org/revista>. Consultado el 17/05/2010.
- ☞ BUSSO, S. (2010, 12 de Mayo). *La necesidad del voto electrónico*. La Voz del Interior – Edición online. Opinión. Disponible en <http://www.lavoz.com.ar/opinion/la-necesidad-del-voto-electronico>. Consultado el 12/05/2010.
- ☞ CAÑAS, J. (2010, 7 de Mayo). *Schiaretti quiere voto electrónico en 2011*. La Voz del Interior – Edición Impresa. Sección Política y Negocios. Pág. 7 A.
- ☞ LERA, P. (2010, Abril). *Hacia una mejora del e-government en la Argentina*. Infobae.com. <http://www.infobae.com/tecnologia/512252-101096-0-Hacia-una-mejora-del-egovernment-la-Argentina>. Consultada el 17/05/2010.

🔗 MIRES, F. (1994; Noviembre-Diciembre). *La Reformulación de lo Político*. Revista Nueva Sociedad; Nro.134. Disponible en http://www.nuso.org/upload/articulos/2377_1.pdf. Consultada el 17/05/2010.

🔗 SAVIO, R. (2004). “*La comunicación es el enlace entre participación y democracia*”. *Entrevista a Roberto Savio*. Disponible en: http://www.cuadernos.tpdh.org/file_upload/02_Roberto_Savio_entrevist.pdf. Consultado el 31/05/2010.

E-books

🔗 CALDERÓN, C.; Lorenzo, S.; ORTIZ DE ZÁRATE, A.; LINARES SALAS, J.; GUARDIÁN, C.; NEMIRVCSI, O.; MANCHADO LOZANO, A.; DÍAZ CRUZ, P.; ESTRELLA, R.; VILAR, D.; OLIVERA, M.; BELBIS, J.; VERCELLI, A.; CABEZAS, J.; (2010) *Open Government. Gobierno Abierto*. Jaen: Algón Editores. Descarga gratuita: http://www.k-government.com/2010/10/18/open_government_gobierno_abierto_descarga_gratuita_del_libro_completo. Consultado el 17/05/2010.

🔗 FINQUELIEVICH, S.; CAUSA, A.; FINQUELIEVICH, D.; GOLDSTEIN, R.; IRIARTE AHÓN, E.; JACOB, P.; JUÁREZ, R.; Kaufman, E.; LAGO MARTINEZ, S.; POGGI, E.; PRINCE, A.; ROBINSON, S.; RODRÍGUEZ, E; PEÑA ROSALES, M.; SAROKA, R.; SILVA, U. (2005). *E-Política y E-Gobierno en América Latina*. Buenos Aires. <http://www.links.org.ar>. Consultado el 17/05/2010.

Informes, Estudios y Estadísticas

🔗 Motorola y Convergencia Research. 2009. *Ranking Motorola de Ciudades Digitales (2009; América Latina)*. Consultado el 31/05/2010. Disponible en <http://mediacenter.motorola.com/content/detail.aspx?ReleaseID=12054&NewsAreaID=2>

🔗 *United Nations E-Government Survey 2010. Leveraging e-Government at a time of Financial and Economic crisis* (2010; New York). Consultado el 31/05/2010. Disponible en http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm

🔗 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE. 2003. *The e-government imperative: main findings*. Consultado el 27/08/2010. Disponible en <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

Libros

- ✎ ADER, J. J.; AVENBURG, D.; BASANTA, H.; BONTÁ, M.; CASTREJE SUÁREZ, J.E.; FAINSTEIN, H.; LAROCCA, H.A.; LÓPEZ CASCANTE, J.D.; MONTI, V.T.; SCARFI, J.; VICENTE, M.A.; ZWARYCZ, E. (1999). *Organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- ✎ BLACK, S. (1997). *El ABC de las Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000.
- ✎ CAPRIOTTI, P. (1992). *La Imagen de Empresa. Estrategia para una comunicación integrada*. Barcelona: El Ateneo
- ✎ *Constitución Nacional Argentina* (1995). Buenos Aires: Programa de Educación Ciudadana.
- ✎ COSTA, J. (2009) *DirCom: estrategia de la complejidad. Nuevos paradigmas para la Dirección de la Comunicación*. Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia
- ✎ ELIZALDE, L; FERNANDÉZ PEDEMONTE, D; RIORDA, M. (2006). *La Construcción del Consenso. Gestión de la Comunicación Gubernamental*. Buenos Aires: La Crujía.
- ✎ GARCÍA DELGADO, D. (ED). (1997). *Hacia un nuevo modelo de gestión local. Municipio y Sociedad Civil en Argentina*. Córdoba: Universidad de Buenos Aires.
- ✎ GOLDSTEIN, R. (2006). *Aportes para el debate sobre el impacto de la CMSI en el desarrollo para América Latina: Los conflictos en torno a la brecha digital y a la gobernanza de internet*. EN: *Sociedad de la Información en la Argentina. Políticas Públicas y participación social*. MASTRINI, G.; CALIFANO, B. Buenos Aires : Fundación Friedrich Ebert.
- ✎ HERNANDEZ SAMPIERI, R; FERNÁNDEZ COLLADO, C; BAPTISTA LUCIO, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- ✎ LINARES QUINTANA, S. (1970). *Derecho Constitucional e Instituciones Políticas. Regímenes Políticos Contemporáneos*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot
- ✎ MORA, M. (2000). *La Responsabilización en la nueva gestión pública latinoamericana*. Buenos Aires CLAD, BID, Eudeba.
- ✎ MURIEL, M; Rota, G. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Públicas*. Quito: ANDINA.
- ✎ NORMAN, D. (1988). *El procesamiento de la información en el hombre: memoria y atención*. Buenos Aires: Paidós.

- ☞ PORTO SIMOES, R. (2004). *Relaciones Públicas y micropolítica*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- ☞ PRATS, J. (2005). *De la burocracia al management: del management a la gobernanza (las transformaciones de las Administraciones Públicas de nuestro tiempo)*. Madrid: Plaza Edición.
- ☞ RIVERA CAMINO, J.; ARELLANO CUEVA, R.; MOLERO AYALA, V. (2000). *Conducta del consumidor: estrategias y tácticas aplicadas al Marketing*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- ☞ ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- ☞ ROYO MONTAÑES, S. (2008). *El Gobierno Electrónico en la rendición de cuentas de la administración Local*. Madrid: Instituto de Estudios Fiscales.
- ☞ SANTAMARÍA, C. (2001). *Historia de la Psicología. El nacimiento de una ciencia*. Barcelona: Editorial Ariel.
- ☞ STUHLMAN, L. (2001). *Marketing y comunicación de gobierno*. EN: DE MASI, O. *Comunicación Gubernamental*. Buenos Aires: PAIDÓS. Pág. 61-81
- ☞ VEGA, H. (2002). *La comunicación de gobierno e Internet*. EN: IZURIETA, R.; PERINA, R.; ARTERTON, C. *Estrategias de Comunicación para Gobiernos*. Buenos Aires: La Crujía. Pág. 131-185.
- ☞ VIEYTES, R. (2004). *Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad Epistemología y técnicas*. Buenos Aires: De las ciencias.
- ☞ WILCOX, D.; CAMERON, G.; XIFRA, J. (2006). *Relaciones Públicas. Estrategias y tácticas*. Madrid: Pearson Educación.

Publicaciones Oficiales

- ☞ Gobierno de la Provincia de Córdoba. (2009; Marzo). *Boletín Oficial. Censo Provincial de Población 2008: Aprueban resultados provisorios*. Disponible en http://www.boletinoficialcba.gov.ar/archivos09/100309_seccion1.pdf. Consultado el 30/05/2010.

Sitios Web/Blogs consultados

- ☞ MAIDANA, A. (2010, 19 de Mayo). *Gobernanza y Democracia*. EN: Enlace Digital. Disponible en <http://enlacedigital.com.ar/i/category/e-government>. Consultado el 31 de mayo de 2010.

- ☞ Municipalidad de Córdoba: www.cordoba.gov.ar. Consultado el 13 de noviembre de 2010.
- ☞ Municipalidad de Río Cuarto: www.riocuarto.gov.ar. Consultado el 17 de diciembre de 2010.
- ☞ Municipalidad de Villa María: www.villamaria.gov.ar. Consultado el 18 de diciembre de 2010.
- ☞ Municipalidad de San Francisco: www.sanfrancisco.gov.ar. Consultado el 17 de diciembre de 2010.
- ☞ Municipalidad de Villa Carlos Paz: www.villacarospaz.gov.ar. Consultado el 15 de noviembre de 2010.
- ☞ ONTI (Oficina Nacional de Tecnologías de Información). www.sgp.gov.ar/contenidos/onti. Consultado el 15 de diciembre de 2010.
- ☞ PSI (Programa Nacional para la Sociedad de la Información). <http://www.psi.gov.ar/objetivos.php?hoja=1>. Consultado el 19 de diciembre de 2010

Trabajos Finales de Grado y Posgrado publicados en Internet

- ☞ ANGELI, G. (2007). *La comunicación política por Internet en la era de la web 2.0. Análisis de la utilización de las nuevas tecnologías en el contexto de la campaña política para Jefe de Gobierno porteño de 2007*. Trabajo Final para la Licenciatura en Periodismo. Universidad del Salvador. Buenos Aires. Consultado en Abril de 2010. Disponible en <http://sites.google.com/site/tesisweb20ypolitica>.



Anexos

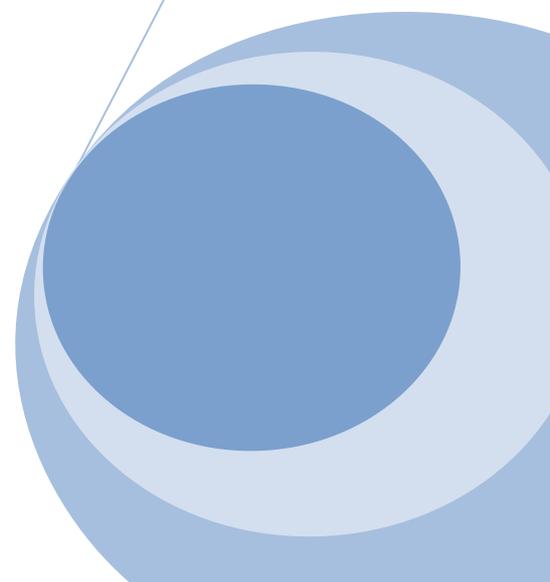
- 🌀 **Matriz de comparación de entrevistas a Responsables de la gestión de e-Government en las Municipalidades de Córdoba, Río Cuarto, Villa María, San Francisco y Villa Carlos Paz (Anexo 1)**

- 🌀 **Análisis de Portales Web de las Municipalidades de Córdoba, Río Cuarto, Villa María, San Francisco y Villa Carlos Paz (Anexo 2)**

- 🌀 **Matriz de comparación de Portales Web Municipales (Anexo 3)**

- 🌀 **Conceptos Principales (Anexo 4)**

- 🌀 **CD con los siguientes archivos:**
 - ✓ TFG-Rocío Pérez Cogorno – RPI 865 – Documento Word 97-2003
 - ✓ Cuadro de entrevistas en Municipalidades de Cba – Documento Word 97-2003
 - ✓ Cuadro de entrevistas a ciudadanos – Documento Word 97-2003
 - ✓ Análisis de Portales Web Municipales – Documento Word 97-2003
 - ✓ Cuadro comparativo de Sitios Web. – Documento Excel 97-2003



Matriz de comparación de entrevistas realizadas en Municipios de la Provincia de Córdoba

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
	Mercedes Arias - Responsable de la Subdirección Web - Área de Prensa y Difusión	María de los Ángeles Reineri - Responsable de Prensa - Subsecretaría de Comunicación	Bruno Esquiavi - Responsable de Prensa y Difusión - Secretaría de Función e Información Pública	Alejandra Piasco - Responsable de la Dirección de Despacho y Prensa	Rubén Alvaráz - Director - Área Prensa, Relación con los medios y Protocolo
Noción de e-Government	"...un cambio de paradigma. Cuando uno habla de Gobierno Digital, es mucho más que una página web y un formulario digital"(...) "No podemos dejar de pensar en el concepto y en el criterio de para quién va dirigida la web, o de quién es la web..." (el gobierno digital) "es la inclusión de firma digital, es decir, de una autoridad no solamente registrante sino certificante..."	"...es una parte importante de un sistema de comunicación y vinculación entre instituciones y administrados, es una nueva etapa en la cual se busca que el ciudadano común se interese y participe por su comunidad (...) Es una idea interesante y muy beneficiosa si es bien planificada e implementada"	"Hoy una página web que sea lo suficientemente interesante o atractiva, puede usarse como un excelente medio de comunicación, como forma de interactuar, así que nosotros tenemos que trabajar para darles a los de afuera un servicio tan útil como un portal web, y después tenemos que maquinar adentro para convencer sobre las ventajas que eso trae. Así lo vemos nosotros, como un servicio, como nuevas formas de prestar los servicios ya conocidos, como una nueva forma de informar a nuestra ciudad.	"Un servicio brindado a través de la tecnología(...) Nuevas formas de acercarse, de interactuar entre gobierno y gobernados, es el uso apropiado, acorde a los nuevos tiempos, de las TIC"	"Todavía no se maneja (un concepto de e-Government desde el municipio), es muy poco lo que hay." (...) "Hay servicios que, eh... es lo básico, es decir, no es, quizás, desarrollado como un programa en sí de e-Government, que debería estar más centrado en los ciudadanos..."
Valores con los que identifican las acciones de e-Government	Democratización de la información; democratización en la toma de decisiones y en la creación de contenidos; institucionalización de las herramientas; igualdad de acceso para todos; facilitación y aceleración de los procesos; mayor participación ciudadana.	Eficacia y eficiencia, mejora de los servicios, respuesta a las necesidades de la comunidad, participación, compromiso.	Gestión participativa, igualdad, inclusión, transparencia, modernización.	Comunicación, veracidad de la información, seguridad, herramienta de trabajo.	Generar mayor interés y participación ciudadana; mejora de los servicios; apertura.
Posición de la Institución o de la parte dirigente	"El cambio de mentalidad para democratizar la información es algo que lleva mucho tiempo, trabajo, conversación y convencimiento." No existe consenso respecto a qué y cuánta información se debe otorgar, cuándo, o cómo; lo cual complica la mejora de la aplicación de e-Government	Siempre que los proyectos sean serios y bien planificados, existe muy buena predisposición para implementar nuevas herramientas, principalmente las digitales, dado el creciente interés que se observa por ellas en la sociedad en general.	Cierta desconfianza en abrir el flujo de información, por "posibles pérdidas de poder", pero mentalidad abierta para recibir nuevas ideas	Existe interés por las nuevas tecnologías, pero se maneja con mucha precaución la información brindada.	Existe resistencia a la hora de armar un área específica para el manejo web, resistencia para capacitar al personal en el tema.

<p>Características del área o departamento responsable</p>	<p>"La plataforma o lo que es la herramienta de carga, lo que es el esqueleto se arma con programadores (actualmente tercerizados). Hoy por hoy hay tres personas (aparte de Mercedes), Cesar (junto con ella, se encargan de la atención al ciudadano y su derivación, en el sistema de reclamos), Mauricio (responsable de las cargas) y Sebastián (diseñador)." (...) "La producción de contenido viene de prensa y, por otro lado, cada área puede cargar información en la sección que le corresponde"</p>	<p>(En el organigrama)"...nosotros nos desprendemos de la Subsecretaría de Comunicación (...) Ellos responden a la Secretaría de RRII que baja desde el Departamento Ejecutivo, es decir, de la cabeza o alta dirección del municipio. Trabajan codo a codo con el intendente (...) Y desde aca trabajamos con el contenido nosotros tres en esta parte del área, y en la otra (oficina contigua) hacen el seguimiento de medios y organizan las ruedas o conferencias de prensa"</p>	<p>En el área "como ves ahora somos 4 personas trabajando en lo que es contenidos, desarrollados no solo para la web, sino para medios, o para otras instituciones (...) Dependemos de la Secretaría de Función e Información Pública, y a su vez, de ellos también cuentan con los de Sistemas, Informática y Difusión que son los que trabajan cargando los contenidos que nosotros les pasamos, los que controlan las quejas o consultas que llegan a través del sitio, y toda la parte de cómputos y programación, digamos...entre otras cosas"</p>	<p>"No contamos con responsables exclusivos para el contenido de la página, cada área trata de aportar su información y contenidos (...) Somos un grupo reducido en esta Dirección, así que entre todos hacemos todo (...) Lo que sí podemos hacer nosotros es acomodar, dar coherencia, estructurar y ubicar la información, tratando de que sea unificada(...)"</p>	<p>"Todavía no está tan desarrollado (no se cuenta con un área responsable)." (...) (ésta) "es el área de Prensa, Relación con los medios y Protocolo, o sea que estamos, eh, interactuando con el Departamento Ejecutivo en forma directa. Acá nos encargamos de la producción de los contenidos. Todo lo que es la parte más técnica es tercerizado." (...) (todo el contenido) "lo recibe nuestro web master, el de la municipalidad..."</p>
<p>Desafíos en la implementación del e-Government</p>	<p>Falta de continuidad en los proyectos al inicio de cada nueva Gestión; perspectivas diferentes dentro de la Institución sobre compartir o no la información; falta de interés de algunas áreas para la producción de contenidos; escasez de recursos humanos; falta de accesibilidad para los ciudadanos; falta de interés por parte de los ciudadanos; falta de digitalización de expedientes.</p>	<p>Costos, mentalidades cerradas, la falta de acceso de ciertos sectores de la sociedad, la necesidad de educación correspondiente para los funcionarios y para la comunidad.</p>	<p>Se puede considerar que la apertura del flujo de información, al descentralizar, es considerada como una pérdida de poder. Además, "el límite principal es la brecha que existe entre los que tienen acceso y los que no (...) Después viene lo otro; la protección de los datos otorgados y la capacitación del personal, por ejemplo."</p>	<p>Considerarlo como la única solución a cualquier problema, o como la propuesta que va a mejorar al 100% la relación entre los ciudadanos y los municipios. Quienes promueven su implementación tienden a ser muy idealistas.</p>	<p>Falta de continuidad en los proyectos al inicio de cada nueva Gestión; escasez de recursos humanos, falta de accesibilidad para los ciudadanos, falta de oferta de servicios más complejos.</p>
<p>Proyectos implementados/ Servicios ofrecidos</p>	<p>Cedulón, multas, juicios, aperturas y llamados a concursos, compras, licitaciones, sistema de reclamos online, registro civil, consulta de trámites, links a redes sociales y revista municipal <i>Mi Ciudad</i>.</p>	<p>Información General, Legislativa, Noticias Municipales, Licitaciones, Descargas, Impresiones, formularios de Reclamos y consultas, ayuda para la gestión de documentos de licitaciones.</p>	<p>Noticias de la ciudad, de la Institución, formularios de contacto, sea por reclamos o consultas, instructivos sobre los requisitos para realizar trámites, impresión de cedulones, del automotor o inmobiliarios, licitaciones y "varios más".</p>	<p>Información legislativa, noticias municipales de interés, Registro fotográfico, formularios de contacto directo, información de transporte, de hotelería y turismo</p>	<p>Consultas online, acceso a información turística, consulta de vencimientos, impresión de comprobantes para pago y de instructivos, información de licitaciones.</p>

Objetivos de dichos servicios	Facilitar el acceso y la realización de trámites y acelerar los procesos municipales.	Facilitar la inclusión del ciudadano en lo cotidiano de la Municipalidad, informarlo, hacer que participe, que comprenda y ("en lo posible") comparta los objetivos, que participe activamente y se comprometa con la institución a la mejora de la ciudad	Generar mayor interacción con los ciudadanos, de manera más fácil, con un acceso más simple "sin la necesidad de que tengan que venir hasta el edificio"	Ofrecer mayor acceso, lograr la participación del ciudadano y despertar su interés por el accionar de la institución, facilitar trámites, y mantenerlos informados	Facilitar los trámites de los vecinos y el acceso a información municipal.
Destinatarios	Todos los ciudadanos que tengan acceso a la página, extranjeros, los mismos empleados, otras instituciones.	Cualquier persona con acceso a internet, ya sea en la ciudad misma o desde cualquier punto, que tenga interés en consultar la página o realizar algún trámite o gestión.	Cualquier habitante de la ciudad, turistas, "(la página) está abierta y disponible para todos"	Público en general, ciudadanos, visitantes, empresas, otras instituciones públicas, ONG's, adultos, jóvenes, incluso niños.	Turistas, profesionales determinados (según las áreas que realicen concursos o licitaciones), ciudadanos en general.
Proyectos futuros	Profundizar más en Web 2.0, desde el sitio municipal y desde otras plataformas	Planificación y perfeccionamiento en voto electrónico, mejora de los servicios actuales.	Desde toda la dirección, el proyecto principal es mejorar el acceso a internet desde cualquier punto de la ciudad.	Actualmente no se cuenta con proyectos concretamente planificados, sólo con la idea de intentar mejorar continuamente.	Aprender más sobre gobierno electrónico, capacitar a los empleados, generar servicios más completos y mejores.
Evaluación de los servicios	Evaluación estadística sobre ingresos al sitio principal, acceso a cada sección, seguimiento de las consultas, reclamos y opiniones.	Seguimiento de las consultas y reclamos recibidos/ respondidos/solucionados	Evaluaciones estadísticas realizadas por la Oficina de Sistemas, Informática y Difusión.	Consultas mensuales a las estadísticas sobre ingresos, consultas, secciones con mayores ingresos, etc.	Evaluaciones estadísticas, realizadas por el web master.
Noción de Open Government	"Es el crecimiento de lo que actualmente conocemos como e-Government, es justamente la aplicación de ese nuevo paradigma que te dije antes...Ser y dejar ser realmente participativos"	"La generación de nuevos contenidos tanto desde acá como desde las casas de todos los interesados en participar"	"Hablamos de un gobierno realmente abierto, con la capacidad de ofrecer y recibir información de manera sistemática, que se modifique constantemente".	"(...) ahí ya hablamos de una democracia no tanto representativa sino, en teoría, responsablemente participativa. (...) El uso de las TIC debería ser destinado a generar vínculos, justamente, a enlazar a la comunidad, a las instituciones (...)"	"El reconocimiento de una verdadera participación ciudadana, de una total apertura e interés por escuchar y responder a lo que pide la comunidad (...)"
Planes de RPI	En cuanto al sitio, no existen planes integradores de RPI o de difusión	Existe constante relación con los medios de comunicación, desde ahí se trabaja la difusión del sitio y de los servicios que se ofrecen, ya sea a través de entrevistas, conferencias o de la pauta oficial.	La información que se ofrece en el sitio es considerada como comunicación institucional. Esa comunicación es coherente, unificada, no sólo entre secciones, sino con la información que se transmite a través de los medios de comunicación, o a través del mismo contacto personal	Principalmente con medios de comunicación, pero no aplicados a las acciones de e-Government	Planificación continua anual, comunicación integral del sitio, de los logos institucionales, en cartas, gráficas, TV, siempre en la búsqueda de "simplificar criterios"

Análisis del Portal Web de Córdoba Capital

Institución Pública: Municipalidad de Córdoba

Dirección URL de la Página Municipal: www.cordoba.gov.ar

Fecha de consulta: 13/11/2010

Header o encabezado:

- 🔗 Imágenes de la ciudad
- 🔗 Nombre y escudo de la Institución
- 🔗 “Córdoba del Bicentenario”
- 🔗 Logo de “Intendencia Giacomino”

Menú izquierdo (menú principal):

- 🔗 Inicio: portada inicial de la página, en la que se reflejan las últimas noticias generadas por el municipio. A su vez, junto a la sección, se encuentra:
 - Teléfonos útiles (Emergencias, Hospitales, Municipalidad, Policía, Servicios Públicos, Tribunales y Turismo).
 - Contactos (consultas, denuncias, reclamos, opinión sobre el portal)

- 🔗 Licitaciones: sección que comprende las siguientes pestañas:
 - Calendario de aperturas: listado con todas las fechas para las distintas licitaciones y concursos, públicos y privados, que se dieron y siguen dando durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2010.
 - Licitaciones Públicas: listado de todas las licitaciones públicas realizadas y por realizar durante el año 2010, y enlaces para acceder a las licitaciones de los años 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009.
 - Licitaciones Privadas: listado del calendario de aperturas de las licitaciones privadas llevadas a cabo y por realizar del año 2010. Además se brindan los enlaces para acceder a las licitaciones efectuadas a lo largo de los años 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009.
 - Concursos de precios: listado del calendario de aperturas de los concursos realizados y por realizar durante el 2010, y enlaces para acceder a los concursos efectuados durante los años los años 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009.
 - Contrataciones directas: listado de las contrataciones realizadas durante los años 2007, 2008, 2009 y 2010.
 - Contrataciones informáticas: listado de contrataciones efectuadas durante los años 2007 y 2008.
 - Normativas: se encuentra, en primer lugar, el *Régimen para la adquisición de bienes y la contratación de servicios* (que se ve conformado por seis enlaces de archivos .PDF, respectivos a ordenanzas, decretos y pliegos municipales) y, en segundo lugar, *Régimen para la Contratación de la Obra Pública* (conformado por dos enlaces de archivos .doc, una ordenanza y un decreto).
 - Proveedores y contratistas: comprende tanto al *Registro Municipal de Proveedores*, como al *Registro Municipal de contratistas*; y, a través de un enlace, permite acceder a datos de proveedores.

- 🔗 Registro civil: listado de todas las oficinas de Registro Civil de la ciudad de Córdoba, con sus respectivos datos de contacto y horarios de atención. También cuenta con las siguientes sub secciones:
 - El primer registro civil: refleja la historia del mismo.
 - Consulta del estado de trámite del DNI
 - Trámites: listado de enlaces que explican cómo realizar los siguientes trámites: canje de Libreta de enrolamiento o cívica, primera emisión del DNI, actualización del DNI a los 8 años, actualización a los 16, DNI por adopción de nacionalidad, matrimonios, nacimientos, rectificación de DNI por adopción o por error y reposiciones.

🔗 **Economía:** presenta, en primer lugar, artículos con las novedades sobre las últimas resoluciones pertinentes, un instructivo sobre cómo solicitar la clave fiscal, información sobre el presupuesto de los años 2007, 2008, 2009 y 2010, el calendario de vencimientos previstos para los aranceles de taxis y remises, y contacto (número telefónico) para quejas sobre demoras en los cedulones. A su vez, contiene las siguientes pestañas:

- Calendario de vencimientos: listado de los vencimientos de inmuebles, previstos para el 2010.
- Recursos tributarios
- Código tributario: listado de enlaces que permiten acceder al código tributario, al decreto y a la tarifaria, actualizados al 2009.
- Impresión del cedulón: permite la descarga e impresión de la Declaración Jurada del sector Comercio e Industria, acceder al sistema de multas de tránsito, imprimir cedulones, sean de comercio e industria, inmuebles, automotores, cementerios, planes, juicios, aranceles taxis y remises. Así como también cuenta con un instructivo sobre cómo, y dónde pagar.
- Ingresos públicos: se explican la función y los objetivos de la DGRT (Dirección General de Recursos Tributarios).
- CERCOM (Certificación de Cancelación de Obligaciones Municipales): contiene tres enlaces, en .PDF, sobre los decretos y prórrogas.

🔗 **Turismo:** en el inicio, se presenta una breve reseña sobre la historia de la ciudad de Córdoba. A la derecha de la misma, se observan datos respecto a la función de la Dirección de Turismo, en cuanto a congresos y eventos, el Observatorio turístico de la ciudad, un plano en .PDF sobre el área central de la misma, y, por último, el Plan 4 estaciones (referenciando a las actividades que pueden llevarse a cabo en la ciudad, relacionadas con la música y la cultura). Las pestañas de esta sección son las siguientes:

- Agenda de la ciudad
- Alojamiento
- Servicios
- Compras en la ciudad
- Circuitos turísticos
- Visitas guiadas
- Centros de información
- Gastronomía

🔗 **Obras y servicios:** el inicio de esta sección se encuentra, en el momento del análisis, en un proceso de actualización. Los últimos artículos tienen fecha de febrero de 2009. A la derecha, se destacan dos sub secciones: una referente al Hospital Municipal de Villa EL Libertador (u Hospital del Sur) y otra referente al subte Córdoba, ambas desactualizadas. Las pestañas dentro de esta sección (en su totalidad, desactualizadas) se mencionan a continuación:

- Alumbrado público
- Obras viales
- Cloacas y gas
- Cortes de calles
- Obras/Mantenimiento

🔗 **Cultura:** contiene listados de elencos artísticos municipales (con enlaces a la historia de cada uno de ellos, dentro de la misma página municipal), el archivo histórico, patrimonio cultural (espacios protegidos, demoliciones, obras de arte en edificios), tienda de la ciudad, la Academia Municipal de música Luís Alfredo Nihuol, y enlaces a los blogs *Del Cabildo* y *Memorias del Cordobazo*. Entre las pestañas de esta sección, encontramos:

- Patrimonio UNESCO: breve reseña sobre la Manzana Jesuítica, considerada Patrimonio de la Humanidad.
- Centros culturales: referencias de los principales centros de la ciudad.
- Genaro Pérez: historia y contacto del Museo de Bellas Artes *Doctor Genaro Pérez*
- Premios y estímulos

- Teatros: reglamento sobre la actividad teatral desarrollada en la ciudad.
- Museos: listado de los museos de la ciudad y programas de cada uno de ellos.

☞ Deportes: presenta, en el inicio, una agenda semanal actualizada por última vez durante la segunda semana de septiembre. Las pestañas de esta sección, de carácter descriptivo y meramente informativo, son las siguientes:

- CEDEM (Centro de Evaluación Deportiva Municipal)
- Polideportivos Camping
- Eventos especiales
- Comunidad
- Mayores/Discapacidad
- Programa verano
- Capacitación
- Fútbol infantil

☞ Salud: al acceder a esta sección, surge un pop-up de concientización sobre el dengue y los recaudos necesarios para evitar su propagación. En el inicio, encontramos una breve descripción de un enfoque integral para la salud, seguido de enlaces sobre los principales lineamientos del plan de salud previsto en el período 2009-2011 y un informe de la Secretaría de Salud, al cumplir el primer año de gestión durante el actual período. En el menú de la derecha, podemos observar las siguientes sub-secciones: enlace al concurso público para cubrir los puestos en el Hospital Municipal Villa el Libertador; el Plan Municipal de Prevención y control del dengue; Prevención de la gripe A; información sobre trámites para la obtención del *apto psico-físico* para conductores de transporte público, trámites para la obtención del carnet sanitario, trámites para la obtención de la libreta sanitaria (en habilitación de bares y wiskerías) y trámites en el centro de asesoramiento para el diagnóstico de VIH/SIDA; y, por último, información sobre cursos y capacitaciones en salud. En las pestañas superiores, encontramos la siguiente información:

- Calidad alimentaria
- Prevención
- Atención de la salud
- Planificación familiar
- Niños
- Ancianos
- Adultos
- Emergencias

☞ Educación: en el inicio, se observa una breve explicación sobre el sistema educativo municipal. En el menú de la derecha, encontramos información competente a la Comisión Examinadora, relativa a llamados a concurso, cronogramas, requisitos para ingresar a la docencia y un listado del orden de mérito en los niveles iniciales y primarios (tanto para titulares como para suplentes). Entre las pestañas superiores se encuentran las siguientes:

- Plan estratégico (correspondiente al año 2008): contiene la fundamentación del plan, la misión institucional, la visión institucional, un diagnóstico situacional, las metas, la gestión de las actividades y los compromisos de acción.
- Escuelas Municipales: listado de escuelas e información de contacto.
- Jardines maternos: listado de jardines e información de contacto.
- Área pedagógica: listado de programas que tienen que ver con la educación en materia de valores, la ampliación del currículum, la evaluación de la enseñanza y también del aprendizaje, la valoración de la lectura, la detección temprana de los alumnos que tienen talentos especiales, la capacitación de los docentes y el apoyo a los adultos que, no habiendo terminado la escuela primaria, ahora pueden hacerlo en las mejores condiciones.
- Proyectos educativos: listado y descripción de los proyectos de Olimpiada matemática-choike; Informática en la escuela; Huertas escolares; Jardinería y forestación; Viveros escolares; Equipos de laboratorio y tecnología; Escuela hospitalaria; y Olimpiadas deportivas estudiantiles.

- Equipo interdisciplinario: descripción del abordaje interdisciplinario educativo y de las tareas realizadas por el equipo.
 - Proyecto Alfabetización: datos estadísticos sobre el número de analfabetos a nivel nacional, provincial y municipal. Listado y descripción de los siguientes programas: “Vos, Podes”; Primarias de adultos; Ponencias en Jornadas de violencia; Programa “Yo, sí puedo”; Política Educativa Municipal; Convocatorias; Modalidad; Etapas de implementación; Metodología; IPLAC (Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño); UMMEP (Un Mejor Mundo Es Posible).
 - Contención/Prevención: descripción de los programas de Comedores Escolares; Provisión de elementos indispensables, y Entrega de lentes.
- 🔗 Ambiente: reseña sobre la política ambiental municipal; Proyecto sobre envases y embalajes; enlace al blog del área; e información para obtener la autorización ambiental al emprender actividades o proyectos. En esta sección podemos encontrar las siguientes pestañas informativas:
- Residuos sólidos
 - Educación ambiental (cursos, talleres, encuentros conferencias, y objetivos de los mismos)
 - Espacios verdes (forestación)
 - Patrimonio ambiental: Jardín Botánico; Parque San Martín y Jardín Zoológico (en este último, se permite el acceso a un video que facilita una “visita virtual” al zoológico)
 - Observatorio Ambiental: contiene un enlace que conduce a una nueva página en la que se desarrollan más profundamente las actividades del observatorio, y se brinda información de concientización respecto a calidad del aire, índice U y calidad del agua.
 - Impacto Ambiental: brinda enlaces de avisos, ordenanzas, declaraciones juradas, y requisitos respecto al proceso de evaluación de impacto ambiental orientado a todo proyecto a actividad pública o privada.
 - Residuos Peligrosos
- 🔗 Catastro: En principio, da información sobre la institución catastral dentro del municipio, detallando su visión y funciones. El menú de la derecha permite acceder al contacto con la Dirección; a información sobre la Regularización catastral y de la construcción; a información sobre el trámite de Declaración Jurada de Inmuebles; y la Modernización del catastro. En las pestañas superiores, se observan las siguientes:
- Nuevos Derechos: enlaces a *Derechos por visación de planos de agrimensura* y *Derechos por productos cartográficos*.
 - Formularios: enlaces para la descarga de formularios (planillas de inspección, Declaraciones Juradas y solicitud de visación de planos).
 - Nueva Cartografía: descripción y beneficios de la nueva cartografía municipal (implementada en Junio de 2007) y enlace a la descarga de gráficos de productos catastrales.
 - Acceso a Información: en esta sección se detallan cuáles son las modalidades de acceso a la información catastral de la ciudad de Córdoba.
 - Historia de Catastro.
 - Datos territoriales: datos respecto a superficie total del ejido municipal, superficie edificada, cantidad de manzanas, cantidad de inmuebles, etc. (actualizado por última vez en marzo de 2010).
 - Resoluciones Catastro: listado de enlaces a las Resoluciones de la Dirección en los años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010.
- 🔗 Obras Privadas y uso del suelo: en primer lugar, se destaca la aparición de un pop-up que informa sobre la prórroga para la adhesión a una ordenanza municipal. La sección, en su inicio, brinda dos enlaces, uno a la consulta gráfica y normativa vigente (dirige, dentro de la misma página, a un listado de links que permiten ver los planos temáticos y desplegar en cada uno las condiciones básicas por zona de la ciudad). En las pestañas superiores, podemos observar:

- Trámites: información sobre requisitos y pasos a seguir en trámites referidos a Obras nuevas, Obras construidas, Aviso de obras, Demoliciones, Obras de arte en edificios y Certificados de obra.
 - Legislación: enlaces a las principales ordenanzas municipales en cuanto a edificación, ocupación del suelo, y grilla de arbolado público.
 - Seguridad en Obras: reseña sobre requisitos mismos para mantener la seguridad en la obra y respecto a terceros.
 - Ascensores: listado de ordenanzas que regulan los ascensores, respecto a su diseño, adecuación, mantenimiento y confort.
 - Publicidad: información respecto a dónde realizar los trámites y enlaces sobre los requisitos y documentos a presentar, sobre la ordenanza que regula la publicidad en la vía pública y el anexo gráfico de la ordenanza.
 - Uso del Suelo: requisitos y formularios para el Trámite de Localización Industrial.
 - Información Ordenanza 11686/09.
- 🔗 **Habilitación de Negocios:** en el inicio, esta sección brinda los requisitos para las habilitaciones comerciales, tanto para actividades simples como para actividades complejas, y enlaces para ordenanzas municipales sobre pirotecnia y establecimientos gastronómicos. En el menú de la derecha, encontramos información pertinente sobre: servicio de reparto a domicilio; empresas habilitadas de control de plagas urbanas; natatorios; motos con casco; empresas habilitadas de recargas de matafuegos; estaciones de servicios, y el contacto con el área. En las pestañas superiores, pueden observarse enlaces sobre la regulación actual de los siguientes rubros:
- Control de cyber
 - Alimentación
 - Salud
 - Varios
- 🔗 **Planeamiento Urbano:** esta sección describe, en principio, las actividades de la Dirección pertinente y, en el menú de la derecha, brinda el acceso a cada una de las ordenanzas que regulan actualmente el ordenamiento territorial. Las pestañas superiores son las siguientes:
- Publicaciones: listado de las publicaciones realizadas por la Dirección, disponibles sólo para quienes las soliciten personalmente en el Palacio Municipal.
 - Bases gráficas: permite, a través de enlaces, la consulta de planos y gráficos que sintetizan aspectos físicos, funcionales, paisajísticos y ambientales que contribuyen a visualizar el perfil de la ciudad de Córdoba.
- 🔗 **Espectáculos Públicos:** presentación de la Dirección. En el menú de la derecha, se observan formas de gestión online, tales como: consulta de estados de expedientes (a través del envío de un e-mail), informes de situaciones conflictivas por ruidos molestos (a través del envío de un e-mail), envío de documentación online, solicitud de permisos (a través del envío de un e-mail) y datos de contacto con la Dirección. En las pestañas superiores, encontramos información sobre:
- Quiénes somos: información sobre la Dirección
 - Direcciones intervinientes: áreas con las que la Dirección interactúa.
 - Datos útiles: direcciones y timbrados
 - Ordenanzas y decretos.
 - Modelos de solicitud.
 - Carácter legal informático: respecto a la utilización y al envío de información.
- 🔗 **Tránsito:** presentación de la subsecretaría. En el menú de la derecha, se observan enlaces que permiten el acceso a *La guía del buen conductor*, *el Código de tránsito* y consejos respecto al cuidado de los niños, cinturón de seguridad, velocidad, uso del casco, entre otros. En el menú superior, encontramos las siguientes pestañas informativas:
- Parquímetros
 - Control de tránsito

- Licencia de conducir
- I.T.V. (Inspección Técnica Vehicular)
- Educación vial
- Estacionamiento: información sobre la solicitud de habilitación para playas de estacionamiento.
- Semáforos

🔗 Desarrollo Social: en inicio presenta un artículo, elaborado desde la Secretaría, del año 2004. En las pestañas superiores, encontramos información sobre programas de:

- Centros comunitarios
- Niñez
- Promoción familiar
- Economía social
- Empleo
- Vale lo nuestro
- Adultos mayores
- Discapacidad

🔗 Protección Humana: descripción de la misión de la Dirección, y de su función principal. En el menú de la derecha, encontramos: estadísticas, información de contacto, e información respecto al Rol de emergencia y rol uso de matafuegos (descripción de qué hacer en esas situaciones). Entre las pestañas superiores, se encuentran:

- Capacitaciones
- Novedades
- Trámites
- Ordenanzas (cabe destacar que no permite la descarga de las mismas)

🔗 Centros vecinales: en el menú de la derecha, se observa un listado de los distintos centros vecinales de Córdoba, según la zona, y con sus respectivas direcciones.

🔗 Participación ciudadana: página en construcción. En el menú de la derecha, permite la descarga del presupuesto del plan de obras 2009 e información respecto a Cabildos barriales, es decir, información sobre participación en las propuestas sobre obras y servicios, que se realizan en los centros vecinales.

🔗 Discapacidad: reseña sobre la inclusión social y participación plena de personas con discapacidades. En el menú superior, las pestañas informativas son las siguientes:

- Odontología: página en blanco
- Transporte: información sobre la solicitud de abonos para personas discapacitadas.
- Organizaciones: listado de organizaciones educativas y recreativas, de prevención y rehabilitación, y centros de día y hogares.
- Inclusión social: descripción de programas de inclusión social.
- Participación: descripción de los programas de participación
- Legislación: enlace a la legislación nacional pertinente.

🔗 Transporte: brinda enlaces sobre la ordenanza *Perros de asistencia para discapacitados* y al Decreto reglamentario para la Licitación Pública Nacional e Internacional. En las pestañas superiores, encontramos información sobre:

- Trolebuses y colectivos: enlaces sobre frecuencia de colectivos, paradas, recorridos, ordenanzas, y descarga de planos.
- Líneas diferenciales: listado de las líneas habilitadas y enlace para la descarga del plano del transporte diferencial.
- Taxis: padrón de taxis y remises y ordenanzas regulatorias pertinentes.

- Remises: padrón de taxis y remises y ordenanzas regulatorias pertinentes.
 - Transportes escolares: información sobre trámite de habilitación, padrón de transportes escolares y ordenanzas pertinentes.
- ☞ Derechos Humanos: breve reflejo del Preámbulo de la Carta Orgánica Municipal, además de información sobre la Dirección de Derechos Humanos. En el menú de la derecha, se observa el acceso a artículos sobre *Derechos Humanos y Bicentenario*, *Memorial a los desaparecidos*, *Homenaje al Obispo Angelelli* (decreto y galería de fotos), *A 30 años del Golpe*, *Acta de Compromisos para candidatos a Gobernador*, además de una pestaña de Documentaciones, dónde se ofrece la posibilidad de consultar y descargar los principales documentos públicos emanados del Gobierno Municipal de Córdoba, inspirados en la defensa de los Derechos Humanos.
- ☞ Empleo: se inicia con la presentación detallada del Plan de Promoción del Empleo. En las pestañas superiores, observamos información referente a:
- Oficina de empleo: misión y funciones de la Oficina.
 - Capacitación
 - Búsqueda laboral: requisitos de presentación y listado de oficinas de empleo de Córdoba.
 - Observatorio laboral: descripción de las tareas del observatorio del mercado laboral.
 - Terminalidad educativa: listado de programas de Terminalidad educativa.
- ☞ Tribunal de Faltas: información de contacto del Tribunal, e información sobre el orden de mérito del Concurso para Jueces y Secretarios de Faltas del año 2005.
- ☞ Defensa Civil: presentación del sistema de defensa civil de la ciudad de Córdoba. Entre las pestañas superiores, encontramos información respecto a:
- Autoprotección (situaciones relacionadas con monóxidos de carbono, tormentas, incendios, inundaciones, emergencias, entre otras).
 - Documentos: manual de operaciones interinstitucionales.
 - Central de Llamados: números telefónicos para consultas o reclamos.
 - Capacitación: programas de capacitación para instituciones educativas.
- ☞ Recursos Humanos: información sobre la Dirección de Recursos Humanos y sus responsables. En el menú superior se observan las siguientes pestañas:
- Contactos
 - Documentos y preguntas frecuentes (sección habilitada sólo para personal interno de la Municipalidad).
 - Búsquedas internas.
 - Capacitación Municipal: presentación del Instituto de capacitación municipal.
- ☞ Relaciones Institucionales: presentación de la Secretaría de Relaciones Institucionales y Cooperación internacional.
- ☞ Desarrollo Económico: información sobre la misión, visión y valores de la Dirección. Las pestañas superiores son las siguientes:
- Indicadores de gestión: a través de un enlace, dirige hacia una nueva página en la cual se describen esos indicadores y se puede acceder (a través de un nuevo menú superior) a Biblioteca Virtual; Producto Bruto Geográfico; Guías estadísticas; Indicadores y mapas; y Barrios bajo la lupa.
 - ADEC (Agencia para el Desarrollo Económico de Córdoba).
 - Industria y Comercio: información sobre la Dirección de Industria, Comercio y Servicios.
 - Incubadora de empresas: información sobre la Fundación para la Incubación de Empresas.
 - Sociedad del centro: información sobre el ente "Sociedad del Centro".

- ☞ Historia Oral Barrial: descripción del programa de Historia Oral Barrial. En el menú de la derecha, se encuentran los objetivos del programa, la metodología, y las historias de algunos barrios de la ciudad. Además, se brinda el acceso al blog *¿Te acordás del Cordobazo? 1969-2009*, a efemérides y a foto postales.
- ☞ Prensa y difusión: artículos y novedades respecto a las actividades que va desarrollando la Municipalidad.
- ☞ Contáctenos: al hacer clic en esta sección, aparece un pop-up que permite seleccionar un tipo de mensaje (consulta, reclamo, denuncia, opinión sobre el portal), seleccionar la dirección, secretaría o área a la que se desea dirigir el mensaje, y dejar los datos personales (nombre, teléfono o dirección de e-mail) para que los responsables se pongan en contacto.

Listado de pestañas Superiores:

- ☞ Plan NACER: descripción del Plan Nacer, para mujeres embarazadas y niños menores de seis años sin obra social.
 - Material entregado: artículos sobre insumos entregados a los centros de salud (2010)
- ☞ Plan Director: descripción del Plan Director Córdoba 2020, y enlaces a un video de presentación del Plan y a las bases para acceder al mismo.
- ☞ Blogs: enlaces a los blogs municipales, trabajados desde cada área correspondiente:
 - Blog Archivo histórico municipal
 - Blog + Ambiente
 - Blog Centro Cultural Cabildo
 - Blog Memorias del Cordobazo
 - Blog Economía Social
- ☞ C.P.C.: descripción y explicación de los C.P.C. como instituciones; y sub pestañas informativas respecto a:
 - Talleres
 - Teléfonos
 - Jurisdicción CPC
 - Servicios Municipales
 - Servicios no Municipales
 - Presupuesto participativo: explicación de los beneficios y oportunidades de la democracia y participación ciudadana.
- ☞ Gobierno Municipal: breve descripción de la Sede Municipal, menú a la derecha que permite el acceso a declaraciones anteriores; acceso al acta de acuerdo entre la Municipalidad y el SUOEM; Decretos (enlace del decreto de Asueto día de San Jerónimo); visión, misión y funciones de la Oficina de Anti Corrupción (complementadas con el Código de Ética, decretos y declaraciones juradas), y sub pestañas informativas sobre:
 - Declaraciones Juradas: declaraciones de los miembros del Gobierno Municipal 2009.
 - Protocolo: contiene un enlace que permite descargar un archivo con la estructura orgánica de la Municipalidad, los nombres de los funcionarios públicos a cargo de cada área y los teléfonos de contacto.
 - Intendente Municipal: auto descripción del actual Intendente, Lic. Daniel Giacomino, y enlace al archivo de su discurso de apertura de sesiones del Concejo Deliberante en el 2009.
 - Carta Orgánica Municipal: permite la consulta y descarga de la misma por parte de cualquier interesado.
- ☞ La Ciudad: breve reseña histórica de la ciudad de Córdoba, enlace para la descarga de la *Guía estadística de la ciudad*, y acceso a datos generales sobre la misma, tales como ubicación geográfica, clima e idioma.

Listado de pestañas derechas:

- ☞ Córdoba Responde: nuevo sistema de autogestión del ciudadano, en fase de prueba, que permite, al ingresar el DNI, completar un formulario mucho más específico que el formulario de contacto, dado que requiere el ingreso de más datos por parte del ciudadano.
- ☞ Revista *Mi Ciudad*: enlaces a archivos .PDF que permiten al ciudadano acceder a la revista municipal, que contiene novedades sobre las actividades que desarrolla el Municipio y sus funcionarios, y artículos de interés general. Hasta el momento, se observan cinco enlaces, correspondientes a los cinco volúmenes o ejemplares de la revista; siendo el primero enlace el correspondiente al mes de Junio de 2010, y el último al mes de Octubre de 2010.

Listado de enlaces web con otras Páginas Web Institucionales:

- ☞ Concejo Deliberante
- ☞ Agencia de Desarrollo Económico
- ☞ Incubadora de Empresas
- ☞ Centro Cultural España-Córdoba
- ☞ Cineclub Municipal Hugo del Carril

Categorización y ponderación de los servicios:

Dimensión	E-Servicio	Si	No	Observaciones	e-Valor
Presencia	Presentación de la Institución/ Quiénes somos/ Información General	X		Puede encontrarse en la pestaña superior <i>Gobierno Municipal</i> , y acceder, a partir de ahí, al perfil del Intendente, y a la estructura orgánica completa.	MAX: 1.5 1, 25
	Plenos/Información Legislativa	X		Cada sección permite descargar las Ordenanzas y Decretos pertinentes a cada Dirección, Subdirección, Secretaría o Subsecretaría responsable.	
	Buscador	X		Se encuentra ubicado en la esquina izquierda superior de la página, sea en el inicio de la página o al ingresar a cualquier sección o pestaña.	
	Mapa del sitio		X	-	
	Novedades Y Noticias Municipales	X			
	Enlaces	X			
Interacción	Descargas	X		En el inicio, puede descargarse la Carta Orgánica y la estructura orgánica municipal.	MAX: 4.5 3.5
	Carga de archivos		X	-	
	Impresiones	X		Permite la impresión de todos los archivos y documentos que pueden descargarse (en .DOC o.PDF)	
	Mapas/Planos	X		Desde la sección transporte pueden descargarse los planos de los recorridos del transporte público. También puede accederse a planos, partir de las bases gráficas, en la sección Planeamiento Urbano.	
	Información de Transporte	X			
	Registro fotográfico		X	-	
	Horarios de atención	X		Se encuentra esta información en el inicio de la página principal, y en el inicio de cada sección	
	Correo electrónico	X			
Número de teléfono	X		La misma información se refleja al descargar la estructura		

				orgánica	
Transacción	Reclamos y Consultas/Autogestión	X		Pueden realizarse a través de la sección <i>Contáctenos</i> , o mediante el nuevo sistema de autogestión (aún en proceso de prueba), ubicado en el sector derecho de la página en la parte superior del menú de servicios.	MAX: 3 2.25
	Carpeta ciudadana		X	-	
	Trámites en línea	X		Dentro del listado de servicios, podemos encontrar el acceso para la realización de la impresión de cedulones municipales (cedulón de comercio, inmuebles, automotores, etc), Declaraciones Juradas en la AFIP, Consultas de multas de tránsito, Consulta del registro de proveedores, Consulta y seguimiento de la tramitación del DNI, consulta sobre documentación necesaria para la habilitación de negocios, calendario de vencimientos, padrón de taxis y remises (actualizado al 2009), verificación de certificados de defunción y trámites de obras privadas.	
	Ayuda para trámites	X		Bajo el término de <i>Guía</i> , dentro del menú de los trámites en línea.	
Transformación	Certificado digital		X	-	MAX: 6 1
	Trámites por teléfono móvil		X	-	
	Personalización		X	-	
	Pagos en línea		X	-	
	Consultas online (comunicación online con representante)		X	-	
Seguimiento de trámites y de reclamos	X			Seguimiento del trámite de DNI, seguimiento de las consultas realizadas a través del nuevo sistema de autogestión, mediante una clave que se entrega luego de realizar la consulta o reclamo.	
Participación Democrática	Foros		X	-	MAX: 2.5 0
	Encuestas		X	-	

Aspectos generales (las respuestas son señaladas en rojo):

¿Se solicita la descarga o utilización de requisitos o aplicaciones técnicas específicas?	SI	NO					
¿Tiene zonas que requieren password?	SI	NO					
¿Ofrece la opción de registrarse?	SI	NO					
¿Con qué fines?	Para la realización de consultas/reclamos y de trámites						
Cantidad y calidad multimedia (animaciones, videos, sonidos)	EXC	BUENA	REGULAR	MALA			
Información actualizada en su totalidad	SI	NO					
Artículos actualizados	SI	NO					
Links actualizados	SI	NO					
Enlaces con otras instituciones públicas y/o privadas	SI	NO					
¿Cuenta con contador de visitas?	SI	NO					
¿Permite el acceso a redes sociales o plataformas web 2.0?	SI	NO					
¿Cuáles son esas plataformas?	Blogs	Facebook	Twitter	Linkedin	Fliker	YouTube	Otras:

¿Qué información transmiten desde esas plataformas?	Cuenta con blogs de Archivo Histórico Municipal, Ambiente, Centro Cultural Cabildo, Memorias del Cordobazo y Economía Social, cuyo contenido lo generan los responsables de áreas pertinentes. El perfil en Facebook, se corresponde a una página (generalmente utilizadas por organizaciones), cuyo contenido es generado por el área de Prensa y Difusión y se mantiene actualizado periódicamente.					
¿Se observa participación por parte de los públicos pertinentes u otros en dichas plataformas?	SI	NO				
¿Cuenta con servicio de información (RSS o afines?)	SI	NO				

Otras observaciones:

- ✓ La página cuenta con una pestaña, por debajo de las secciones, denominada *Staff*, en la que se definen cuáles son las áreas responsables de la programación y producción de contenido del portal web.
- ✓ Más allá de detectarse participación a través de las plataformas 2.0, cabe destacar que la misma, principalmente en la Página de Facebook⁶, es reducida y consiste en comentarios respecto a los artículos y links presentados por el área correspondiente.

Análisis de Portal Web de Río Cuarto

Institución Pública: Municipalidad de Río Cuarto

Dirección URL de la Página Municipal: www.riocuarto.gov.ar

Fecha de consulta: 17/12/2010

Header o encabezado:

- 🔗 “Bicentenario en la ciudad. La huella de la libertad”
- 🔗 Escudo de la ciudad
- 🔗 Nombre de la Institución: Gobierno de Río Cuarto.

Menú Superior: Menú principal:

- 🔗 Inicio:
 - Información actualizada y noticias diarias.
 - Anuncio publicitario del loteo del barrio Alberdi.
 - Botones de acceso a las páginas de:
 - Turismo: descripción de la ciudad; información sobre las oficinas de turismo de la ciudad; planos de acceso y casco céntrico; guía turística (listado de hotelería, gastronomía, entretenimiento, estaciones de servicio, cajeros automáticos, hospitales, espacios verdes, centros de seguridad, entre otros); guía de eventos destacados (actualizada); descripción de espacios turísticos destacados de la ciudad.

⁶ <http://www.facebook.com/pages/Cordoba-Argentina/Prensa-Municipalidad-de-Cordoba/130929705668>

- Cultura: descripción institucional de la Subsecretaría de Cultura; listado de Centros Culturales, cartelera (desactualizada); listado de ciclos (de danza, rock, cine, entre otros); guía cultural; y descarga de archivos .pdf de “El corredor Mediterráneo”, publicación mensual de dicha Subsecretaría (desactualizada: última publicación enero 2010).
- Portal Industrial: descripción de las ventajas de la ciudad como centro de producción, y listado de aquellas organizaciones presentes en el parque (permite también descargar ese listado a través de un archivo .ppt)
- Destacados:
 - Carnaval Río Cuarto 2011: descripción del evento, fecha, lugar y programa del mismo.
 - Segundo concurso Premio Ciudad: descarga de archivo .pdf con las bases para participar.
 - Derechos Humanos: Secretaría de Derechos Humanos, misión, actividades, funciones y descarga de archivos .pdf con formularios de discriminación y chicos perdidos.
 - Nuevo Sistema Administrativo Obras Privadas: descripción del mismo y formularios sobre planes de obras, presentación de planos, permisos, registros y sobre requisitos necesarios para acceder a ellos.
 - Policía Tributaria:
 - ❖ Aspectos institucionales: misión, funciones, objetivos, normativas, acciones realizadas, autoridades.
 - ❖ Agentes autorizados: formulario que, a través del ingreso del número de legajo de un agente, permite al usuario identificar que el mismo esté autorizado.
 - ❖ Sistema de gestión continua de deuda: explicación del sistema.
 - ❖ Trámites y pagos: descarga de cedulones y listado de formas de pago
 - ❖ Novedades: noticias respecto a cursos de la policía tributaria.
 - ❖ Contacto: número telefónico y formulario de contacto a través de la página.
 - Comisión Municipal de la Memoria: Secretaría de Gobierno y Relaciones Institucionales, dependencias, funciones y objetivos; información general y noticias relacionadas con la dictadura militar.
 - Río Cuarto Eventos: mismo cronograma de eventos, mencionado anteriormente.
 - Informes económicos trimestrales: informes de la Secretaría de Economía, años 2008, 2009 y 2010.

🔗 Intendencia:

- Bienvenida: saludo del Intendente Juan Rubén Jure.
- Modelo de gestión: visión, misión y valores que manifiesta la Institución.
- Contacto: formulario de contacto a través de la página.

🔗 Secretarías:

- Información y contacto: listado de las mismas, de las subsecretarías que las conforman y funcionarios responsables de cada una.
- Organigrama.

🔗 Servicios

- Obras y servicios públicos: obras realizadas, en ejecución y a ejecutar, y servicios ofrecidos por la Institución y presupuestos estimativos.
- Trámites Economía: Guía de trámites:
 - Documentación: instructivos para obtener distintas documentaciones (DNI, cambio de domicilio, habilitación de locales, certificado de uso conforme, entre otros); en cada caso se describen cuáles son los requisitos, dónde realizar la gestión, horarios de atención, el valor monetario, plazos.
 - Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología: sin información
 - Economía y Negocios:
 - ❖ Declaración Jurada por Internet: el enlace dirige hacia la página de la AFIP, para realizar el trámite online. A su vez, presenta un instructivo sobre la gestión del mismo.
 - ❖ Exención jubilados – baja: instructivo
 - ❖ Exención jubilados. Incorporación de anualidad por escrituración: instructivo
 - ❖ Exenciones de pleno derecho (Artículo N° 168): instructivo
 - ❖ Exenciones que deben ser solicitadas (Artículo N° 169): instructivo
 - ❖ F/.600 A/ B/ C – Formulario de Inspección:
 - ❖ Impresión de cedulón de Patente por Internet: descarga e impresión

- ❖ Impresión de cedulón Inmobiliario por Internet: descarga e impresión
- ❖ Inscripción en comercio – general: instructivo
- ❖ Perfeccionamiento de planes de pago en cuotas: instructivo.
- Salud: sin información
- Seguridad y Justicia: trámite de Descargo por Infracción: instructivo.
- Turismo, deportes y recreación: sin información
- Transporte e Infraestructura: sin información
- Trabajo y empleo: sin información
- Vivienda y familia: sin información
- Beneficios Sociales y Previsionales: sin información
- Buscador de trámites
- Ayuda: guía de ayuda para consultar
- Contáctese: formulario de contacto
- Turismo: misma información descrita con anterioridad.
 - Circuitos turísticos: listado de circuitos.
 - Guía de servicios.
 - Guía de eventos.
- Salud: listado de dispensarios de la ciudad, direcciones y números telefónicos.
- Educación: descarga de archivo .pdf con listado de lugares que dictan:
 - Talleres de capacitación productiva
 - Talleres de expresión artística.
 - Alfabetización para adultos
- Deporte: listado y descripción de centros deportivos
- Cultura: misma información descrita con anterioridad.
- Programación Comunitaria: asesoramiento contable y legal a organizaciones.
- 📄 Boletín Oficial: descargas de archivos .pdf de los boletines mensuales, desde el año 2005 al 2010.

Menú Izquierdo: no cuenta con uno.

Menú derecho:

- 📄 Fecha
- 📄 Buscador interno de la página
- 📄 Programas: listado de enlaces de los programas realizados por la Municipalidad.
- 📄 Guía de trámites: enlace a la página mencionada anteriormente en la sección Servicios-Trámites Economía.
- 📄 0800-4445454: contacto gratuito
- 📄 Mapa: mapa e información geográfica de la ciudad.
- 📄 Fundaciones: enlace a la página de la Fundación Social, en la cual otorga información institucional, actividades realizadas, formas de contacto con la misma, entre otros.
- 📄 Otros: enlaces a las páginas de EMOS, EDECOM (Ente Descentralizado de Control Municipal), Concejo Deliberante de la Ciudad de Río Cuarto, Instituto Municipal de la Vivienda, y Defensoría del Pueblo.
- 📄 Carta Orgánica
- 📄 Estatuto Municipal
- 📄 Código de Planeamiento
- 📄 Código de Edificación
- 📄 Comercio e Industria: Constancia de inscripción, para la cual es necesario ingresar el número de CUIT y de registro obtenido en las oficinas de la Institución Municipal de modo presencial.
- 📄 Registro Municipal para personas con discapacidad: permite la descarga de la Ordenanza respectiva, así como inscripción a dicho registro a través de un formulario web.

- 🔗 Automotor: descarga e impresión del Cedulón Impositivo
- 🔗 Inmobiliario: descarga e impresión del Cedulón Impositivo.
- 🔗 Declaración Jurada: enlace a la página de la AFIP (mencionada anteriormente).

Pie de página: formulario para recibir novedades de la Institución vía e-mail.

Categorización y ponderación de los servicios:

Dimensión	E-Servicio	Si	No	Descripción del servicio	e-Valor
Presencia	Presentación de la Institución/ Quiénes somos/Información General	X		Información completa sobre el modelo de Gestión.	MAX: 1.5 1.5
	Plenos/Información Legislativa	X			
	Buscador	X			
	Mapa del sitio	X			
	Novedades Y Noticias Municipales	X			
	Enlaces	X			
Interacción	Descargas	X			MAX: 4.5 3.00
	Carga de archivos		X		
	Impresiones	X			
	Mapas/Planos	X			
	Información de Transporte		X		
	Registro fotográfico		X		
	Horarios de atención	X			
	Correo electrónico	X			
Número de teléfono	X				
Transacción	Reclamos y Consultas/Autogestión	X			MAX: 3 2.25
	Carpeta ciudadana		X		
	Trámites en línea	X			
	Ayuda para trámites	X			
Transformación	Certificado digital		X		MAX: 6 0
	Trámites por teléfono móvil		X		
	Personalización		X		
	Pagos en línea		X	Ofrece la opción de pago a través de las páginas de Pago Fácil y RapiPago.	
	Consultas online (comunicación online con representante)		X		
	Seguimiento de trámites y de reclamos		X		
Participación Democrática	Foros		X		MAX: 2.5 0
	Encuestas		X		

Aspectos generales:

¿Se solicita la descarga o utilización de requisitos o aplicaciones técnicas específicas?	SI	NO					
¿Tiene zonas que requieren password?	SI	NO					



¿Ofrece la opción de registrarse?	SI	NO					
¿Con qué fines?	Para la recepción de novedades vía e-mail Para formar parte del registro de personas con discapacidad						
Cantidad y calidad multimedia (animaciones, videos, sonidos)	EXC	BUENA	REGULAR	MALA			
Información actualizada en su totalidad	SI	NO					
Artículos actualizados	SI	NO					
Links actualizados	SI	NO					
Enlaces con otras instituciones públicas y/o privadas	SI	NO					
¿Cuenta con contador de visitas?	SI	NO					
¿Permite el acceso a redes sociales o plataformas web 2.0?	SI	NO					
¿Cuáles son esas plataformas?	Blogs	Facebook	Twitter	Linkedin	Fliker	YouTube	Otras:
¿Qué información transmiten desde esas plataformas?							
¿Se observa participación por parte de los públicos pertinentes u otros en dichas plataformas?	SI	NO					
¿Cuenta con servicio de información (RSS o afines?)	SI	NO					

Otras observaciones:

- Se ofrece la opción de pagos online, a través de las páginas de Pago Fácil y Rapipago.

Análisis de Portal Web Villa María

Institución Pública: Municipalidad de Villa María

Dirección URL de la Página Municipal: www.villamaria.gov.ar

Fecha de consulta: 18/12/2010

Header o encabezado:

- Nombre y logo de la Institución.
- Buscador externo de Google.
- En la parte superior, señala fecha y hora y ofrece información meteorológica.

Menú Superior: Menú principal

- Inicio: refleja las últimas noticias generadas por el municipio, y un apartado para las más destacadas. Al final de la página, presenta un listado de enlaces respectivos a cada área de la institución.
- Institucional: breve reseña sobre el crecimiento económico, las oportunidades de la comunidad y la misión de Municipalidad. Debajo, presenta nuevamente el listado de enlaces a cada área de la institución.

- ☞ La Ciudad: en el centro de la pantalla se observa una reseña histórica sobre Villa María. A la izquierda cuenta con un menú de navegación que contiene datos útiles sobre la ciudad, tales como datos geográficos, la historia del lugar, un despliegue de las casas de estudio con las que cuenta, y una guía turística).
- ☞ Muncerca: descripción del Plan de Descentralización a través de Centros Vecinales destinados a 19 barrios de la ciudad. Detalla la misión, los objetivos y los servicios ofrecidos en dichos centros.
- ☞ Transporte: cuenta con información sobre las líneas, las tarifas y la tramitación de la tarjeta
- ☞ Prensa: se observan los titulares de las últimas noticias relacionadas a la Institución.
- ☞ La ciudad TV: sección multimedia del portal, en la cual se encuentran videos de la Institución sobre las tareas realizadas en distintos ámbitos, como cultura, educación, salud, entretenimiento, entre otros.
- ☞ Galería: fotos de la ciudad y de sus habitantes, cargadas por la Institución.
- ☞ Contacto: listado de números telefónicos y correos electrónicos de la Institución y de cada secretaría. También se observa un formulario para contactar directamente a través del portal.

Menú izquierdo: no cuenta con uno.

Menú derecho:

- ☞ Anuncios:
 - a. TDA-Televisión Digital Abierta: muestra videos y ofrece información respecto al servicio ofrecido.
 - b. Mediateca y Biblioteca Municipal y Popular Mariano Moreno: listado de servicios ofrecidos, requisitos para asociarse y breve reseña histórica.
- ☞ Servicios y trámites:
 - Entrega DNI
 - Inscripción de Lectores Biblioteca y Mediateca Mariano Moreno
 - Tasas y Vencimientos
 - Licencia de conducir: requisitos a presentar
 - Habilitaciones: requisitos a presentar según el rubro del local a habilitar.
 - Código de edificación: ordenanza 5309
 - Inscripciones a Proveedores: requisitos a presentar para contratar con la Municipalidad y número de contacto telefónico.
 - Registro Civil: listado y descripción de los servicios y trámites que se realizan en el Registro Civil de la ciudad.
 - Oficina de Pensiones: descripción del servicio ofrecido por la oficina y requisitos necesarios para acceder al mismo.
 - Consulta de Deudas y Cedulones: formulario de registro para acceder al estado de deuda y a los cedulones municipales. Su acceso se encuentra restringido por el número de documento del ciudadano y una contraseña designada por el mismo.
- ☞ Publicación **La Ciudad**: listado de las 19 ediciones mensuales de la revista digital, en formato .pdf. La revista contiene información sobre las obras desarrolladas por el municipio, además de editoriales de interés general (redactadas por las secretarías de Prensa y la de Relaciones Institucionales), respecto a normas de tránsito, cuestiones de salud, cultura, entre otros.
- ☞ Información útil:
 - Protocolo Municipal: nómina de autoridades
 - Centros Vecinales: listado de centros vecinales y sus respectivos números telefónicos.
 - Servicio de recolección de residuos: horarios del servicio, de acuerdo a cada barrio.
 - Salud Mental: centros de salud e información de contacto.
 - Asistencia Pública y CAPS: dossier (archivo .pdf) desarrollando la temática, ofreciendo información de interés y de contacto.
- ☞ Información Oficial:
 - Discurso Apertura Sesiones Ordinarias (Marzo 2011)
 - Llamado a Licitación - Función e Información Pública

- Boletín Oficial
- Informes Financieros y Contables

Pie de página: año de creación del portal web.

Categorización y ponderación de los servicios:

Dimensión	E-Servicio	Si	No	Observaciones	e-Valor
Presencia	Presentación de la Institución/ Quiénes somos/Información General	X			MAX: 1.5 1.00
	Plenos/Información Legislativa		X	No están disponibles para lectura y/o descargas.	
	Buscador	X		Buscador externo de Google	
	Mapa del sitio		X		
	Novedades Y Noticias Municipales	X			
	Enlaces externos	X			
Interacción	Descargas		X		MAX: 4.5 2.5
	Carga de archivos		X		
	Impresiones		X		
	Mapas/Planos		X		
	Información de Transporte	X			
	Registro fotográfico	X			
	Horarios de atención	X			
	Correo electrónico	X			
	Número de teléfono	X			
Transacción	Reclamos y Consultas/Autogestión	X		A través de formularios	MAX: 3 0.75
	Carpeta ciudadana		X		
	Trámites en línea		X		
	Ayuda para trámites		X		
Transformación	Certificado digital		X		MAX: 6 0
	Trámites por teléfono móvil		X		
	Personalización		X		
	Pagos en línea		X		
	Consultas online (comunicación online con representante)		X		
	Seguimiento de trámites y de reclamos		X		
Participación Democrática	Foros		X		MAX: 2.5 0
	Encuestas		X		

Aspectos generales:

¿Se solicita la descarga o utilización de requisitos o aplicaciones técnicas específicas?	SI	NO					
¿Tiene zonas que requieren password?	SI	NO					
¿Ofrece la opción de registrarse?	SI	NO					



¿Con qué fines?	Para la descarga de cedulones e información sobre deudas						
Cantidad y calidad multimedia (animaciones, videos, sonidos)	EXC	BUENA	REGULAR	MALA			
Información actualizada en su totalidad	SI	NO					
Artículos actualizados	SI	NO					
Links actualizados	SI	NO					
Enlaces con otras instituciones públicas y/o privadas	SI	NO					
¿Cuenta con contador de visitas?	SI	NO					
¿Permite el acceso a redes sociales o plataformas web 2.0?	SI	NO					
¿Cuáles son esas plataformas?	Blogs	Facebook	Twitter	Linkedin	Fliker	YouTube	Otras:
¿Qué información transmiten desde esas plataformas?							
¿Se observa participación por parte de los públicos pertinentes u otros en dichas plataformas?	SI	NO					
¿Cuenta con servicio de información (RSS o afines?)	SI	NO					

Otras observaciones:

Análisis de Portal Web de San Francisco

Institución Pública: Municipalidad de San Francisco

Dirección URL de la Página Municipal: www.sanfrancisco.gov.ar

Fecha de consulta: 17 de diciembre de 2010

Header o encabezado:

- ☞ Nombre de la Institución y escudo de la ciudad
- ☞ Slogan "Unidos hacia el Bicentenario"

Menú superior: ubicado en la esquina superior izquierda:

- ☞ Página principal: página de inicio en la cual se encuentran las principales noticias que hacen referencia a la Institución y la ciudad.
- ☞ Contáctenos: formulario de contacto para quienes ingresan a la página.
- ☞ Mapa del sitio: listado de enlaces que dirigen hacia cada una de las áreas del menú principal.

Menú izquierdo (menú principal):

- ☞ Intendencia:
 - Intendente: breve reseña sobre el Intendente Martín Miguel Llaryora.
 - Contacto: nuevamente dirige al usuario hacia el formulario de contacto ya mencionado.
- ☞ La Ciudad:

- San Francisco Virtual: dirige hacia una nueva página destinada al registro de empresas e instituciones de la ciudad. Esta nueva página cuenta con:
 - ✓ Menú superior: con las opciones de inicio (que dirigen nuevamente a la página inicial); Consultas y sugerencias (con un formulario para dirigirse a la Administración de la página) y un buscador de aquellas empresas e instituciones registradas.
 - ✓ Menú a izquierda: con botones de acceso a:
 - La ciudad: historia (de la ciudad), población (estadísticas y datos demográficos) y parque industrial (dirige a la página del mismo en la cual se encuentra información sobre Infraestructura, Capacitación, datos geográficos, entre otros).
 - Servicios: información sobre transporte urbano y estado del tiempo.
 - Accesos: rutas y mapas de ruta.
 - Mapas interactivos: mapa satelital (googlemaps), plano de la ciudad, barrios de la ciudad (mapas interactivos que muestran las calles de cada barrio de la ciudad) y vistas panorámicas (archivos fotográficos de puntos específicos de la ciudad, tales como la Municipalidad, la Universidad Tecnológica Nacional, los Tribunales de San Francisco, La Catedral, entre otros).

🔗 Despacho y prensa:

- Invitaciones: listado de los distintos eventos actuales que se realizan en la ciudad.
- Historial de invitaciones: listado de eventos realizados desde Mayo del 2008.
- Campañas: gráficas de las campañas realizadas en la ciudad, tanto de prevención como de concientización. Cada gráfica redirige al usuario a una nueva ventana con mayor información al respecto de cada campaña.
- Contáctenos: formulario de contacto, dirigido específicamente al área de Despacho y Prensa.

🔗 Legislación:

- Legislación hasta el 2009: listado de ordenanzas elaboradas entre 1976 y 2009.
- Legislación 2010: ordenanzas elaboradas durante ese año y Boletín informativo municipal.

🔗 Concejo Deliberante:

- Nómina actual de concejales.
- Nómina histórica de concejales.

🔗 Tribunal de Cuentas: integrantes y funciones del tribunal.

🔗 Gobierno:

- Nómina de autoridades actuales
- Asunción nuevas autoridades: fotografías sobre la asunción del año 2007.
- Secretaría de gobierno: competencias de la secretaría y áreas o direcciones comprendidas por la misma.

🔗 Desarrollo Social:

- Principal: dirección, número telefónico y dirección de correo electrónico de la Dirección.
- Organigrama
- Institucional: objetivos y metodología de trabajo
- Servicios (de Asistencia Humanitaria): listado de los servicios ofrecidos por la Dirección.
- Programas de Desarrollo Social: listado de programas (sólo nombre, no contiene explicación de los mismos).
- Colonia de Vacaciones "San Martín": requisitos para solicitar la estadía en la colonia.
- Gestión: fotografías de las acciones realizadas en los distintos programas de la Dirección.

🔗 Obras y Servicios Públicos:

- Autoridades: nómina de miembros de la Secretaría, de acuerdo a cada Dirección comprendida en ella.
- Tramitaciones: requisitos para solicitar permiso de edificación y planos de instalaciones especiales (instalaciones eléctricas a partir de 5 KW, incendios, plan de evacuación, entre otros).

🔗 Salud y Medio ambiente:

- Autoridades: nómina de miembros de la Secretaría
- Campaña Erradicación del Mosquito: campaña de fumigación, fechas y horarios de fumigación de acuerdo a cada barrio.

- Campaña Prevención de Dengue: campañas radiales y gráficas para la concientización ciudadana.
- Prevención contra el sarampión: descarga de un archivo .doc que contiene toda la información pertinente al tema de prevención, vacunación y centros de atención.
- Prevención gripe A: campaña gráfica para la concientización ciudadana.
- Medidas para picaduras de Alacranes: descripción de riesgos y medidas de prevención.
- Protección solar para bebés y niños:
- Medidas para picaduras de insectos

🔗 Tasas y contribuciones

- Institucional: funciones, estructura y organigrama.
- Calendario impositivo: calendario de vencimientos del año 2010.
- Promociones impositivas: beneficios para ciertos sectores de la ciudad.
- Legislación: listado de ordenanzas sobre el régimen impositivo, tanto vigentes como anteriores.
- Fiscalización: descarga de decretos y resoluciones en formato .pdf.
- Inmuebles: régimen de tasas de acuerdo a las ordenanzas (descarga en archivos .pdf de las mismas)
- Automotores: requisitos para tramitar alta, transferencias y compra-venta.
- Comercio e Industria: listado de requisitos para gestionar inscripciones, cambio de denominación social, transferencias, cese de actividades, entre otros).
- Guías de Hacienda: requisitos para obtener certificados de hacienda.
- Cementerio: listado de trámites que pueden realizarse en la Dirección al respecto.

🔗 Economía:

- Autoridades
- Evolución presupuestaria 2009
- Evolución presupuestaria 2008
- Evolución presupuestaria 2007
- Evolución presupuestaria 2006
- Evolución presupuestaria 2005
- Evolución presupuestaria 1998-2004

🔗 Asesoría letrada: autoridades

🔗 Relaciones Institucionales:

- Objetivos y funciones de la Dirección y breve descripción del Director Mariano Almada.
- Programas y proyectos: descripción de los mismos, orientados a trabajar con otras instituciones sociales tanto de la ciudad como de la provincia.
- Eventos: listado de acciones desarrolladas, tanto en el ámbito educativo, como cultural, deportivo o de entretenimiento.

🔗 Cultura:

- Programación anual: programación cultural del año 2010
- Distinciones Provinciales 2010: imágenes de dos distinciones obtenidas por la ciudad.
- Elencos, escuelas y talleres: listado de instituciones de la ciudad, dedicadas a la educación cultural.
- Café Cultura Nación: descripción de este programa de promoción de espacios de encuentro y reflexión sobre la cultura argentina.

🔗 Deporte:

- Eventos
- Cronograma de Eventos 2009
- Plan Anual de Actividades 2009
- Programa de Actividades 2009
- Curso de Director Técnico Nacional de Fútbol

🔗 Policía Municipal: Dirección de Policía Municipal (estructura, objetivos y funciones)

☞ Registro Civil:

- Documento Nacional de Identidad (D.N.I.): guía y listado de requisitos para su adquisición y/o modificaciones.
- Función: objetivos y tareas del Registro.
- Nacimientos: requisitos para la inscripción
- Matrimonios: requisitos para la inscripción
- Defunciones: requisitos para la inscripción
- Teléfonos Útiles
- Preguntas Frecuentes

☞ Cementerio: horarios y servicios

☞ Transporte Urbano: recorridos de las distintas líneas de colectivos.

☞ Educación: símbolos de la ciudad: reseña histórica de la creación de la bandera y el escudo heráldico de la ciudad, y canción a San Francisco.

Menú derecho:

☞ Vencimientos: nuevamente este enlace dirige hacia el calendario impositivo del año 2010.

☞ Invitaciones: dirige a los eventos ya mencionados en Despacho y Prensa.

☞ Campañas: las mismas mencionadas en Despacho y Prensa.

☞ Legislación: mismos enlaces de descarga ya mencionados anteriormente (legislación hasta 2009 y legislación 2010).

☞ Tasas y Contribuciones: dirige hacia el mismo menú mencionado anteriormente.

☞ La ciudad: dirige hacia la misma sección nombrada más arriba, pero sin abrir una nueva página.

☞ Link de descarga del Aplicativo IBASE: permite la descarga de un archivo .pdf sobre la tasa comercial, industrial y de servicios.

Pie de página: año de creación del portal web. Dirección de la Municipalidad, números telefónicos, nombre de los desarrolladores web.

Categorización y ponderación de los servicios:

Dimensión	E-Servicio	Si	No	Observaciones	e-Valor
Presencia	Presentación de la Institución/ Quiénes somos/Información General		X	No hay descripción de la Institución, su misión, visión, objetivos o valores.	MAX: 1.5
	Plenos/Información Legislativa	X			
	Buscador		X	Interno de noticias de la Institución	1.25
	Mapa del sitio	X			
	Novedades Y Noticias Municipales	X			
	Enlaces	X			
Interacción	Descargas	X			MAX: 4.5
	Carga de archivos		X		
	Impresiones	X			4.0
	Mapas/Planos	X			
	Información de Transporte	X			
	Registro fotográfico	X			
	Horarios de atención	X			
	Correo electrónico	X			
Número de teléfono	X				
Transacción	Reclamos y Consultas/Autogestión	X			MAX: 3
	Carpeta ciudadana		X		

	Trámites en línea		X						0.75
	Ayuda para trámites		X						
Transformación	Certificado digital		X						MAX: 6 0
	Trámites por teléfono móvil		X						
	Personalización		X						
	Pagos en línea		X						
	Consultas online (comunicación online con representante)		X						
	Seguimiento de trámites y de reclamos		X						
Participación Democrática	Foros		X						MAX: 2.5
	Encuestas		X						0

Aspectos generales:

¿Se solicita la descarga o utilización de requisitos o aplicaciones técnicas específicas?	SI	NO						
¿Tiene zonas que requieren password?	SI	NO						
¿Ofrece la opción de registrarse?	SI	NO						
¿Con qué fines?	Ofrece a las empresas y demás instituciones la posibilidad de formar parte del registro de San Francisco Virtual.							
Cantidad y calidad multimedia (animaciones, videos, sonidos)	EXC	BUENA	REGULAR	MALA				
Información actualizada en su totalidad	SI	NO						
Artículos actualizados	SI	NO						
Links actualizados	SI	NO						
Enlaces con otras instituciones públicas y/o privadas	SI	NO						
¿Cuenta con contador de visitas?	SI	NO						
¿Permite el acceso a redes sociales o plataformas web 2.0?	SI	NO						
¿Cuáles son esas plataformas?	Blogs	Facebook	Twitter	Linkedin	Fliker	YouTube	Otras:	
¿Qué información transmiten desde esas plataformas?								
¿Se observa participación por parte de los públicos pertinentes u otros en dichas plataformas?	SI	NO						
¿Cuenta con servicio de información (RSS o afines?)	SI	NO						

Análisis del Portal Web de Villa Carlos Paz

Institución Pública: Municipalidad de Villa Carlos Paz

Dirección URL de la Página Municipal: www.villacarlospez.gov.ar

Fecha de consulta: 15/11/2010

Listado y descripción de secciones (menú ubicado a la izquierda de la pantalla):

- 🔗 Home: el inicio del portal web comprende una lista resumida de los principales titulares de las noticias de la actualidad municipal. También se observa la publicidad del *5to Festival de Cine de Villa Carlos Paz* y los últimos archivos multimedia (videos y audios) subidos a la página.
- 🔗 Noticias: últimas noticias actualizadas, desde el 10/11/2010 al 15/11/2010.
- 🔗 Cultura: sección perteneciente a la Dirección de Cultura y Educación de la Municipalidad, en la cual encontramos una presentación de fotos de las actividades realizadas, las principales noticias destacadas sobre cultura, un listado actualizado de los próximos eventos, un listado de las sedes culturales de la Ciudad, y, un menú ubicado a la derecha de la pantalla que encuadra las siguientes sub secciones:
 - Criterios de fiscalización. Artesanos seleccionados-*Feria Artesanal Paseo D'Elia*. Artesanos seleccionados-*Feria Artesanal Plaza de la Cultura*: reseña sobre el Plenario de artesanías; pautas para el ingreso y permanencia en las ferias artesanales; descripción y fiscalización de los diferentes rubros.
 - Lugares estipulados para artistas callejeros: listado de lugares aptos para artistas, en función del rubro específico (body art, circos, músicos, trenceros, digitopintura, caricaturas, aerosolgrafía, estatuas, magos y espectáculos públicos).
 - Noticias culturales destacadas: convocatorias para artistas callejeros.
- 🔗 Deportes: sección perteneciente a la Dirección de Deportes y Recreación, en la que podemos encontrar fotos sobre actividades realizadas, las noticias destacadas del área y un listado desactualizado de las próximas actividades.
- 🔗 Obras y Servicios Públicos: galería de fotos, problemas para cargar las imágenes.
- 🔗 Turismo: al entrar a esta sección, se dirige a una nueva página, exclusiva del área de Turismo, con noticias destacadas, próximos eventos y la aparición un menú a derecha y un nuevo menú a la izquierda de la pantalla. El primero de ellos contiene las siguientes pestañas:
 - Sección de consultas online con operadores municipales.
 - Sección de videos e imágenes.
 - Búsqueda de alojamientos y opciones sugeridas o recomendadas por la Institución.
 - Posibilidad de solicitar la recepción de novedades al e-mail.

El menú principal de esta sección, a la izquierda de la pantalla, comprende las siguientes sub secciones:

- ❖ Alojamiento: listado de alojamientos sugeridos por el municipio
- ❖ Gastronomía: listado de confiterías, lomiterías, restaurantes, pizzerías, comedores, bares, etc, recomendados por el municipio.
- ❖ Diversión: listado de posibles actividades a realizar en la Villa, tales como excursiones, parques, piletas públicas, turismo aventura, casino, cines, teatros, boliches, entre otras.
- ❖ Turismo Aventura: listado de las posibles actividades de turismo aventura que brinda la ciudad. En un menú a derecha, se incluyen opciones de turismo aventura, turismo rural, turismo cultural, parque nacional y lista de prestadores de servicios.
- ❖ Circuitos turísticos: información sobre las distintas opciones de circuitos turísticos, tales como Camino de Punilla, Camino de Traslasierras, Caminos de los volcanes y los túneles, Camino de los lagos, entre otros.
- ❖ Transporte: listado y contacto de los diferentes medios de transporte público: empresas diferenciales y de larga distancia.
- ❖ Agencias de viajes: listado de las diferentes agencias de viaje.
- ❖ Inmobiliarias: listado de las inmobiliarias registradas.
- ❖ Eventos: listado de todas las actividades públicas a realizarse a lo largo del mes de noviembre de 2010.

Siguiendo con el menú principal de la página central de la Municipalidad, podemos encontrar dos secciones más en el mismo:

- 🔗 EPaDEL (Ente Para el Desarrollo Económico Local): características del ente, instituciones que lo conforman, descripción de la Oficina de Empleo, formulario de la Oficina de Empleo, formulario de contacto con EPaDEL, e información sobre créditos para microemprendimientos.
- 🔗 Protocolo: en esta sección se encuentra la nómina de funcionarios públicos del actual período municipal.

Por otro lado, también encontramos otro menú en la Página principal, denominado *Multimedia*, que contiene las siguientes sub secciones:

- ❖ Mapa digital: mapa de la ciudad, que, además, permite el acceso a visualizar calles, alojamientos, teatros, campings, entre otros, así como también las líneas, paradas y horarios del transporte público.
- ❖ Galería de imágenes: fotos de la Villa y de las actividades que se realizaron, tanto culturales, como deportivas y turísticas.
- ❖ Videos Institucionales: no disponibles.
- ❖ Multimedia: videos institucionales y wallpapers con imágenes de la ciudad.
- ❖ Tus fotos: sub sección que, mediante un formulario, permite a los ciudadanos o visitantes de la ciudad cargar sus fotos y anécdotas, y visualizar las fotos subidas por otras personas.
- ❖ Tus videos: sub sección que, mediante un formulario, permite a los ciudadanos o visitantes de la ciudad cargar sus videos y anécdotas, y visualizar los videos subidos por otras personas.

Y, por último, un menú de *Utilidades*, conformado por las pestañas de:

- ❖ Impresión de cedulones: listado de los servicios de gobierno electrónico ofrecidos:
 - Impresión de deuda: permite consultar la deuda actualizada de una tasa, servicio, contribución o impuesto, e imprimir el comprobante para efectuar el pago correspondiente.
 - Presentación de Declaración Jurada de Comercio e Industria: permite presentar la declaración jurada original (no vencida), e imprimir el comprobante para efectuar el pago correspondiente. Precisa de una clave fiscal que debe solicitarse personalmente en las oficinas municipales.
 - Impresión de plancheta catastral: Permite imprimir la plancheta catastral municipal de una manzana del ejido urbano.
- ❖ Agenda de actividades
- ❖ Trámites: descarga de archivos informativos y formularios de Economía, consultas sobre trámites de Registro Civil (DNI), descarga del instructivo de Acreditación de Domicilio Fiscal y de Solicitud de Clave Fiscal.
- ❖ Contacto: formulario de contacto.

Listado de pestañas Superiores (también encontradas en el menú del sector izquierdo del portal):

- 🔗 Mapa
- 🔗 Contacto

Listado de enlaces web con otras Páginas Web Institucionales: no presenta.

Categorización y ponderación de los servicios:

Dimensión	E-Servicio	Si	No	Observaciones	e-Valor
Presencia	Presentación de la Institución/		X	-	<u>MAX: 1.5</u>

	Quiénes somos/ Información General				0.5	
	Plenos/Información Legislativa		X	-		
	Buscador	X		Ubicado en la parte superior derecha de la página inicial. Permite la búsqueda interna y externa, mediante un enlace con <i>Google</i> .		
	Mapa del sitio		X	-		
	Novedades Y Noticias Municipales	X		En la sección inicial se observan las últimas novedades municipales, y en cada sección se observan las noticias destacadas de las mismas.		
	Enlaces		X	-		
Interacción	Descargas	X		Descarga de formularios e instructivos	MAX: 4.5	
	Carga de archivos	X		Se permite que los ciudadanos y visitantes carguen fotos y videos, contando sus anécdotas en la ciudad.		
	Impresiones	X		Impresión de Declaraciones, cedulones e instructivos		
	Mapas/Planos	X				
	Información de Transporte	X				
	Registro fotográfico	X		Sección Multimedia, contiene fotos y videos cargados tanto por la Institución como por los ciudadanos y visitantes.		3.00
	Horarios de atención		X	-		
	Correo electrónico		X	-		
	Número de teléfono	X		-		
Transacción	Reclamos y Consultas/Autogestión	X		Formulario de contacto	MAX: 3	
	Carpeta ciudadana		X	-		
	Trámites en línea	X		Descarga de archivos informativos y formularios de Economía, consultas sobre trámites de Registro Civil (DNI), descarga del instructivo de Acreditación de Domicilio Fiscal y de Solicitud de Clave Fiscal.		1.5
	Ayuda para trámites		X	-		
Transformación	Certificado digital		X	-	MAX: 6	
	Trámites por teléfono móvil		X	-		
	Personalización		X	-		
	Pagos en línea		X	-		
	Consultas online (comunicación online con representante)	X		En la sección de Turismo, se brinda un formulario que es respondido de manera instantánea por un operador municipal.		1
	Seguimiento de trámites y de reclamos		X	-		
Participación Democrática	Foros		X	-	MAX: 2.5	
	Encuestas		X	-	0	

Aspectos generales (las respuestas son señaladas en rojo):

¿Se solicita la descarga o utilización de requisitos o aplicaciones técnicas específicas?	SI	NO					
¿Tiene zonas que requieren password?	SI	NO					
¿Ofrece la opción de registrarse?	SI	NO					
¿Con qué fines?	-						

Cantidad y calidad multimedia (animaciones, videos, sonidos)	EXC	BUENA	REGULAR	MALA			
Información actualizada en su totalidad	SI	NO					
Artículos actualizados	SI	NO					
Links actualizados	SI	NO					
Enlaces con otras instituciones públicas y/o privadas	SI	NO					
¿Cuenta con contador de visitas?	SI	NO					
¿Permite el acceso a redes sociales o plataformas web 2.0?	SI	NO					
¿Cuáles son esas plataformas?	Blogs	Facebook	Twitter	Linkedin	Fliker	YouTube	Otras:
¿Qué información transmiten desde esas plataformas?							
¿Se observa participación por parte de los públicos pertinentes u otros en dichas plataformas?	SI	NO					
¿Cuenta con servicio de información (RSS o afines?)	SI	NO					

Otras observaciones:

 Se observa bastante participación ciudadana en función de la posibilidad de cargar fotos y videos.



Comparación de Sitios Web Municipales

Dimensión	Municipalidades				
	Córdoba	Río Cuarto	Villa María	San Francisco	Villa Carlos Paz
Header/ Encabezado	Imágenes y escudo de la ciudad, nombre de la Institución, leyenda por el bicentenario, logo de <i>Intendencia Giacomino</i>	Escudo de la Ciudad, Nombre de la Institución.	Nombre y logo de la Institución, buscador externo de Google, Fecha, Hora e Información meteorológica.	Leyenda del bicentenario, nombre de la Institución y Escudo de la ciudad	Iniciales de la Institución (MVCP), fecha e imágenes de la ciudad
Secciones (Menú Principal)	Inicio, Licitaciones, Registro Civil, Economía, Turismo, Obras y Servicios, Cultura, Deportes, Salud, Educación, Ambiente, Catastro, Obras Privadas y uso del suelo, Habilitación de negocios, Planeamiento Urbano, Espectáculos Públicos, Tránsito, Desarrollo Social, Protección Humana, Centros Vecinales, Participación Ciudadana, Discapacidad, Transporte, Derechos Humanos, Empleo, Tribunal de Faltas, Defensa Civil, Recursos Humanos, Relaciones Institucionales, Desarrollo Económico, Prensa y Difusión.	Inicio, Intendencia, Secretarías, Servicios, Boletín Oficial.	Inicio, Institucional, La Ciudad, Muncierca, Transporte, Prensa, La Ciudad TV, Galería, Contacto.	Intendencia, La Ciudad, Despacho y Prensa, Legislación, Concejo Deliberante, Tribunal de Cuentas, Gobierno, Desarrollo Social, Obras y Servicios Públicos, Salud y Medio Ambiente, Tasas y Contribuciones, Economía, Asesoría Letrada, Relaciones Institucionales, Cultura, Deporte, Policía Municipal, Registro Civil, Cementerio, Transporte Urbano, Educación.	Home, Noticias, Cultura, Deportes, Obras y Servicios Públicos, Turismo, EPaDEL, Protocolo, Mapa Digital, Galería de imágenes, Multimedia, Agenda de actividades.
Sección/es más desarrollada/s	Catastro, Educación, Salud, Ambiente	Servicios, Trámites Economía	Institucional y La Ciudad	La Ciudad (esta sección cuenta con su propio sitio interno) Salud y Ambiente, y Desarrollo Social	Turismo, Cultura
Servicios ofrecidos	Información General, Información Legislativa, Buscador, Noticias municipales, Enlaces, Descargas, Impresiones, Planos, Horarios de atención, E-mail, teléfonos, Reclamos y consultas, Trámites en línea, Ayuda para trámites, Seguimiento de trámites y reclamos.	Información General, Información Legislativa, Buscador, Mapa del sitio, Noticias Municipales, Enlaces, Descargas, Impresiones, Planos, Horarios de atención, e-mail, Teléfonos, Reclamos y consultas, Trámites en línea, Ayuda para trámites.	Información general, Buscador, Noticias municipales, enlaces externos, información de transporte, registro fotográfico, Horarios de atención, e-mail, teléfonos, Reclamos y consultas	Información legislativa, Mapa del sitio, Noticias municipales, Enlaces, Descargas, Impresiones, Mapas y planos, Información de transporte, Registro Fotográfico, Horarios de atención, e-mail, teléfonos, Reclamos y Consultas,	Buscador, Novedades y noticias municipales, descargas, carga de archivos, impresiones, mapas municipales, información de transporte, registro fotográfico, contacto telefónico, reclamos y consultas, trámites en línea, consultas online.

e-Valor	7.00	6.75	4.25	6.00	6.00
Uso de plataformas 2.0	Blogs y Página de Facebook	NO	NO	NO	NO
Información generada a través de plataformas 2.0	Información sobre el Archivo Histórico Municipal, Medio Ambiente, Centro Cultural Cabildo, Memorias del Cordobazo, y Economía Social				
Posibilidades de contactos y participación ciudadana	Sección Contáctenos, o mediante el sistema de autogestión (aún en proceso de prueba), y a través de la participación en las plataformas 2.0	Sección Contacto, a través del formulario	Sección Contacto, a través del formulario	Sección Contacto, a través del formulario	Sección Contacto, a través del formulario; carga de fotos y videos.

Conceptos Principales:

- ☞ Actitud: predisposición a actuar. Evaluaciones o conclusiones que la gente realiza sobre temas o problemas específicos, y no necesariamente causan una conducta correspondiente. Esta disposición permite distinguir tres componentes: cognitivo, afectivo y conativo o conductual.
- ☞ Bidireccionalidad: consiste en un flujo comunicacional y de información en dos sentidos, de la empresa hacia los públicos y desde éstos hacia la empresa. Este aspecto permite mayor participación de los públicos, interacción y equilibrio, promoviendo el logro de relaciones de consenso.
- ☞ Blog/Weblog: es un sitio Web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo siempre primero los más recientes, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.
- ☞ Brecha digital: distancia entre sectores de la sociedad que tienen acceso a TIC y aquellos que no. La imposibilidad de acceso por parte de estos amplios sectores de la población mundial, refuerza las brechas sociales preexistentes, y a su vez es consecuencia de las mismas.
- ☞ Canal de comunicación: conjunto de elementos que permiten transportar el mensaje desde la fuente emisora hasta el receptor-destino.
- ☞ Ciudad digital: aquella en la cual, la Administración Pública, los Ciudadanos y las Empresas realizan un uso intensivo de TICs en el ejercicio de los derechos, responsabilidades y en las actividades de la vida cotidiana.
- ☞ Comunidad virtual: aquella en cuyos vínculos, interacciones y relaciones tienen lugar no en un espacio físico sino en un espacio virtual como Internet. Incorporación social que emerge de la red cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un tiempo lo suficientemente largo con suficiente sentimiento humano para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio.
- ☞ Consulta Popular: mecanismo de democracia semi directa a través del cual los ciudadanos u organizaciones civiles tienen la posibilidad de proponer ordenanzas municipales.
- ☞ E-Government: continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC.



- ❧ E-Política/Política 2.0: relacionada con la aplicación de blogs y redes sociales al mundo político, es la herramienta para sustentar participación e interacción entre votantes y los políticos. Con esta política, los votantes opinan y son escuchados
- ❧ E-Valor: modelo que se construye a partir de un cálculo ponderado de los servicios ofrecidos en un portal web, en función de las fases de desarrollo de e-Government (presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática).
- ❧ Firma digital: Consiste en un método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento. En función del tipo de firma, puede, además, asegurar la integridad del documento o mensaje. Es como la firma manuscrita, puede vincularse a un documento para identificar al autor, para señalar conformidad (o disconformidad) con el contenido, para indicar que se ha leído y, en su defecto mostrar el tipo de firma y garantizar que no se pueda modificar su contenido.
- ❧ Foro web/online: aplicación web que da soporte a debates, discusiones u opiniones online.
- ❧ Fuente web: es un medio de redifusión de contenido web. Se utiliza para suministrar información actualizada frecuentemente a los suscriptores del RSS. Cuando una página web "re-difunde" su contenido mediante una fuente web, los internautas pueden "suscribirse" a ella para estar informados de sus novedades. Los interesados pueden usar un programa "agregador" para acceder a sus fuentes suscritas desde un mismo lugar.
- ❧ Gobernabilidad: conjunto de condiciones favorables para la acción de gobierno, que se sitúan en su entorno o son intrínsecas a éste. Hace referencia a la capacidad del gobierno y al desafío de elaborar instituciones y procesos que respondan mejor a las necesidades de la comunidad en general.
- ❧ Header/encabezado: es la parte superior del sitio, la que se mantiene igual a través de todas las secciones. En ella aparecen el Logo, el nombre del sitio, a veces los botones, una fotografía, entre otras opciones.
- ❧ Hipervínculo/enlace: es un elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso, por ejemplo, otro documento o un punto específico del mismo o de otro documento.
- ❧ Iniciativa popular: mecanismo de democracia semi directa a través del cual los ciudadanos tienen la posibilidad de proponer ordenanzas municipales
- ❧ Institución: Sistema social que mediante la utilización de recursos (insumos) actúa (transformación) coordinadamente (equilibrio, interdependencia, retroinformación, entropía y manejo de la incertidumbre), para la consecución de los objetivos para los que fue creada.



- ☞ Instituciones Públicas: son aquellas que pertenecen a la nación y son administradas por el gobierno. Se caracterizan por el ejercicio de las actividades que el gobierno requiere realizar para la gestión del bien común
- ☞ Medios de Comunicación: soporte del vehículo o canal de comunicación respectivo. Este concepto se encuentra subordinado al de canal como una parte integrada a una visión más global.
- ☞ Multimedia: múltiples medios de expresión (físicos o digitales) para presentar o comunicar información. Los medios pueden ser variados, desde texto, gráficos, imágenes, hasta animación, sonido, y video
- ☞ Municipalidad: es el ente público, encargado de la administración local de una ciudad o pueblo.
- ☞ ONTI (Oficina Nacional de Tecnologías de Información): es el órgano rector en materia de empleo de tecnologías informáticas de la Administración Pública Nacional. Su principal objetivo es asistir al Secretario de la Gestión Pública en la formulación de políticas informáticas y en la implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado.
- ☞ Open Government: Un gobierno abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma las decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y lo que hace de forma abierta y transparente. Cabe destacar que la apertura de los gobiernos es una cuestión netamente política que requiere una auténtica voluntad y aptitud por parte de los gobernantes y una genuina vocación de la sociedad civil para desarrollar procesos de construcción cívica.
- ☞ Página web: Una página web es un documento electrónico adaptado para Internet, que generalmente forma parte de un sitio web. Su principal característica son los links o hipervínculos, internos o externos, que contiene, que permiten el enlace con otras páginas (en el mismo sitio o en otro)
- ☞ Percepción: proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.
- ☞ Percepción social: percepción en la que influyen los factores sociales y culturales y que tiene que ver tanto con el ambiente físico como social; en realidad, la percepción humana es social y se estructura con los factores sociales y culturales. De hecho, lo que finalmente hacen es abordar otros aspectos sociales como las creencias, las actitudes, las opiniones, los valores o los roles de cada individuo en relación a su entorno.



- ☞ Público: sistema libremente estructurado cuyos miembros detectan el mismo problema o tema, interactúan, ya sea cara a cara o por medio de canales interpuestos, y se comportan como si fueran una sola unidad.
- ☞ Redes Sociales: son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.
- ☞ Revocatoria: mecanismos de democracia semi directa a través del cual se aplica el derecho de hacer concluir las funciones electivas de un titular antes de que expire su plazo ordinario.
- ☞ RSS 2.0 (Really Simple Syndication): es una familia de formatos de fuentes web codificados en XML. Se utiliza para suministrar a suscriptores de información actualizada frecuentemente. El formato permite distribuir contenido sin necesidad de un navegador, utilizando un software diseñado para leer estos contenidos RSS (agregador).
- ☞ Sitio/Portal web: es una colección de páginas web relacionadas y comunes a un dominio o subdominio en Internet.
- ☞ Social media/Medios Sociales: son medios de comunicación social donde la información y en general el contenido es creado por los propios usuarios mediante el uso de las nuevas tecnologías, que permiten un fácil uso y acceso mediante poderosas tecnologías de edición, publicación e intercambio. Los medios sociales son ricos en la influencia y la interacción entre pares y con una audiencia pública que es cada vez más "inteligente" y participativa.
- ☞ TIC: conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información y particularmente los ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.
- ☞ Ventanilla única: constituye el agrupamiento -en una sola instancia u organismo- de todos los trámites diferentes que el ciudadano debe realizar ante la Administración pública con un fin particular.
- ☞ Vínculos: sistemas inter-penetrantes que pueden y suelen modificarla el equilibrio de una organización.
- ☞ Web 2.0: hace referencia a una segunda generación en la historia de la Web basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, los wikis, entre otros, que fomentan participación, colaboración e intercambio ágil de información entre los usuarios.
- ☞ Webmaster: es la persona responsable de la operatividad, programación y mantenimiento de un sitio web; y, en ciertos casos, también de la creación de contenidos.



Formulario Descriptivo del Trabajo Final de Graduación

Identificación del Autor

Apellido y Nombre del autor:	Pérez Cogorno, Rocío Soledad
E-mail:	Rocio.cogorno@gmail.com
Título de Grado que obtiene:	Licenciada en Relaciones Públicas e Institucionales

Identificación del Trabajo Final de Graduación

Título del TFG en español:	E-Government: Aplicación de herramientas web en la relación Administración Pública-Ciudadanos. Caso Municipios de Córdoba.
Título del TFG en inglés:	E-Government: web tools implementation in Public Administration-Citizens relationship. Córdoba city halls Case.
Integrantes de la CAE:	Cassi, Jorge – Escanes, Gabriel
Fecha de último coloquio con la CAE	03/06/2011
Versión digital del TFG: contenido y tipo de archivo en el que fue guardado	“E-Government: Aplicación de herramientas web en la relación Administración Pública-Ciudadanos. Caso Municipios de Córdoba.” Archivo .PDF con el TFG completo, anexos incluidos (entrevistas, análisis y cuadros comparativos), con todas las correcciones realizadas por la CAE.

Autorización de publicación en formato electrónico

Autorizo por la presente, a la Biblioteca de la Universidad Empresarial Siglo 21 a publicar la versión electrónica de mi tesis (marcar con una cruz lo que corresponda)

Publicación Electrónica

Después de mes (es)

Firma del alumno