



Este documento ha sido descargado de:  
This document was downloaded from:



**Portal *de* Promoción y Difusión  
Pública *del* Conocimiento  
Académico y Científico**

**<http://nulan.mdp.edu.ar> :: @NulanFCEyS**

**+info <http://nulan.mdp.edu.ar/2482/>**

*El Gobierno Electrónico en los Municipios de la Quinta Sección  
Electoral*

*ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA GUBERNAMENTAL  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES*



*ALUMNA: CP/LA MARIA PAULA MARTINEZ  
TUTOR :DR. CARLOS CERMELO*

## Introducción:

Visto los fundamentos del decreto 378/2005 que exponen que el Estado es el mayor ente productor/tomador de información del país, por lo que resulta esencial la utilización de herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de transparencia de los actos públicos y dar rápida respuesta a las necesidades y requerimientos de la población, el empleo de las tecnologías de la información y las Comunicaciones y especialmente Internet está transformando las relaciones entre las personas y las organizaciones públicas y privadas, resultando un instrumento idóneo para facilitar el acceso a la información y a los servicios del Estado, integrar los distintos niveles de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL, dotar de transparencia a la actividad del Estado, digitalizar con validez legal la documentación pública y permitir el intercambio de información entre el Estado y los particulares mediante canales alternativos al papel.

El PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO creado por dicho decreto establece los lineamientos Estratégicos necesarios para que el Estado promueva el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional y los habitantes y ciudadanos y para una mejor gestión de la información pública.

La finalidad de este trabajo es realizar un desarrollo exploratorio de un determinado grupo de páginas Web Municipales para saber si cumplen con los principios rectores establecidos en el manual de interoperabilidad de la SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA GESTIÓN en concordancia con los lineamientos aprobados en el PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO aprobado por el Decreto 378/2005.

En el desarrollo del mismo elaboré las siguientes cuestiones :

1. ¿Cumplen los municipios con los principios rectores establecidos en el decreto 378-2005?.
2. ¿Cuál sería el ranking de E Gobiernos Municipales de la Quinta Sección electoral que mejor cumple con el Manual de Interoperabilidad 1.0 basado en el decreto 378-2005 ?.

# Capítulo 1: Marco Teórico

## 1.1. La nueva Gestión Pública

Si bien el *Modelo Burocrático-Weberiano* fue un instrumento fundamental para impulsar y garantizar el funcionamiento de la democracia al someter a toda la actividad administrativa a reglas, códigos y programas explícitamente formulados, comenzó a presentar ciertas deficiencias demostrando que no está preparada para las situaciones inesperadas o especiales. Esta forma de operar lleva a eludir responsabilidades, enviando las decisiones hacia arriba, sobrecargando la capacidad de trabajo y decisión al máximo nivel. Es por ello que fue necesario instrumentar un nuevo paradigma que hiciera más flexible, eficiente y desconcentrara responsabilidades, de ahí que surge el nuevo paradigma de la *Nueva Gestión Pública*.

Se puede definir como la *Nueva Gestión Pública* aquella que “conduce a un gobierno más económico y eficiente, con servicios de mayor calidad y programas más eficaces, y además, simultáneamente, introduce cambios como la ampliación del control político, mayor libertad a los gerentes para que lleven a cabo su gestión, mayor transparencia gubernamental y una mejora de la imagen de aquellos ministros y líderes más comprometidos” (2)

La acción modernizadora de la *Nueva Gestión Pública*, están guiadas por las **CINCO “R”** según Osborne y Gaebler en su libro “**Reinventando el Gobierno**”:

**Reestructurar:** significa eliminar de la organización todo aquello que no contribuye a aportar un valor al servicio o producto suministrado al público. La consigna el “el gobierno debería eliminar lo que no necesita” implica afrontar el arduo desafío de resolver “qué cosas “debería hacer el gobierno, en función de los propios valores e intereses políticos. La reestructuración tendría que ser guiada por la planificación y el establecimiento de prioridades.

**Reingeniería:** Propone en esencia “empezar de nuevo” más que tratar de arreglar los problemas existentes con soluciones parciales. La tecnología de gestión busca que sus dispositivos están orientados hacia los procesos, prescindiendo de las tareas y las posiciones establecidas en las jerarquías organizacionales. Aprovecha las ventajas de la tecnología informática para promover un trabajo más inteligente que elimine el papeleo innecesario y redundante, “trabajar mejor a un coste menor”.

**Reinventar:** Es crear en el seno de la Administración Pública una cultura de “Espíritu Empresarial” que facilite la introducción de mecanismos de mercado y pensamiento estratégico en el Sector Público, centrándose en los resultados, remitiendo a los incentivos de mercado y tomando en cuenta las actitudes y comportamiento del “cliente-ciudadano” para satisfacer sus demandas y expectativas.” Colocar a los clientes en primer lugar”.

**Realineación:** Definida la estrategia de mercado, los funcionarios tendrán que gerenciar el cambio de las estructuras de forma coherente y articulada con lo planificado. La realineación es la implementación de la estrategia de reinversión. Mientras que la reinversión tiene que ver con los cambios en la forma de operar de la organización en su entorno externo, la realineación se centra en el cambio hacia el interior de la organización.

**Reconceptualización:** apunta a mejorar en todas sus dimensiones al ciclo de aprendizaje organizacional. Es una nueva manera de pensar el fenómeno gerencial, promoviendo organizaciones con capacidad de adaptación y forjadoras de conocimiento. Es imprescindible reformular la política de gestión de los recursos humanos, apuntando a la captación de “gerentes públicos” con capacidad de liderazgo y empleados comprometidos con los objetivos de la agencia.

Los rasgos clave en la reforma de la Nueva Gestión Pública están orientados a :

- Devolver autoridad.
- Otorgar Flexibilidad.
- Asegurar el desempeño, control y la responsabilidad.
- Desarrollar la competencia y la elección.
- Proveer servicios adecuados y amigables a los ciudadanos.
- Mejorar la gerencia de los recursos humanos.
- Explotar la tecnología de la información.
- Mejorar la calidad de la regulación.
- Fortalecer las funciones de Gobierno en el centro.

## **1.2. E- Gobierno**

Todas las definiciones de Gobierno Electrónico llevan a enfatizar la importancia de la interacción entre ciudadanos y el gobierno.

OCDE (1998) define al Gobierno Electrónico como la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas.

(3)La Carta Iberoamericana del CLAD en el año 2007 entiende como definición de Gobierno electrónico al uso de las TICS en los órganos de la Administración Pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

La adopción del Gobierno Electrónico en la Gestión Pública se propone la satisfacción de las necesidades así como de contribuir al desarrollo de la sociedad, facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de las políticas.

**Para el Gobierno,** el Gobierno electrónico es el medio para modernizar la Gestión Pública a través de las Tics en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia y mayor agilidad, una mayor prestación al país en su conjunto.

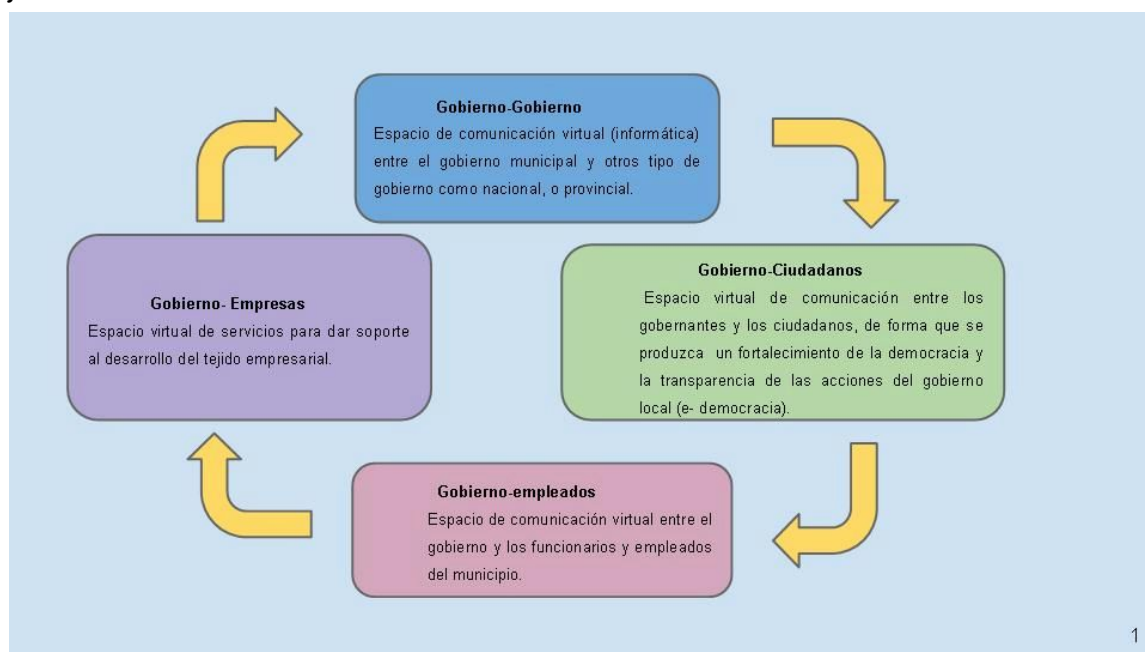
**Para los usuarios** el Gobierno electrónico es la oportunidad para participar y acceder activamente a los servicios públicos en forma más flexible y sin acudir a las dependencias del Estado. También significa más información, más puntual y a cualquier hora.

El Gobierno Electrónico se podría ver como un paso más allá en el proceso de reformas de la Gestión Pública propuesto por la Nueva Gestión Pública. La crisis progresiva del modelo burocrático de Administración Pública, propuso abandonar la noción de relación entre administrador y administrado para considerar que la Administración es un servicio cuyo cliente es el público. El Gobierno Electrónico haría posible la Operacionalización en la práctica de tales transformaciones, o lo que es lo mismo, el Gobierno Electrónico podría entenderse como la extensión de la Nueva Gestión Pública por otros medios.(5)

El Gobierno electrónico debe inspirarse en los siguientes principios:

1. **Principio de Igualdad:** con objeto de que en ningún caso el uso de los medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones. Públicas por medio no electrónicos.
2. **Principio de Legalidad:** de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. El principio también comprende el respeto por la privacidad, y protección de los datos personales.
3. **Principio de conservación:** en virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.
4. **Principio de transparencia y accesibilidad:** garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.
5. **Principio de Proporcionalidad:** de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración.
6. **Principio de Responsabilidad:** de forma que la Administración y el gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que los realizados por medios tradicionales.
7. **Principio de adecuación tecnológica:** las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre.

El nuevo entorno virtual debe permitir una integración entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos:



### 1.3 E Gobierno en los Municipios.

A nivel de Gobierno Municipal existen muchas razones para que los mismos apliquen las tecnologías de la información al servicio de la gestión pública, ya que:

- Los servicios electrónicos municipales se pueden prestar las 24 horas los 365 días del año.
- El gobierno electrónico permite usar Internet como un canal de comunicación con los ciudadanos, complementarios de los canales tradicionales.
- La administración puede optimizar sus recursos humanos, técnicos y presupuestarios.
- El uso apropiado de las tecnologías de información permitirá un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos.
- El gobierno electrónico representa para el ciudadano una administración que no se detiene, que no cesa de laborar, y que está siempre disponible y que permite mayor injerencia de los administrados y de sus decisiones.
- La Página Web es la imagen de la ciudad. Modernizar el gobierno local es mejorar la calidad de los servicios locales y la eficiencia de la democracia local.

### 1.4 Marco Legal

Las primeras acciones tendientes a implementar el uso de las nuevas tecnologías de la Información y las comunicaciones en la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL surgen las relacionadas con la transparencia y el control de la corrupción.

La **Resolución 97/1997** estableció las “pautas de integración para las páginas Web de la Administración pública Nacional para el desarrollo de sus páginas en Internet. Los puntos más destacados de ésta resolución que me interesan para este trabajo son tres:

- **Dominio único:** todas las paginas de organismos de la APN tendrán un nombre de dominio con el siguiente formato: [www.xxxxx.gov.ar](http://www.xxxxx.gov.ar) donde xxxxx corresponde al nombre o sigla del organismo.
- **Página índice:** crear una página índice de APN, denominada [www.sfp.gov.ar/indiceapn.html](http://www.sfp.gov.ar/indiceapn.html). en el servidor de la Secretaría de la Función Pública, actualmente no existe dicha página ni la Secretaria.
- **Grupos de Webmasters:** los webmasters deberán mantener una comunicación fluida, disponiendo la creación en su servidor de una cuenta global de correo electrónico.

En 1998 se crea la **Subsecretaría de Tecnologías Informáticas** en la Secretaría de la Función Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

En el año 1999 se establecieron los requisitos mínimos en materia de informática a cumplir por los organismos en el año 2000, Resolución 52/1999, creándose también en el mismo año el Centro de Consultas de la Administración Pública Nacional (**Resolución 72/1999**): En este mismo año también se crea el portal “Cristal, transparencia en la gestión Pública” (actualmente no está disponible). En el mismo los ciudadanos podían acceder a información de utilidad para el seguimiento de la gestión en los organismos públicos.

El decreto 103/2001 crea el **Plan Nacional de Modernización de la Administración Pública Nacional**, el cual propuso utilizar nuevos recursos informáticos a fin de facilitar la interacción del ciudadano con el Estado e impulsar una adecuada gestión estratégica de los recursos informáticos.

La **Ventanilla Única** creada en el 2001 facilitaba acceder a los ciudadanos a la información del estado nacional, provincial y municipal.

En el año 2005 se crea mediante el **decreto 378/2005 El Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico de la Administración Pública Nacional**.

En el marco del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, la Subsecretaria de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros, desarrollará, administrará e implementará los siguientes programas e instrumentos:





**MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO:** unificar, simplificar y facilitar la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el estado mediante la utilización de las TICS para mejorar la calidad de dicha relación y reducir los tiempos y costos involucrados en las transacciones.

**MEJOR GESTIÓN PÚBLICA:** mejorar la calidad de los procedimientos y sistemas de información de cada organismo y promover la articulación entre los mismos para lograr una Administración Pública eficiente y transparente.

**REDUCCIÓN DE COSTOS:** Utilizar todas las potencialidades de las TICS para simplificar los procedimientos internos del Estado y de interacción entre éste y el habitante y ciudadano, con el objetivo de obtener significativas reducciones en los costos involucrados en dichas tramitaciones.

**TRANSPARENCIA:** facilitar el acceso de los habitantes y ciudadanos a los actos de gobierno y a la información pública mediante su publicación en Internet.

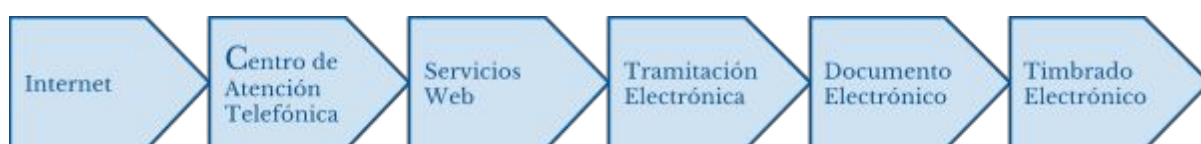
**PARTICIPACIÓN:** generar nuevos espacios de intercambio de información y opinión entre el Estado y los habitantes y ciudadanos mediante la utilización de las TICS.

**INTEGRACIÓN:** Propender a extender la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado, reduciendo y si es posible eliminando los efectos de las desventajas que sufren las personas, empresas y comunidades por razones de nivel económico, posición social y ubicación geográfica.

**APOYO AL DESARROLLO:** propender a mejorar la competitividad de los actores económicos, especialmente de las Micro; Pequeñas y Medianas Empresas, mediante el acceso a todo tipo de información relevante para el desarrollo, producción y comercialización de bienes y servicios.

**INTEGRACIÓN DE LA ECONOMÍA MUNDIAL:** facilitar la integración favorable de nuestra producción al mercado global a través de servicios de información y de transacciones económicas.

Los **Instrumentos** definidos para cumplir con el Plan Nacional de Gobierno electrónico son:

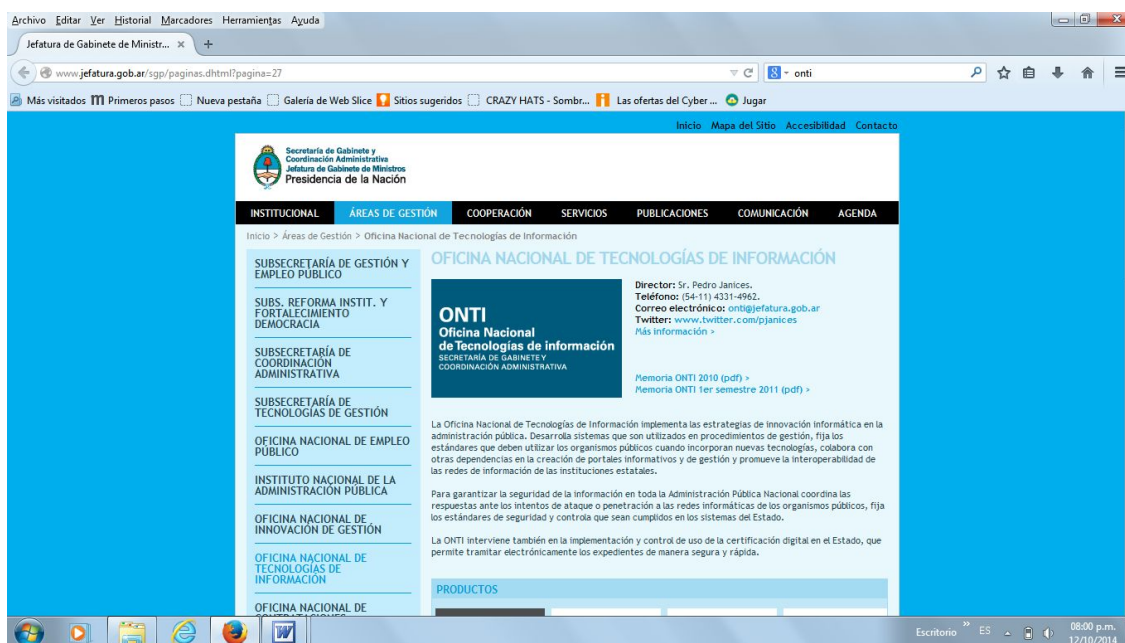


El objetivo de este plan fue la promoción y creación de nuevos vínculos entre el gobierno y los habitantes y una gestión más eficaz y eficiente en los servicios públicos y a la vez impulsar la transparencia y la participación ciudadana. Se buscó aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión y los servicios públicos e incrementar la transparencia y la participación para una mayor integración y desarrollo de la sociedad impulsando el uso intensivo de las TICS.

La **Subsecretaría de la Gestión Pública** sería el órgano responsable del Plan.

La **Oficina Nacional de Tecnología Informática** de dicha subsecretaría sería la responsable de la ejecución de las acciones.

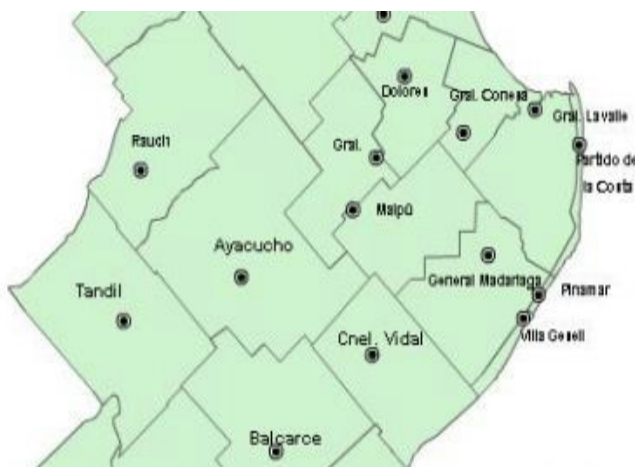
A partir del **Decreto 1028/2003** se crea la será la **Oficina Nacional de Tecnología de la Información** encargada de asistir al Subsecretario de la Gestión Pública en la formulación de políticas e implementación del proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado, promoviendo la integración de nuevas tecnologías, su compatibilidad e interoperabilidad de acuerdo con los objetivos y estrategias definidas en el Plan Nacional de Modernización del Estado. Promover la estandarización tecnológica en materia informática, teleinformática o telemática, telecomunicaciones y ofimática.



## Capítulo 2

### Delimitación del campo de estudio

El siguiente Trabajo Final plantea analizar a los 6 principales Municipios pertenecientes a la Quinta Sección Electoral de la Pcia de Buenos Aire, utilizando como esquema metodológico el “Modelo de desarrollo de e-servicios municipales” desarrollado por José Esteves (2005)



Para seleccionar a los principales 6 se hizo el siguiente análisis:

De los 28 municipios pertenecientes a la Quinta Sección Electoral se descartaron los municipios de Pila, General Guido y Balcarce ya que los dos primeros no cuentan con páginas Web y el tercero dice contar pero la misma durante todo el periodo de análisis del presente trabajo no funcionó.

De los 25 restantes y tomando como fuente de Información el último **Censo Nacional de Población y Vivienda** se buscó establecer una relación entre cantidad de población y uso de computadoras domiciliarias para conformar un ranking de ciudades con mayor predisposición al **E Gobierno**.

Las ciudades más habitadas en el año 2010 son:

<i>MUNICIPIO DE</i>	<i>Cant. Hab.</i>		<i>MUNICIPIO DE</i>	<i>Computadoras</i>
<i>Mar del Plata</i>	<i>618989</i>		<i>Mar del Plata</i>	<i>355677</i>
<i>Tandil</i>	<i>123871</i>		<i>Tandil</i>	<i>72789</i>
<i>Necochea</i>	<i>92933</i>		<i>Necochea</i>	<i>50685</i>
<i>De la Costa</i>	<i>69633</i>		<i>De la Costa</i>	<i>36542</i>
<i>Tres Arroyos</i>	<i>57110</i>		<i>Tres Arroyos</i>	<i>32582</i>
<i>Chascomús</i>	<i>42277</i>		<i>Chascomús</i>	<i>21911</i>
<i>General Alvarado</i>	<i>39594</i>		<i>General Alvarado</i>	<i>20686</i>
<i>Villa Gesell</i>	<i>31730</i>		<i>Villa Gesell</i>	<i>18272</i>
<i>Dolores</i>	<i>27042</i>		<i>Dolores</i>	<i>13868</i>
<i>Pinamar</i>	<i>25728</i>		<i>Pinamar</i>	<i>15566</i>

Las Flores	23871		Las Flores	9757
Mar Chiquita	21279		Mar Chiquita	10854
Monte	21034		Monte	9847
Ayacucho	20337		Ayacucho	8597
General Madariaga	19747		General Madariaga	9188
Lobería	17523		Lobería	7825
General Belgrano	17365		General Belgrano	7815
Rauch	15176		Rauch	6276
General Paz	11202		General Paz	5021
Maipú	10188		Maipú	4845
San Cayetano	8399		San Cayetano	4213
Castelli	8205		Castelli	3675
General Lavalle	3700		General Lavalle	1588
Tordillo	1764		Tordillo	782

Fuente: elaboración propia. Datos: último Censo Nacional 2010.

Estableciendo un ranking de ciudades, el mismo estaría conformado así:

<b>MUNICIPIO DE</b>	<b>Población</b>	<b>Computadoras</b>	<b>Relación porcentaje</b>
Pinamar	25728	15566	60.50%
Tandil	123871	72789	58.76%
Villa Gesell	31730	18272	57.59%
Mar del Plata	618989	355677	57.46%
Tres Arroyos	57110	32582	57.05%
Necochea	92933	50685	54.54%
De la Costa	69633	36542	52.48%
General Alvarado	39594	20686	52.25%
Chascomús	42277	21911	51.83%
Dolores	27042	13868	51.28%
Mar Chiquita	21279	10854	51.01%
San Cayetano	8399	4213	50.16%
Balcarce	43823	21530	49.13%
Maipú	10188	4845	47.56%
Monte	21034	9847	46.81%
General Madariaga	19747	9188	46.53%
Pila	3640	1645	45.19%

<i>General Belgrano</i>	<i>17365</i>	<i>7815</i>	<i>45.00%</i>
<i>General Paz</i>	<i>11202</i>	<i>5021</i>	<i>44.82%</i>
<i>Castelli</i>	<i>8205</i>	<i>3675</i>	<i>44.79%</i>
<i>Lobería</i>	<i>17523</i>	<i>7825</i>	<i>44.66%</i>
<i>Tordillo</i>	<i>1764</i>	<i>782</i>	<i>44.33%</i>
<i>General Lavalle</i>	<i>3700</i>	<i>1588</i>	<i>42.92%</i>
<i>Ayacucho</i>	<i>20337</i>	<i>8597</i>	<i>42.27%</i>
<i>Rauch</i>	<i>15176</i>	<i>6276</i>	<i>41.35%</i>
<i>Las Flores</i>	<i>23871</i>	<i>9757</i>	<i>40,87</i>
<i>General Guido</i>	<i>2816</i>	<i>1106</i>	<i>39,28</i>

*Fuente: elaboración propia. Datos: último Censo Nacional 2010.*

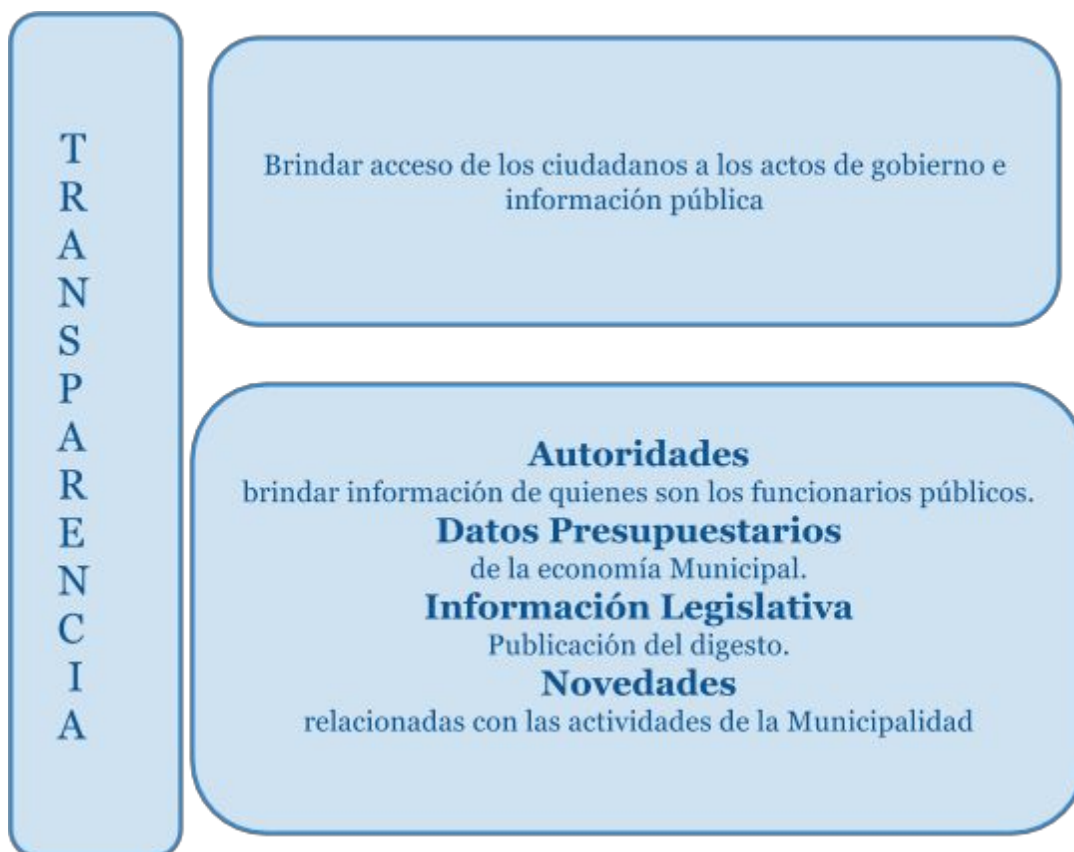
Tomando este ranking elegimos las 6 primeras ciudades considerándolas como representativas del sector, ya que las primeras 6 suman el 75% de la población de toda la 5ta sección electoral.

**Pinamar-Tandil-Villa Gesell-Mar del Plata-Tres Arroyos-Necochea.**

## Capítulo 3

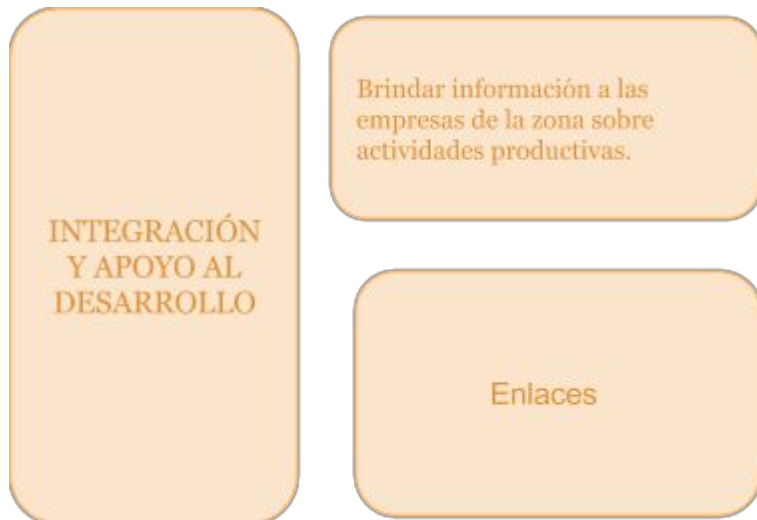
### Análisis de los Principios rectores

Tomando como marco teórico el **decreto 378/2005**, el siguiente capítulo se basa en analizar los principios rectores del mismo, agrupándolos y considerando dentro de cada uno los siguientes ítems:









## *Analizamos los Municipios*

### *MUNICIPIO DE PINAMAR*

#### *TRANSPARENCIA:*

*Autoridades:* no cuenta con los nombres de las autoridades.

*Datos Presupuestarios:* En la sección del Estado financiera Municipal se encuentran los ejercicios 2009 a 2014. También se encuentra información sobre el Presupuesto Participativo.

*Información Legislativa:* Hay un enlace a la página del Honorable Concejo Deliberante de Pinamar donde se detallan los nombres de los miembros y donde se puede tener acceso a las ordenanzas y decretos.

*Novedades:* Las noticias se encuentran sobre la página de inicio del municipio.

#### *MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO:*

En este principio el Municipio de Pinamar no cuenta con un mapa del sitio Web, ni con un buscador.

No cuenta con un mapa de la ciudad, siendo la misma netamente turística, si cuenta con información de transporte de cómo llegar a la ciudad.

El dominio de la página si cumple con las reglamentaciones de la **Resolución 97/1997**.

#### *MEJOR GESTIÓN PÚBLICA*

*Trámites en línea:* cuenta con trámites en línea como Consulta de deuda (inmuebles, comercios y vehículos).

*Impresos:* los contribuyentes pueden imprimir su boleta de pago desde la página oficial del municipio.

*Datos de Oficina:* las únicas oficinas que informan su datos son las de Dirección de Obras Particulares y Defensa al Consumidor, además de los datos del edificio Municipal.

No cuenta la página con Seguimiento de Expedientes, y si con Guía de Trámites pero solo para negocios y en lo referido a Habilitaciones, Publicidad y Promoción, Licitaciones y Consulta de Proveedores.

### PARTICIPACIÓN

Dentro del principio de Participación, el municipio de Pinamar solo cuenta con foros como Facebook, Twitter y YouTube.

### INTEGRACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO

Tampoco cuenta con un espacio en la página dedicado a la Integración y Apoyo al Desarrollo.

## MUNICIPIO DE TANDIL

### TRANSPARENCIA.

La página del Municipio de Tandil cumple con todos los requisitos establecidos para el ítem de Transparencia, ya que cuenta con los datos de las autoridades, colaboradores y de la estructura orgánica.

En la sección de Economía cuenta con los datos de la situación presupuestaria Financiera. Hay un enlace con los Honorable Concejo deliberante, donde se puede consultar toda la información referente a legislación municipal.

Las novedades se encuentran con iconos en la página inicial del organismo.

### MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO

La página del sitio Web no cuenta con un mapa del sitio, pero si cuenta con un buscador (no tan visible).

Cuenta con mapa callejero "SUMO", y dentro del mismo ofrece la posibilidad de buscar los servicios de transporte local y visualizar su recorrido.

El dominio de la página si cumple con las reglamentaciones de la **Resolución 97/1997**.

### MEJOR GESTIÓN PÚBLICA

Dentro de los servicios que puede ofrecer el Municipio de Tandil contamos con los trámites en línea, con nombre de usuarios y contraseña para los comerciantes.

También cuenta con la posibilidad de imprimir formularios como la factura por servicios, deudas.

En el ítem datos de oficina cuenta con la dirección del municipio y números de teléfono de cada secretaría.

No posee el servicio de seguimiento de expediente y si un amplísimo detalle de la Guía de Trámites.

### PARTICIPACIÓN

Cuenta con los servicios de Facebook, Twitter y correo electrónico.

## INTEGRACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO

La página del Municipio cuenta con enlace actual a la página:  
<http://www.yoparticipo.gba.gob.ar/>.

## MUNICIPIO DE VILLA GESELL

### TRANSPARENCIA

La página del municipio cuenta con información de las autoridades, datos presupuestarios, detalle de compras y suministros.

También posee información legislativa del año 2014 y del actual.

Dentro del ítem de novedades en la página principal hay noticias de la ciudad y en el icono de información útil novedades de vencimientos.

### MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO

Dentro de los puntos analizados, el único con que cuenta este Municipio es el de Transporte, refiriéndose al transporte de larga distancia con información de servicios.

El dominio de la página si cumple con las reglamentaciones de la **Resolución 97/1997**.

### MEJOR GESTIÓN PÚBLICA

Cuenta con la impresión de comprobantes, datos de las oficinas municipales y guía de trámites para ayuda de los ciudadanos.

### PARTICIPACIÓN

Los ciudadanos pueden participar a través de los foros de Facebook, Youtube y Twitter.

## INTEGRACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO

La página cuenta con enlaces al blog de Honorable Concejo Deliberante, área de Juventud.

## MUNICIPIO DE MAR DEL PLATA

### TRANSPARENCIA

Con respecto a la información de las autoridades, la página de MDP en el icono de transparencia posee la DDJJ de todos los funcionarios, detallando el cargo que poseen.

Posee información presupuestaria desde el 2003 hasta la actualidad.

Con respecto a la información legislativa posee un enlace con la página <http://www.concejo.mdp.gob.ar>.

MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO

La página del Municipio no posee ni mapa del sitio.

Si cuenta con buscador en la parte superior derecha del sitio.

No hay un mapa callejero, el cual sería de mucha importancia siendo ésta una ciudad turística.

El dominio de la página si cumple con las reglamentaciones de la **Resolución 97/1997**.

MEJOR GESTIÓN PÚBLICA

Los trámites en línea con que cuenta la pagina son entre otros:

- Consulta de deudas municipales, lugares y forma de pago.
- Realizar el cambio de domicilio de recepción de facturas.

Dentro de los impresos que se pueden gestionar son:

- Impresión de facturas por impuestos municipales y de convenios no vencidos.
- Impresión de Formularios de libre deuda.
- Declaraciones juradas de Tasas de Comercio.
- Formularios de Convenios, de cese de actividades.

Datos de Oficina: posee un amplio detalle de las distintas dependencias, con el teléfono, dirección y mail de contacto.

Tambien posee seguimiento de expedientes y guia de trámites.

PARTICIPACIÓN

Se pueden contactarse con la Municipalidad a través de Facebook, Twitter, Youtube, correo electrónico y una página de noticias.

INTEGRACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO

*La página de la Municipalidad cuenta con un ítem de Desarrollo Productivo, donde hay información de*

MUNICIPIO DE TRES ARROYOSTRANSPARENCIA

Posee datos sobre las autoridades de la comuna, con las direcciones y teléfonos de las oficinas.

No cuenta con datos presupuestarios ni Información Legislativa.

Cuenta con novedades referidas a diversas cuestiones de la ciudad como culturales, deportes, etc.

MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO

El dominio de la página si cumple con las reglamentaciones de la **Resolución 97/1997**.

MEJOR GESTIÓN PÚBLICA

El único ítem que cumple es que posee datos de las distintas oficinas de la Municipalidad.

PARTICIPACIÓN

No posee datos

INTEGRACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO

No posee datos.

MUNICIPIO DE NECOCHEA

TRANSPARENCIA.

El Municipio brinda información sobre las autoridades, y organigrama del mismo. También cuenta con datos presupuestarios e información legislativa.

MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO

Posee un buscador ubicado sobre el margen superior derecho.

El dominio de la página si cumple con las reglamentaciones de la **Resolución 97/1997**.

MEJOR GESTIÓN PÚBLICA

Se pueden imprimir las boletas de pago de impuestos, hay una guía de trámites para los ciudadanos y detalle de los datos de oficina.

PARTICIPACIÓN

Posee facebook, twitter, canal de información y correo electrónico para contactarse con el Municipio.

INTEGRACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO

Posee la página enlaces con la páginas de Afip, Arba, Bco. Pcia, Defensor del Pueblo y precios cuidados.

## Capítulo 4

### Comparación de los distintos Municipios.

En la introducción de éste trabajo formulé dos preguntas a las que con el análisis llevado a cabo quiero responder , ellas son:

¿Cumplen los municipios con los principios rectores establecidos en el decreto 378-2005?

¿Cuál sería el ranking de E Gobiernos Municipales de la Quinta Sección electoral que mejor cumple con el Manual de Interoperabilidad 1.0 basado en el decreto 378-2005 ?.

En conclusión ,podemos resumirlo en las siguientes tablas:

	<b>TRANSPARENCIA</b>			
<b>MUNICIPIO DE</b>	<b>Autoridades</b>	<b>Datos Presup.</b>	<b>Info. Legislativa</b>	<b>Novedades</b>
<i>Pinamar</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Tandil</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Villa Gesell</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Mar del Plata</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Tres Arroyos</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Necochea</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>

De los seis municipios tenemos que solo 4 cumplen con todos los ítem establecidos.

El Municipio de Pinamar no tiene identificado en su página las autoridades, punto fundamental en tema de transparencia y el Municipio de Tres Arroyos no cuenta con los datos presupuestarios ni información legislativa.

<b>MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO</b>					
<b>MUNICIPIO DE</b>	<b>Mapa sitio</b>	<b>Mapa callejero</b>	<b>Transporte</b>	<b>Buscador</b>	<b>Dominio</b>
<i>Pinamar</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Tandil</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Villa Gesell</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Mar del Plata</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Tres Arroyos</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Necochea</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>si</i>

Con respecto al nombre de dominio todas tienen en su dominio al nombre de la localidad. y cumplen con la Resolución 97-1997.

De los seis municipios tenemos que ninguno cuenta con un mapa del sitio .

Solamente Tandil cuenta con un mapa callejero de la ciudad, siendo todas las restantes excepto Tres Arroyos ciudades turísticas.

Más de la mitad de las localidades cuentan con datos de transportes, como son: Mar del Plata, Pinamar, Villa Gesell y Tandil.

Y también el 50 % de las mismas cuentan con un buscador ubicado en la sector superior derecho de la página según lo establecido por las normas internacionales.

<b>MEJOR GESTIÓN PÚBLICA</b>					
<b>MUNICIPIO DE</b>	<b>Trámites línea</b>	<b>Impresos</b>	<b>Datos de Oficina</b>	<b>Seguim. Expte</b>	<b>Guía trámites</b>
<i>Pinamar</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Tandil</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Villa Gesell</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Mar del Plata</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Tres Arroyos</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>no</i>
<i>Necochea</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>

Todos los municipios cuentan con datos de las distintas dependencias y oficinas.

Solo Mar del Plata y Pinamar cuentan los servicios de trámites en línea.

Los municipios de Pinamar y Tres Arroyos no cuentan con impresos ni guía de trámites.

Solo la municipalidad de Mar del Plata cuenta con el servicio de expedientes en línea en la oficina de Obras Privadas.

<b>MUNICIPIO DE</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>			
	<b>Encuestas</b>	<b>Foros-face-twite</b>	<b>Reclamos</b>	<b>Correo electrónico</b>
<i>Pinamar</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>no</i>
<i>Tandil</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Villa Gesell</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>no</i>
<i>Mar del Plata</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Tres Arroyos</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>no</i>	<i>no</i>
<i>Necochea</i>	<i>no</i>	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>si</i>

Ninguno de los cuatro municipios cuenta con Encuestas en línea ni Reclamos, teniendo en cuenta que este último es fundamental para realizar el seguimiento si los servicios que presta el municipio son acordes a las exigencias de las personas.

Con Correo electrónico sólo cuentan los municipios de Tandil, Mar del Plata y Necochea.

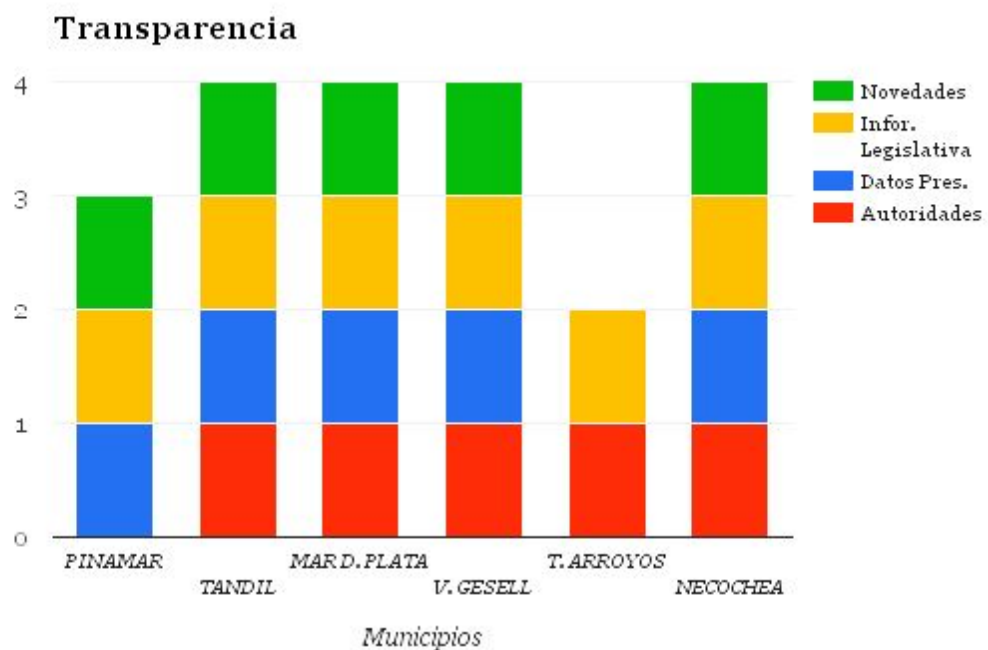
Y el servicio de foros, facebook y twitter tiene lo municipios de Pinamar, Villa Gesell y Mar del Plata.

<b>INTEGRACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO</b>		
<b>MUNICIPIO DE</b>	<b>INFO SOBRE ACTIV.</b>	<b>ENLACES</b>
<i>Pinamar</i>	<i>no</i>	<i>no</i>
<i>Tandil</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Villa Gesell</i>	<i>no</i>	<i>si</i>
<i>Mar del Plata</i>	<i>si</i>	<i>si</i>
<i>Tres Arroyos</i>	<i>no</i>	<i>no</i>
<i>Necochea</i>	<i>no</i>	<i>no</i>

Mar del Plata es el único Municipio que cuenta con Información sobre actividades económicas. Los municipios de TAndil, Villa Gesell y MAR del Plata cuentan con enlaces.

En base a los resultados precedentes podríamos establecer un ranking de Municipios

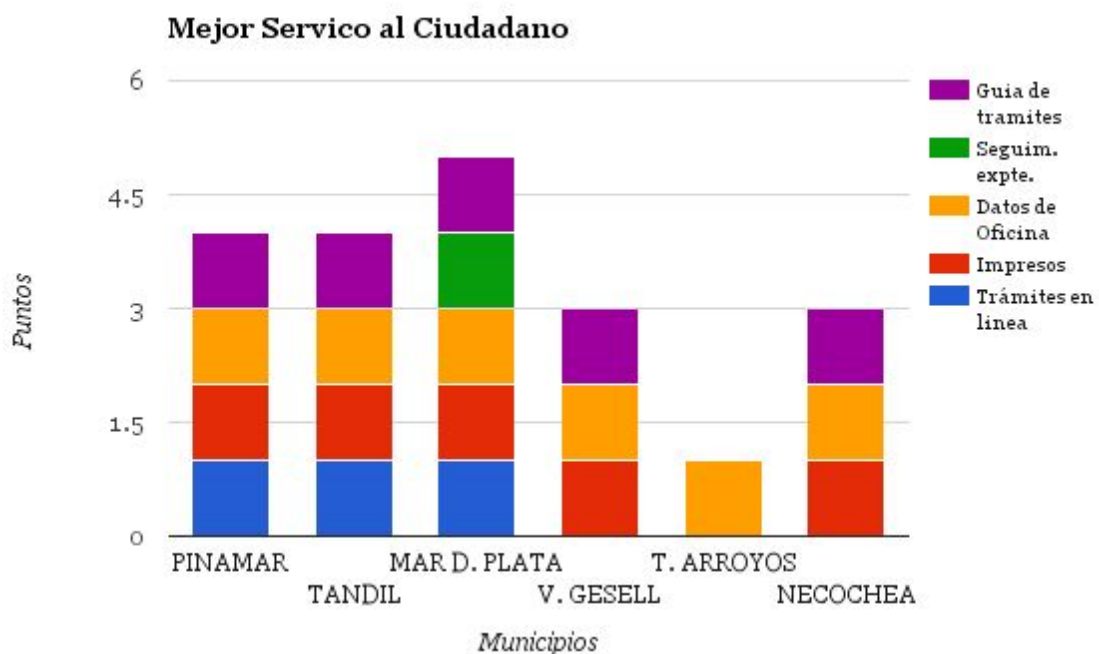
Para establecer dicho ranking se le podría establecer con valor 1 si responde SÍ y valor 0 si responde NO.



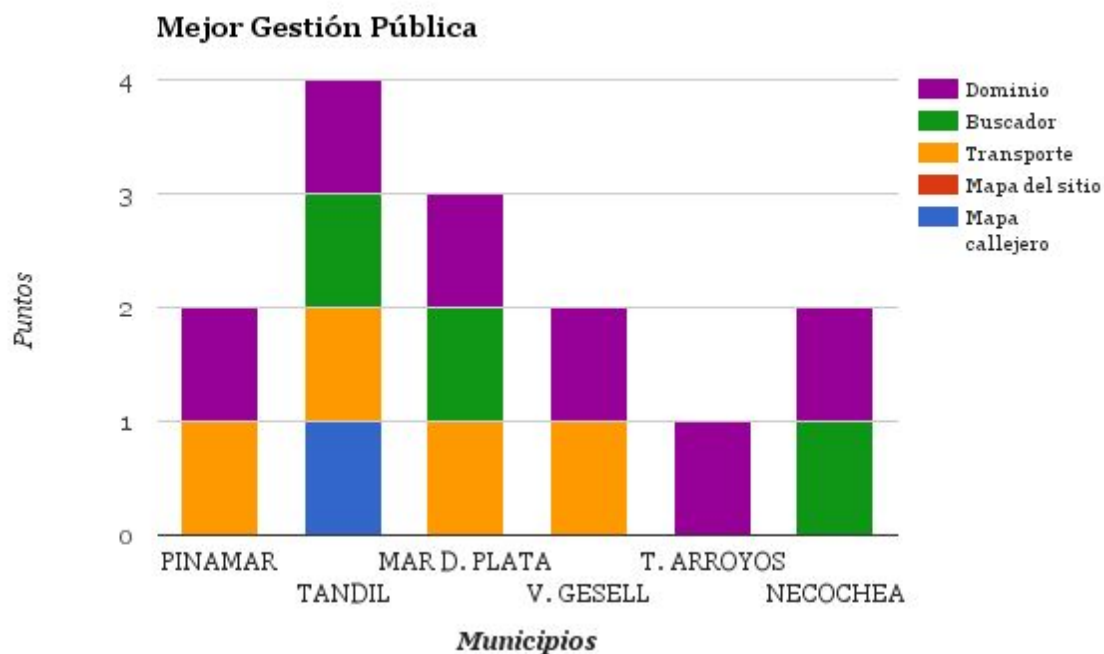
- Tres Arroyos es el que menos cumple con el ítem, seguido de Pinamar.

El ítem Mejor Servicio al Habitante tenemos:

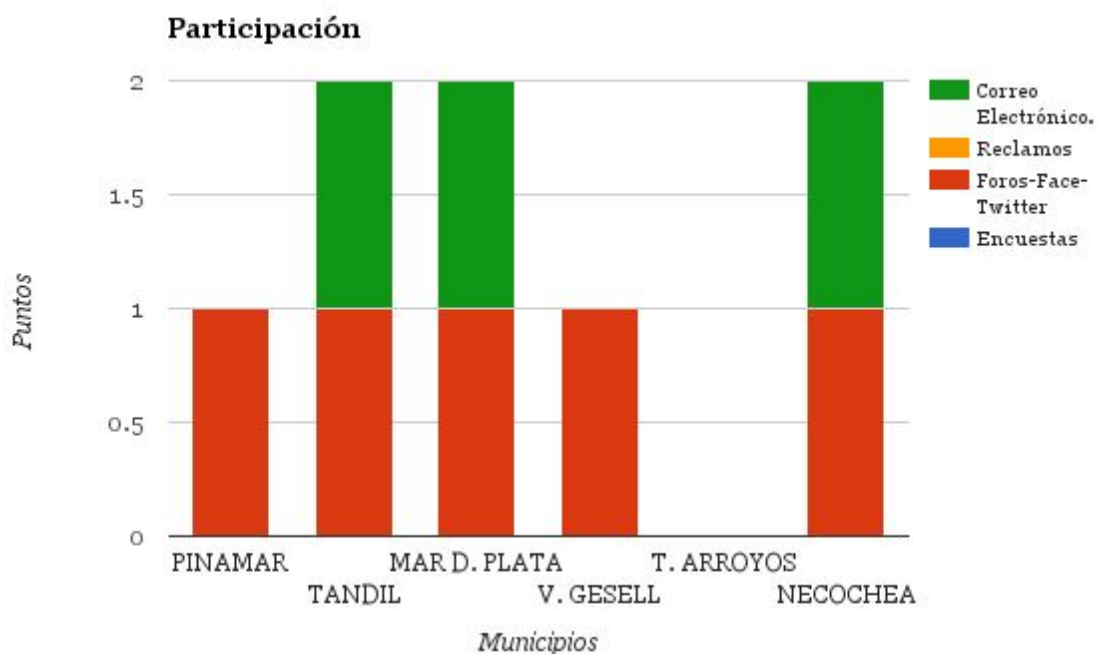




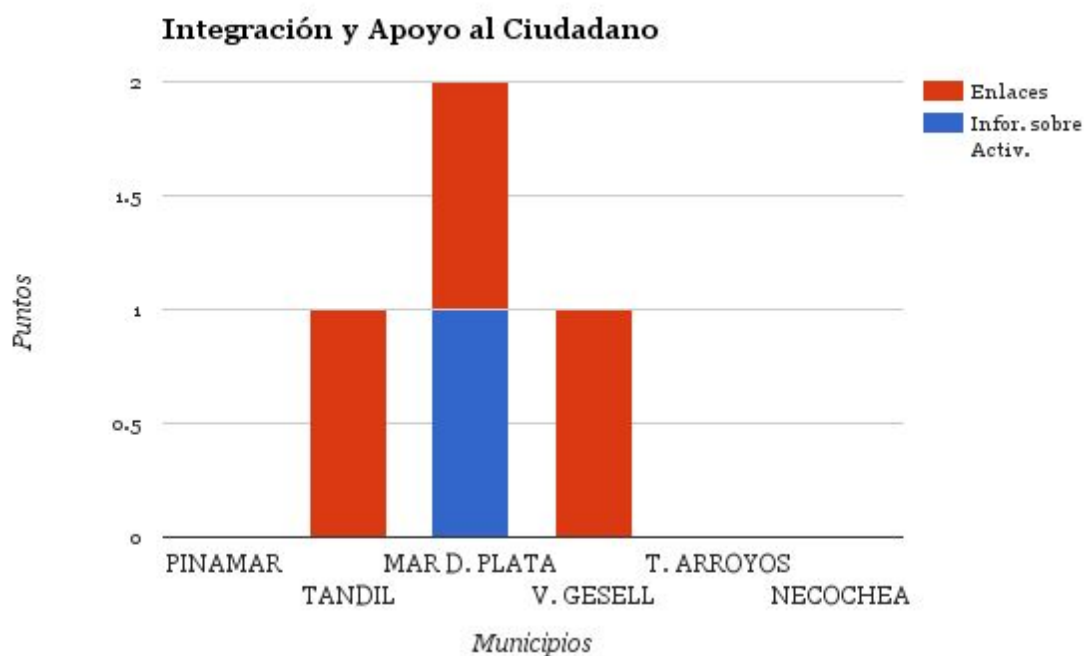
El municipio de Tres Arroyos es el que menos cumple con éste ítem. MAR del plata alcanza el máximo valor.



Tres Arroyos nuevamente es el municipio con menor puntaje y Tandil es el que alcanza el máximo de 4 puntos.



De los 4 puntos , los máximos obtenidos fueron 2 por las ciudades de Tandil, Mar del Plata y Necochea, ningún municipio tiene los puntos por Reclamos o Encuestas.

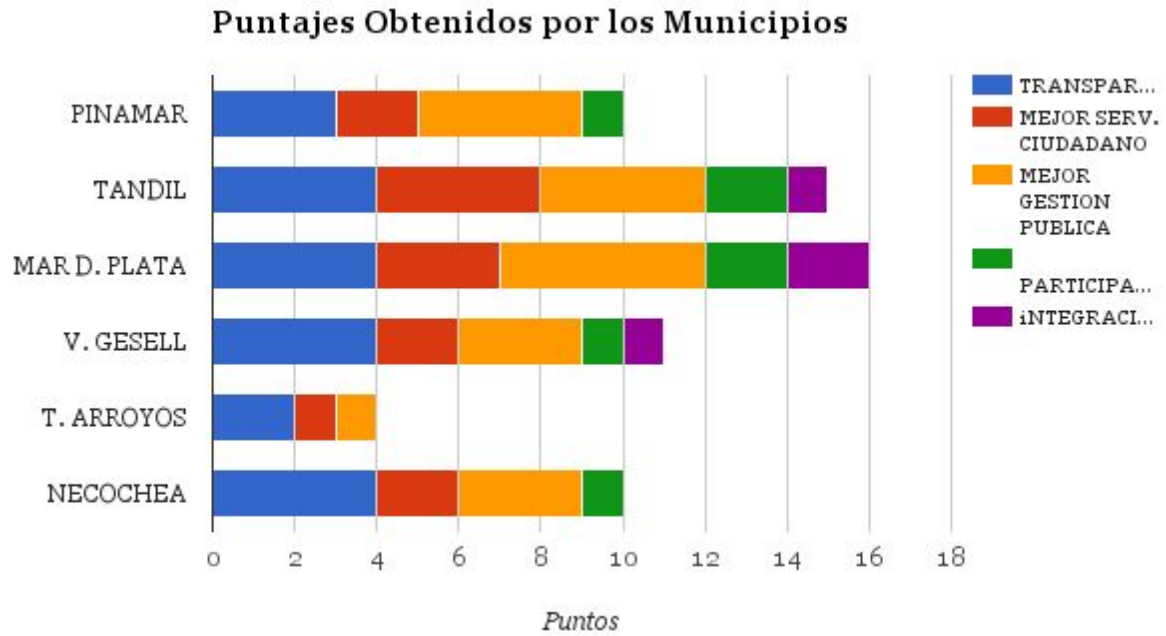


La única ciudad que alcanza los dos puntos es Mar del Plata.

	<b>TRANSPARENCIA</b>	<b>PINAMAR</b>	<b>TANDIL</b>	<b>MAR D. PLATA</b>	<b>V. GESELL</b>	<b>T. ARROYOS</b>	<b>NECOCHEA</b>
	Autoridades	0	1	1	1	1	1
	Datos Pres.	1	1	1	1	0	1
	Infor.Legislativa	1	1	1	1	1	1
	Novedades	1	1	1	1	0	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
	<b>MEJOR SERV. HAB.</b>						
	Mapa callejero	0	1	0	0	0	0
	Mapa del sitio	0	0	0	0	0	0
	Transporte	1	1	1	1	0	0
	Buscador	0	1	1	0	0	1
	Dominio	1	1	1	1	1	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>MEJOR GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>PINAMAR</b>	<b>TANDIL</b>	<b>MAR D. PLATA</b>	<b>V. GESELL</b>	<b>T. ARROYOS</b>	<b>NECOCHEA</b>
	Trámites en línea	1	1	1	0	0	0
	Impresos	1	1	1	1	0	1
	Datos de Oficina	1	1	1	1	1	1
	Seguim. expte.	0	0	1	0	0	0
	Guía de tramites	1	1	1	1	0	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>PINAMAR</b>	<b>TANDIL</b>	<b>MAR D. PLATA</b>	<b>V. GESELL</b>	<b>T. ARROYOS</b>	<b>NECOCHEA</b>
	Encuestas	0	0	0	0	0	0
	Foros-Face-Twitter	1	1	1	1	0	1
	Reclamos	0	0	0	0	0	0
	Correo Electrónico.	0	1	1	0	0	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	<b>INTEG Y APOYO DESARROLL.</b>	<b>PINAMAR</b>	<b>TANDIL</b>	<b>MAR D. PLATA</b>	<b>V. GESELL</b>	<b>T. ARROYOS</b>	<b>NECOCHEA</b>
	Infor. sobre Activ.	0	0	1	0	0	0
	Enlaces	0	1	1	1	0	0
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

De los Municipios analizados podemos inferir que:

1. Ninguno obtuvo el mayor puntaje que sería 20.
2. El Municipio con mayor puntaje es el de Mar del Plata, y el que le sigue es Tandil.
3. El Municipio con menor puntaje es el de Tres Arroyos con 4 puntos.



## Conclusiones

Hoy en día los distintos órganos de Gobierno deben llevar a cabo sus funciones por medio de una gestión más económica y eficiente, con servicios de mayor calidad y programas más eficaces, todo esto enmarcado en una transparencia de acciones y actores.

Dentro de esta Nueva Gestión Pública el E-Gobierno enfatiza la importancia de la interacción entre los ciudadanos y el estado y se propone la satisfacción de las necesidades como de contribuir al desarrollo de la sociedad, facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de políticas.

Para los ciudadanos el Gobierno Electrónico es la oportunidad para participar y acceder activamente a los servicios públicos en forma más flexible y sin acudir a dependencias del Estado.

A nivel del Gobierno Municipal existen muchas razones para que los mismos apliquen la tecnología de la información al servicio de la Gestión Pública ya que:

- Los servicios electrónicos municipales se pueden prestar las 24 horas los 365 días del año.
- El gobierno electrónico permite usar Internet como un canal de comunicación con los ciudadanos, complementario de los canales tradicionales.
- La administración puede optimizar sus recursos humanos, técnicos y presupuestarios.
- El uso apropiado de las tecnologías de información permitirá un manejo eficiente y eficaz de la información de la administración y de los ciudadanos.
- El gobierno electrónico representa para el ciudadano una administración que no se detiene, que no cesa de laborar, y que está siempre disponible y que permite mayor injerencia de los administrados y de sus decisiones.
- La Página Web es la imagen de la ciudad. Modernizar el gobierno local es mejorar la calidad de los servicios locales y la eficiencia de la democracia local.

Teniendo en cuenta como marco legal el Decreto 378/2005 cuyos principios rectores son:

**Mejor Servicio al Habitante y Ciudadano:** unificar, simplificar y facilitar la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el estado mediante la utilización de las TICS para mejorar la calidad de dicha relación y reducir los tiempos y costos involucrados en las transacciones.

**Mejor Gestión Pública:** mejorar la calidad de los procedimientos y sistemas de información de cada organismo y promover la articulación entre los mismos para lograr una Administración Pública eficiente y transparente.

**Reducción de los costos:** Utilizar todas las potencialidades de las TICS para simplificar los procedimientos internos del Estado y de interacción entre éste y el habitante y ciudadano, con el objetivo de obtener significativas reducciones en los costos involucrados en dichas tramitaciones.

**Transparencia:** facilitar el acceso de los habitantes y ciudadanos a los actos de gobierno y a la información pública mediante su publicación en Internet.

**Participación:** generar nuevos espacios de intercambio de información y opinión entre el Estado y los habitantes y ciudadanos mediante la utilización de las TICS.

**Integración:** Propender a extender la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado, reduciendo y si es posible eliminando los efectos de las desventajas que sufren las personas, empresas y comunidades por razones de nivel económico, posición social y ubicación geográfica.

**Apoyo al Desarrollo:** propender a mejorar la competitividad de los actores económicos, especialmente de las Micro; Pequeñas y Medianas Empresas, mediante el acceso a todo tipo de información relevante para el desarrollo, producción y comercialización de bienes y servicios.

**Integración de la Economía Mundial:** facilitar la integración favorable de nuestra producción al mercado global a través de servicios de información y de transacciones económicas.

Se trató de responder en el presente trabajo ¿Que gobierno Municipal de la Quinta Sección Electoral cumplen con los principios rectores de dicho decreto ?  
¿Cuál sería el ranking de E Gobiernos Municipales de la Quinta Sección electoral que mejor cumple con el Manual de Interoperabilidad 1.0 basado en el decreto 378-2005 ?.

Se tomó como campo de estudio los Municipios de la Quinta sección Electoral.

Tomando como información el último Censo Nacional de Población y Vivienda el año 2010 y considerando como los datos de N° de habitantes y cantidad de PC por vivienda ( serán quienes puedan acceder a la información brindada por el municipio) se calculó un índice:

$N^{\circ}$  de Pc/  $N^{\circ}$  de Habitantes = índice de cantidad de habitantes en relación con las PC.

Los cálculos revelaron:

- Pinamar 60,50 %
- Tandil 58,76%
- Villa Gesell 57,59%
- Mar del Plata 57,46 %
- Tres Arroyos 57,05%
- Necochea 54,54%

Luego de limitar el campo de estudio a esos seis municipios se analizaron los principios rectores del decreto 378/2005 y se les dió el valor de 1 punto si cumplían con el mismo y 0 puntos si no contaban con ese servicio.

El análisis arrojó al tabla de la página 28 y de la misma se infiere que:

- Ninguno obtuvo el mayor puntaje que sería 20.
- El Municipio con mayor puntaje es el de Mar del Plata, y el que le sigue es Tandil.
- El Municipio con menor puntaje es el de Tres Arroyos con 4 puntos.

Estableciendo un ranking de Municipios tenemos que:

Mar del Plata: 16 puntos.

Tandil: 15 puntos.

Villa Gesell: 11 puntos.

Pinamar: 10 puntos.

Necochea: 10 puntos.

Tres Arroyos: 4 puntos.

Los Municipios deben aprovechar sus portales como un buen medio de comunicación , no solo de la Municipalidad al ciudadano, sino del ciudadano a la Municipalidad.

El desafío futuro para todos es desarrollar una estrategia tal que posicione a la web como un canal de preferencia de interacción con los ciudadanos.

## Bibliografía

1)Decreto 378-2005

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/105000-109999/105829/norma.htm>

2)Pollit y Bouckaert, 2000 Segundo Congreso de Administración Pública, sociedad, gobierno y administración por Alejandro Zuleta.).

3) Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico del CLAD -Junio 2007.

4)XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre la Reforma de Estado y Modernización de la Administración Pública “ Gobierno Electrónico. Caracas 2002. “ La necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una propuesta Integradora.J Ignacio Criado Grande, MARía Carmen Ramilo Araujo y Miguel Salvador Serna.

5) Gestión Pública y Gobierno Electrónico.

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/20270/Gesti%C3%B3n\\_P%C3%BAblica\\_y\\_Gobierno\\_Electronico\\_JCB.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/20270/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica_y_Gobierno_Electronico_JCB.pdf)

6)Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en Iberoamérica.

[http://live.v1.udesa.edu.ar/files/AdmTecySociedad/web\\_municip\\_iberoa.pdf](http://live.v1.udesa.edu.ar/files/AdmTecySociedad/web_municip_iberoa.pdf)

(7)Modelo de desarrollo de los e-servicios municipales de José Esteves.

[http://live.v1.udesa.edu.ar/files/AdmTecySociedad/2coloquio/ESTEVESES\\_Jose\\_2coloquio.pdf](http://live.v1.udesa.edu.ar/files/AdmTecySociedad/2coloquio/ESTEVESES_Jose_2coloquio.pdf)

8)<http://www.censo2010.indec.gov.ar/>

9)Resolución 97/1997.

10)Resolución 72/1999

11)Resolución 103/2001

12)Decreto 1028/2003

13) Páginas WEbs de los Municipios de :

[www.pinamar.gov.ar](http://www.pinamar.gov.ar)

[www.necochea.gov.ar](http://www.necochea.gov.ar)

[www.mardelplata.gov.ar](http://www.mardelplata.gov.ar)

[www.gesell.gov.ar](http://www.gesell.gov.ar)

[www.tandil.gov.ar](http://www.tandil.gov.ar)

[www.tresarroyos.gov.ar](http://www.tresarroyos.gov.ar)