



Transformación Digital de 25 Municipios de Santa Fe

Informe Final

Noviembre 2025

Índice



- Resultados
- Análisis Estratégico
- Conclusiones
- Recomendaciones Generales
- Diagnóstico y Recomendaciones por Municipio

Resultados

3 DIMENSIONES ANALIZADAS



01.

IMSEL

Servicios Digitales
desde la mirada del
ciudadano



03.

Relevamiento de
Sistemas
Centrales de
Gobierno

02.

Brecha Digital y
Conectividad

Resultados IMSEL – Análisis por grupos poblacionales

	Cantidad de municipios	Score Total	Funcionalidades Tecnológicas	Provisión de Contenidos	Provisión de Servicios	Comunicación y Participación
Promedio total	25	0,51	0,73	0,46	0,42	0,40
Municipio con más de 100.000 habitantes	1	0,70	0,67	0,89	0,64	0,33
Municipio entre 50.000 y 100.000 habitantes	6	0,55	0,75	0,48	0,43	0,57
Municipio entre 20.000 y 50.000 habitantes	13	0,51	0,73	0,46	0,44	0,36
Municipio con menos de 20.000 habitantes	5	0,42	0,69	0,33	0,30	0,33

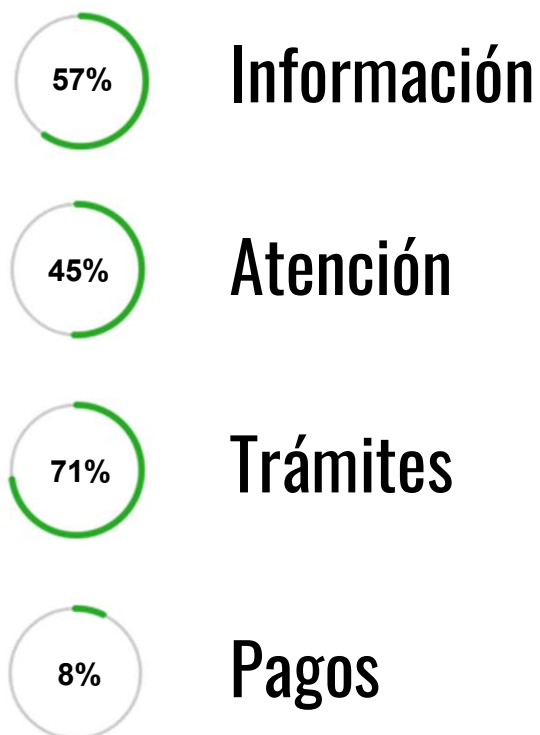
Resultados IMSEL – Análisis por grupos poblacionales / Áreas

	a) Mayor a 80.000 hab	b) Entre 50.000 y 80.000 hab	c) Entre 20.000 y 50.000 hab	d) Menor a 20.000 hab	Total
1. Funcionalidades Tecnológicas	0,69	0,77	0,74	0,69	0,73
Acceso con dispositivos móviles	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Alineación con estándares de accesibilidad	0,50	1,00	0,86	0,90	0,82
Alineación con las funciones de visualización	0,88	1,00	0,96	0,90	0,94
Alineación con los estándares de validación de marcado	0,50	0,92	0,77	0,87	0,76
Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).	0,75	0,75	0,89	0,80	0,84
Facilidad para encontrar portales	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Herramientas de accesibilidad	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mecanismo de búsqueda interno en página principal	0,75	0,75	0,59	0,45	0,60
Navegabilidad	0,85	0,80	0,87	0,76	0,84
Soporte de idiomas extranjeros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2. Provisión de Contenidos	0,62	0,39	0,46	0,33	0,46
Accesos e informaciones específicas	0,63	0,13	0,45	0,25	0,41
Datos Abiertos	0,45	0,25	0,23	0,06	0,23
Evidencia de actualización de contenido del portal	1,00	1,00	0,93	1,00	0,96
Información básica del Municipio	0,65	0,50	0,74	0,68	0,70
Información sobre áreas del Municipio	0,75	0,56	0,54	0,40	0,55
3. Provisión de Servicios	0,53	0,39	0,43	0,31	0,42
Accesibilidad y Autenticación	1,00	0,50	0,71	0,40	0,68
Atención al vecino	0,44	0,13	0,57	0,35	0,47
Compras	0,38	0,00	0,14	0,10	0,16
Guía de Trámites	1,00	1,00	0,71	0,40	0,72
Habilitaciones	0,50	0,00	0,21	0,00	0,20
Licencias de conducir	0,75	0,50	0,00	0,00	0,16
Movilidad	0,75	0,50	0,43	0,20	0,44
Pagos	0,88	1,00	0,95	0,85	0,92
Permisos	0,25	0,17	0,12	0,00	0,12
Registro Civil	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Turnos	1,00	1,00	0,57	0,80	0,72
4. Comunicación y Participación	0,47	0,72	0,37	0,33	0,40
Participación Ciudadana	0,21	0,58	0,08	0,03	0,13
Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos	1,00	1,00	0,93	0,93	0,95
Total	0,60	0,53	0,52	0,42	0,51

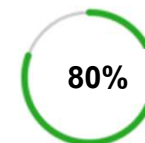


Deficiencias detectadas en el proceso de relacionamiento del vecino con los municipios

(% de falta de desarrollo en los municipios)



Gobierno Abierto
(Datos y Participación)



Deficiencias detectadas en información para los vecinos

- 7 de 25 Municipios no poseen guía de trámites.
- 16 de 25 Municipios no dan acceso a los vecinos para consultar expedientes en línea.
- 13 de 25 Municipios no poseen un Portal Ciudadano Integral.
- 10 de 25 Municipios no poseen logueo para el servicio al ciudadano/empresas.
- 4 de 25 Municipios no poseen mecanismos digitales de reclamos y sugerencias para los vecinos.
- 17 de 25 Municipios no poseen chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias de los vecinos.
- 22 de 25 Municipios no ofrecen atención online con un agente para reclamos (vía chatbot / link específico).



Deficiencias detectadas en trámites digitales

- 21 de 25 Municipios no ofrecen el trámite 100% digital para renovación de licencias (excepto la interacción física).
- 22 de 25 Municipios no ofrecen el trámite 100% digital de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- 24 de 25 Municipios no ofrecen el servicio de compras online.
- 18 de 25 Municipios no ofrecen el trámite de registro de proveedores 100% digital.
- 10 de 25 Municipios no ofrecen a los vecinos la posibilidad de sacar turnos de forma 100% digital.
- Ninguno de los Municipios dispone para los vecinos los links a los sitios provinciales/nacionales encargados de generar las partidas de nacimiento, certificados de defunción ni de matrimonios.
- 23 de 25 Municipios no ofrecen la gestión 100% digital de los permisos de construcción.

Deficiencias detectadas en generación de deudas y pagos



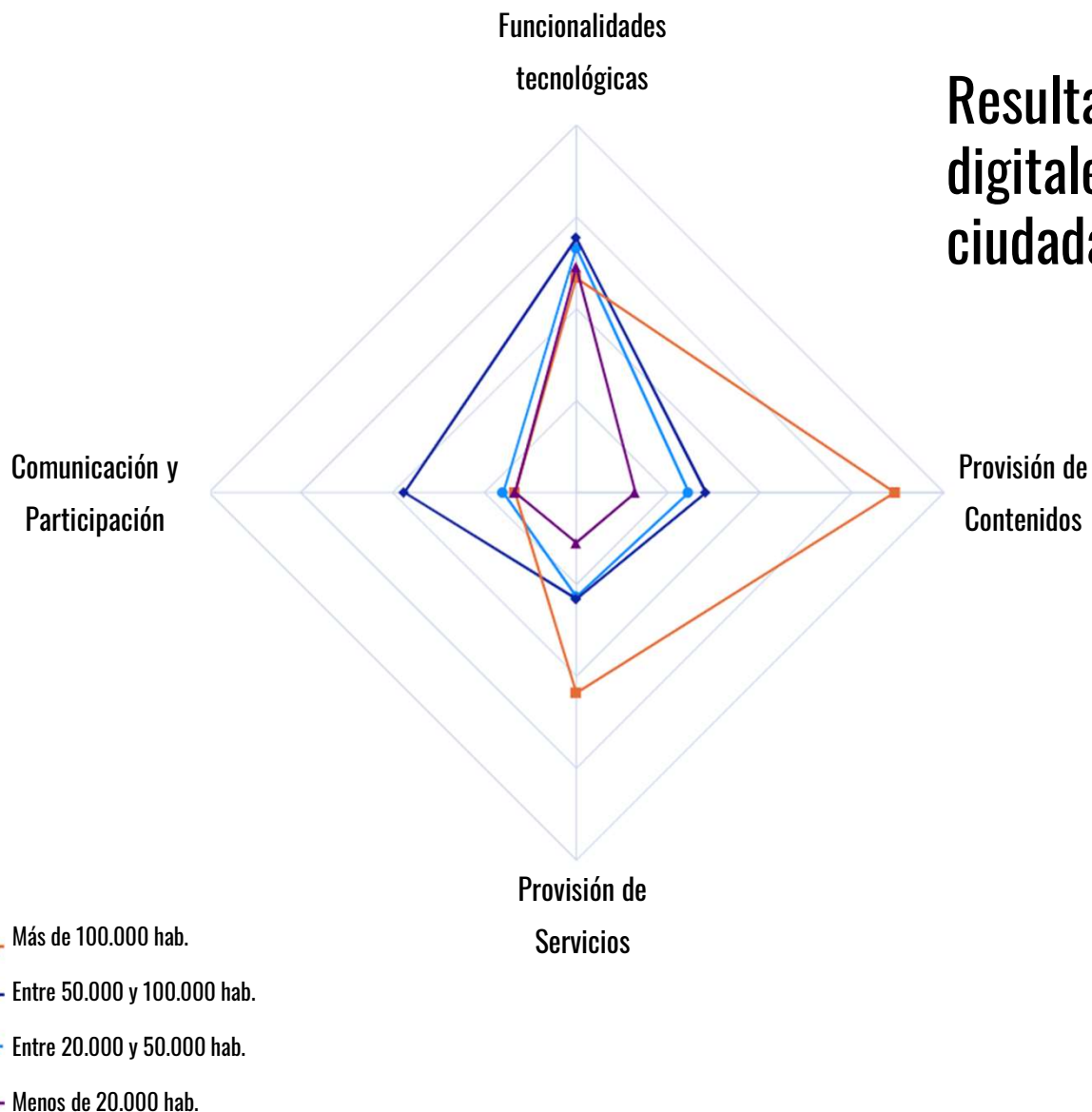
- Si bien los 25 Municipios permiten la generación en línea de las boletas municipales de pago, 2 Municipios no permiten el pago en línea de las tasas municipales.
- Si bien los 25 Municipios permiten la generación en línea de libre deuda de tasas municipales, hay 5 Municipios que no permiten la generación en línea de libre deuda para infracciones o contravenciones.

Deficiencias detectadas en datos abiertos y participación ciudadana



- 24 de 25 Municipios no poseen una plataforma de participación ciudadana/consulta pública.
- 24 de 25 Municipios no anuncian las próximas actividades de e-participación.
- 24 de 25 Municipios no han explicitado su política de datos abiertos.
- 24 de 25 Municipios no poseen metadatos de datos abiertos.

Resultados IMSEL – Servicios digitales desde la mirada del ciudadano



- Los municipios grandes (+100.000 hab.) destacan fuertemente en provisión de contenidos, pero se quedan atrás en participación.
- Los medianos (50.000-100.000 hab.) tienen un perfil más equilibrado y lideran en comunicación y participación.
- Los intermedios (20.000-50.000 hab.) quedan en posiciones intermedias sin áreas de liderazgo claro.
- Los pequeños (<20.000 hab.) aparecen rezagados en todas las dimensiones excepto en funcionalidades tecnológicas, donde están relativamente alineados al resto.



Análisis Estratégico

Análisis estratégico del relevamiento

Fortalezas

- Existencia de plataformas digitales iniciales en la mayoría de los municipios (turneros, generación de boletas, pagos online, bots, portales tributarios, etc.).
- Presencia extendida de sistemas de gestión municipal (PGM, UNIRE, MuniDigital, Guadalupe) que cubren módulos clave como finanzas, RRHH o catastro básico.
- Buena adopción de servidores y entornos híbridos (propios + nube), lo que facilita escalado.
- Municipios medianos y grandes con capacidades crecientes para desarrollar plataformas ciudadanas (ej.: MIA, Carpeta Ciudadana).
- Buena disposición institucional para avanzar en digitalización y participación en relevamientos.
- Algunos municipios con niveles altos de conectividad y velocidad, capaces de escalar digitalización (Rafaela, Funes, Esperanza, Sunchales).
- Presencia extendida del sistema de seguimiento de obras privadas

Análisis estratégico del relevamiento

Debilidades

- Baja calidad o ausencia de tramitación electrónica de expedientes, uno de los principales cuellos de botella.
- Fragmentación tecnológica: múltiples sistemas que no dialogan entre sí.
- Falta de catastro georreferenciado estandarizado; prevalece catastro alfanumérico sin mapas.
- Existen casos con falta de integración entre pagos y contabilidad, generando procesos manuales y errores.
- Sitios web municipales con deficiencias en accesibilidad, contenido, estructura, usabilidad, guías de trámites, y mecanismos de seguimiento
- Casi inexistencia de Portales de Datos Abiertos y Participación Ciudadana.
- Escaso nivel de proyectos de ciberseguridad en la mayoría de los municipios (sin cifrado, sin auditorías, accesos débiles).
- Fala de aprovechamiento potencial de los Puntos Digitales instalados en los municipios a efectos de reducir la Brecha digital

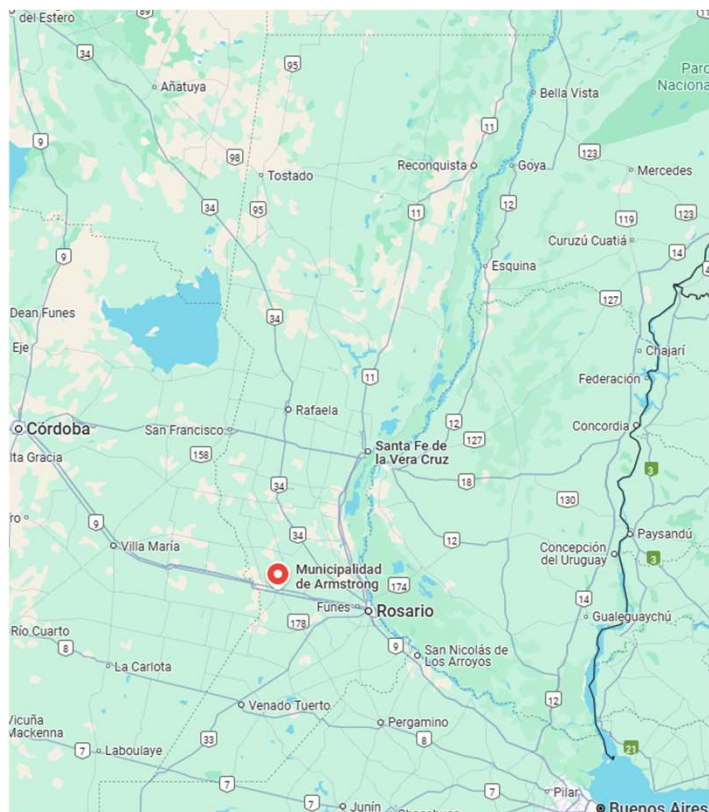
Aspectos críticos a mejorar

1. **Tramitación electrónica de expedientes:** el 80–90% de los municipios carece de un sistema completo y operativo.
2. **Catastro digital georreferenciado:** la falta de georeferenciación impide interoperabilidad con obras, habilitaciones, tributos y ambiente.
3. **Integración de pagos con contabilidad:** la conciliación manual es uno de los mayores riesgos operativos.
4. **Portales web desactualizados y poco accesibles:** sin guías de trámites, sin estructura, sin mejorar UX.
5. **Ausencia de ventanilla única ciudadana:** los vecinos recorren múltiples sitios y formularios desconectados.
6. **Cero o mínima inteligencia de datos:** no se evalúan tiempos de resolución, trámites más demandados, calidad de atención, reclamos.
7. **Capacitaciones insuficientes o inexistentes:** esto genera resistencia al cambio, errores, bajo uso de los sistemas internos.
8. **Ausencia de Portales de Datos Abiertos:** gran oportunidad para transparencia, innovación y control ciudadano.
9. **Baja ciberseguridad:** falta de políticas, auditorías, cifrado, roles, monitoreo.



Diagnóstico y Recomendaciones por Municipio

Armstrong



Municipalidad de Armstrong

Población

12.939 habitantes

Página web

www.armstrong.ar

Armstrong

Resultados IMSEL



19

Rnk

MEDIO

Performance

Score
Total

0,42

Funcionalidades
Tecnológicas

0,74

Provisión de
Contenidos

0,25

Provisión de
Servicios

0,36

Comunicación y
Participación

0,33

Áreas destacadas

- | Accesibilidad y Autenticación
- | Acceso con dispositivos móviles
- | Alineación con estándares de accesibilidad
- | Alineación con las funciones de visualización
- | Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).
- | Evidencia de actualización de contenido del portal
- | Facilidad para encontrar portales
- | Pagos
- | Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos
- | Turnos

Áreas de Mejoras

- | Accesos e informaciones específicas
- | Alineación con los estándares de validación de marcado
- | Atención al vecino
- | Compras
- | Datos Abiertos
- | Guía de Trámites
- | Habilitaciones
- | Herramientas de accesibilidad
- | Información básica del Municipio
- | Información sobre áreas del Municipio
- | Licencias de conducir
- | Mecanismo de búsqueda interno en página principal
- | Movilidad
- | Navegabilidad
- | Participación Ciudadana
- | Permisos
- | Registro Civil
- | Soporte de idiomas extranjeros

Implementación de mejoras sujetas a (*):

- 14 mejoras sujetas a Decisiones Políticas
- 13 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos
- 20 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Armstrong

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de la estructura organizativa y de los funcionarios (apellido, nombre y cargo)
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc).
- Incluir información general de la municipalidad (geografía, historia, cultura, naturaleza, etc).
- Incluir información sobre actividades / centros recreativos / clubes del Municipio.
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre los servicios prestados por el Municipio.
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Jerarquizar los contenidos del sitio web, manteniendo el nivel y subnivel de selección en el menú principal.

Armstrong

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Armstrong

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar el registro online de Proveedores.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Disponibilizar en la página web el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Armstrong

Análisis Brecha Digital



- Armstrong presenta un nivel de hogares sin internet menor al promedio provincial y nacional, lo que indica una cobertura aceptable.
- Sin embargo, la velocidad de conexión es muy inferior a los estándares de Santa Fe y de Argentina en general, lo que limita la posibilidad de aprovechar plenamente la infraestructura digital.
- Este desfase sugiere que, aunque los hogares están conectados, la calidad del servicio es insuficiente para actividades como teletrabajo, educación virtual o servicios de streaming.
- La prioridad estratégica debe ser la mejora de la red fija y el despliegue de fibra óptica que permita sostener el uso intensivo de servicios digitales.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	5%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	10%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	15%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	37%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	60%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	16,5 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Armstrong

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Armstrong posee servidores propios como infraestructura tecnológica. Utilizan “PGM” como sistema de gestión municipal, cubriendo las funcionalidades de administración financiera, liquidación de haberes y catastro (información alfanumérica de cada inmueble, sin georeferenciación). Actualmente no disponen de módulos para administración patrimonial ni de novedades del personal (licencia, horas extras, presentismo). Queda pendiente avanzar en la implementación de un sistema de tramitación electrónica de expedientes.

SERVICIOS DIGITALES:

Armstrong no dispone actualmente de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. Son sólo algunos los trámites que se pueden realizar de forma 100% digital (generación de boletas de pago, pago de tasas/multas municipales y obras privadas). Está planificado implementar el trámite digital para habilitaciones comerciales simples (carga de documentación previa). Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea como generación de libre deuda de tasas y multas, sistema de compras en línea, registro de proveedores, búsqueda de expedientes y plataforma de datos abiertos / participación ciudadana.

El Municipio informó que no cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales. Los vecinos pueden presentar reclamos por WhatsApp y por esta misma vía reciben información sobre el estado de resolución. No poseen Chatbot ni atención online con un agente municipal (sólo a través de WhatsApp).

El Municipio informó que los sistemas de cobro no están integrados con la contabilidad municipal: los pagos se reflejan diariamente en “PGM” con información provista por las diferentes plataformas de pagos activas (Pay Way S.A, Banco Macro S.A y Banco Santa Fe S.A). Se aceptan como métodos de pago: tarjetas (crédito y débito), billeteras digitales y transferencias.



Armstrong

Análisis de los Sistemas Centrales

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Armstrong implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos municipales están protegidos mediante cifrado en reposo, se han implementado controles de acceso basado en roles en el sistema “PGM”, existe un protocolo de respaldo de los datos alojados en los servidores propios y han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Armstrong permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, y existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas. No han implementado tableros de control para la toma de decisiones ni se cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales. Actualmente no disponen de herramientas de analítica para medir el desempeño de los trámites digitales. Tampoco cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER, ARCA u otros organismos.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Armstrong no cuenta actualmente con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales ni se han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía. Actualmente el personal municipal no recibe capacitaciones periódicas en herramientas digitales y no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Armstrong

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1° etapa-

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos
- Completar la implementación del trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)
- Habilitar la generación digital de la libre deuda de tasas y multas municipales
- Avanzar en la integración de los sistemas de pagos con las conciliaciones contables
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos

2° etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Arroyo Seco

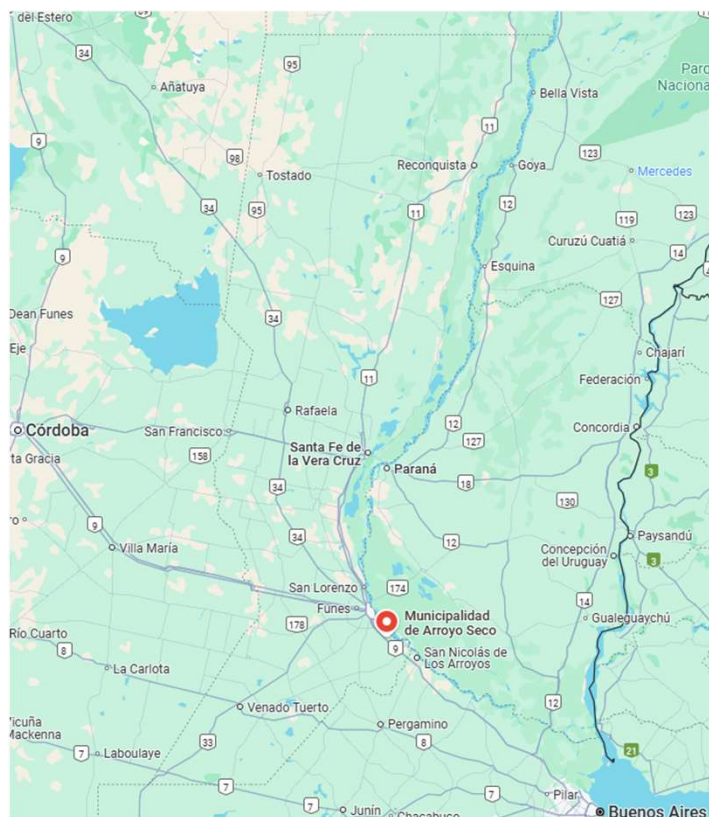
Municipalidad de Arroyo Seco

Población

23.727 habitantes

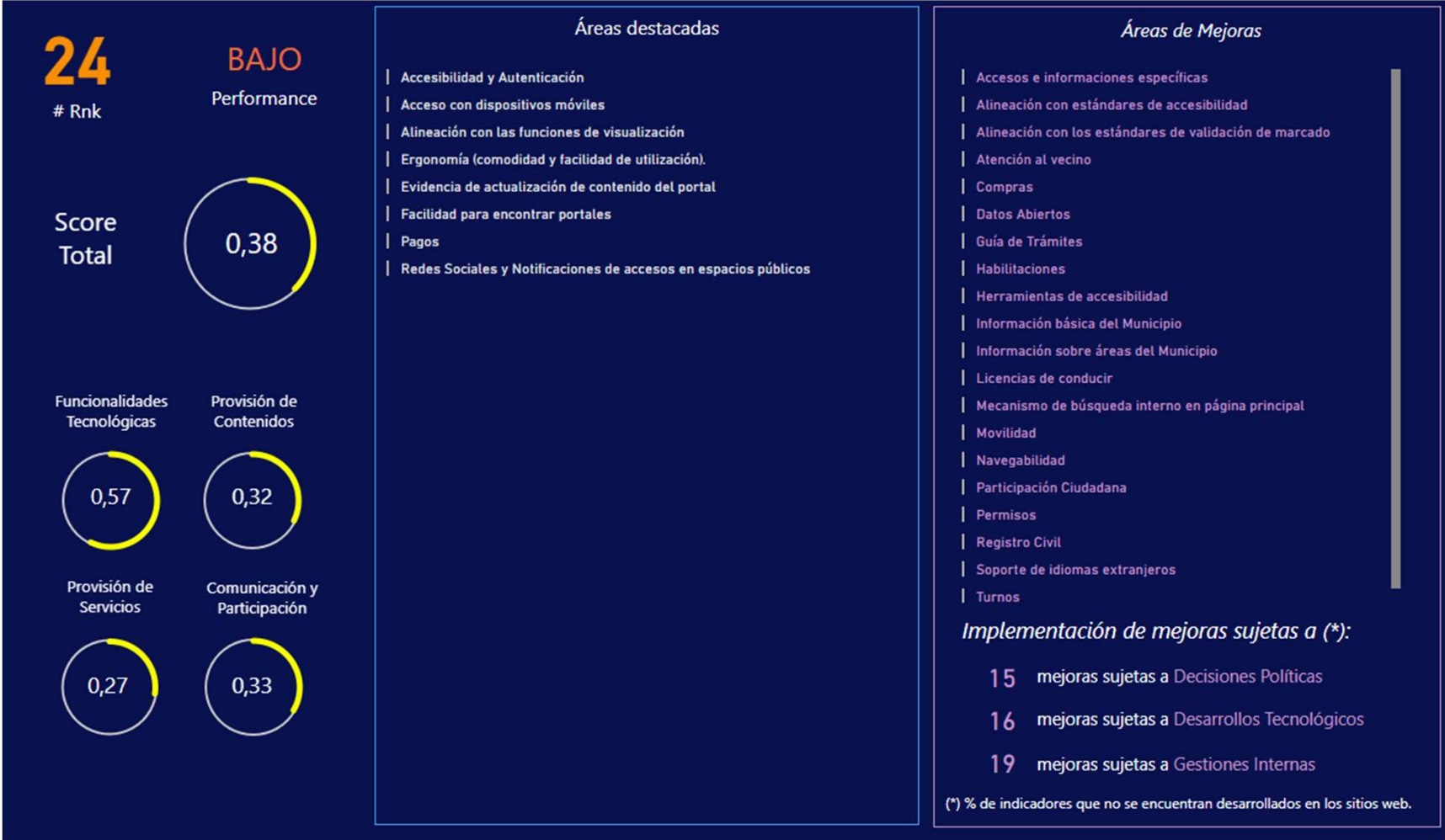
Página web

www.arroyoseco.gov.ar



Arroyo Seco

Resultados IMSEL



Áreas destacadas

| Accesibilidad y Autenticación

| Acceso con dispositivos móviles

| Alineación con las funciones de visualización

| Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).

| Evidencia de actualización de contenido del portal

| Facilidad para encontrar portales

| Pagos

| Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos

Áreas de Mejoras

| Accesos e informaciones específicas

| Alineación con estándares de accesibilidad

| Alineación con los estándares de validación de marcado

| Atención al vecino

| Compras

| Datos Abiertos

| Guía de Trámites

| Habilitaciones

| Herramientas de accesibilidad

| Información básica del Municipio

| Información sobre áreas del Municipio

| Licencias de conducir

| Mecanismo de búsqueda interno en página principal

| Movilidad

| Navegabilidad

| Participación Ciudadana

| Permisos

| Registro Civil

| Soporte de idiomas extranjeros

| Turnos

Implementación de mejoras sujetas a (*):

15 mejoras sujetas a Decisiones Políticas

16 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos

19 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Arroyo Seco

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc.)
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre los servicios prestados por el Municipio.
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llego).
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Arroyo Seco

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Arroyo Seco

Recomendaciones para mejorar la página web

Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el registro online de Proveedores.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Implementar un turnero online en general.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente via chatbot / link específico.

Arroyo Seco

Análisis Brecha Digital



- En Arroyo Seco los porcentajes de desconexión y de hogares que dependen únicamente de internet móvil son algo superiores a los promedios provincial y nacional.
- No obstante, la velocidad promedio de conexión es una de las más altas de la provincia, superando incluso el estándar nacional.
- Esto configura un escenario dual: mientras parte de la población tiene servicios de excelente calidad, otro segmento queda relegado y sin opciones de acceso fijo asequible.
- La estrategia debería orientarse a cerrar la brecha interna, asegurando planes de internet fijo en barrios vulnerables y subsidiando el acceso en hogares de bajos ingresos.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	8%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	15%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	23%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	41%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	55%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija(**)	165,0 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades



Arroyo Seco

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales

Prioritarios -1° etapa-

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos
- Implementar un turnero online para trámites prioritarios
- Ofrecer atención online con un agente para reclamos

2° etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos para disponibilizar información básica del Municipio
- Implementar el trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)

Avellaneda



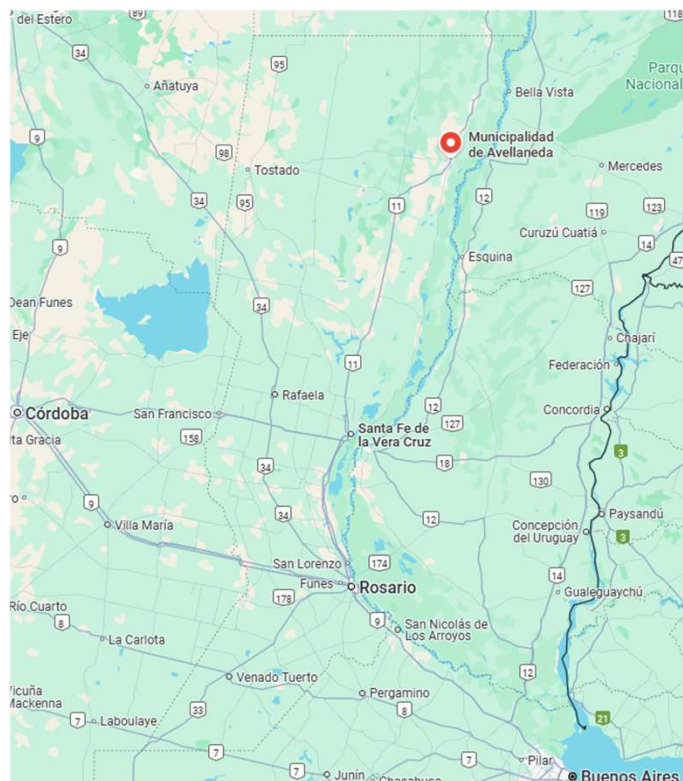
Municipalidad de Avellaneda

Población

29.304 habitantes

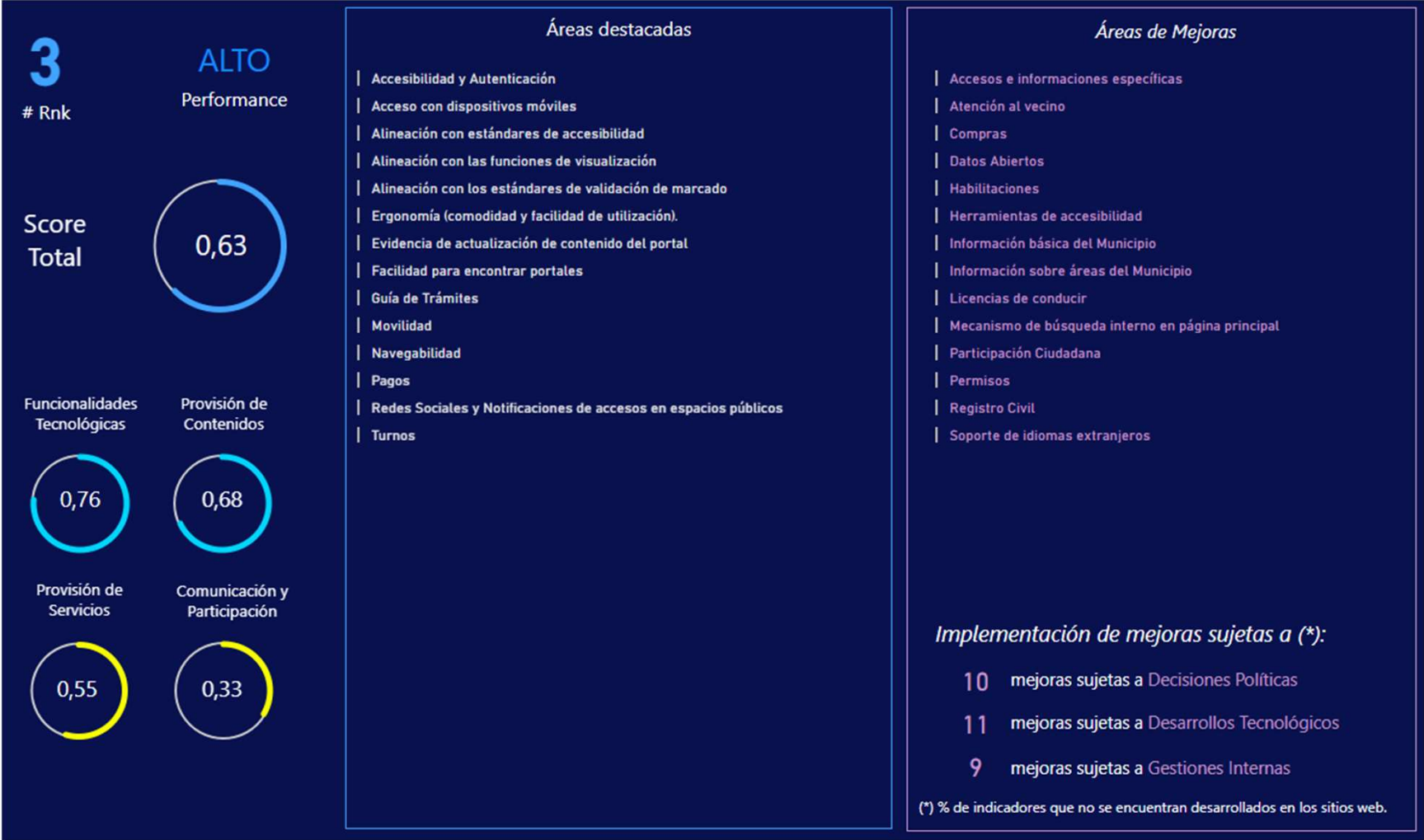
Página web

www.avellaneda.gob.ar



Avellaneda

Resultados IMSEL



Avellaneda

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de Teléfonos Útiles (como mínimo: teléfono del municipio + algunos servicios de urgencias/emergencias).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Jerarquizar los contenidos del sitio web, manteniendo el nivel y subnivel de selección en el menú principal.

Avellaneda

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Avellaneda

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente via chatbot / link específico.

Avellaneda

Análisis Brecha Digital



- Avellaneda se ubica por debajo de la media provincial y nacional en hogares desconectados, lo que muestra un buen desempeño en cobertura.
- También depende menos de internet móvil que el promedio, lo que refuerza la idea de una red fija relativamente consolidada.
- El punto débil está en la velocidad, sensiblemente más baja que los promedios provincial y nacional.
- Este contraste revela que la infraestructura está desplegada, pero con capacidad técnica limitada.
- Aquí la política pública debería enfocarse en acuerdos con proveedores para mejorar la calidad de la red, complementada con programas de acceso a dispositivos que aseguren el uso efectivo de los servicios digitales.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	6%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	9%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	15%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	42%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	56%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	78,1 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Avellaneda

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Avellaneda posee infraestructura tecnológica híbrida (los sistemas internos se alojan en servidores físicos propios, mientras que el portal “Mi Avellaneda –MIA–” se encuentra en la nube). Utilizan “PGM” como sistema de gestión municipal, cubriendo las funcionalidades de administración financiera, liquidación de haberes y catastro (información alfanumérica de cada inmueble). Además, han avanzado en el desarrollo del sistema “MIA” enfocado en complementar módulos de interacción ciudadana que “PGM” no ofrece. La información de catastro de “PGM” es complementada con el sistema “STM” que tiene base en qgis, permite dibujar y gestionar los datos con georeferenciación. Actualmente no disponen de módulos para administración patrimonial ni de novedades del personal (licencia, horas extras, presentismo). Queda pendiente avanzar en la implementación de un sistema de tramitación electrónica de expedientes.

SERVICIOS DIGITALES:

Avellaneda dispone de “MIA” como plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. Hay algunos trámites que se pueden realizar de forma 100% digital (turnos, generación de libre deuda de tasas, generación de boletas de pago, pago de tasas/multas municipales y obras privadas). Está planificado implementar en “MIA” el trámite digital para habilitaciones comerciales simples. Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea como generación de libre deuda de multas, sistema de compras en línea, registro de proveedores, búsqueda de expedientes y plataforma de datos abiertos / participación ciudadana.

El Municipio informó que cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales a través de “MIA”. Los vecinos pueden presentar reclamos por la plataforma, WhatsApp y por el teléfono del municipio. También pueden hacer un seguimiento online del estado de los reclamos (iniciado, en proceso o finalizado). No poseen Chatbot ni atención online con un agente municipal (sólo a través de WhatsApp).

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal y se procesan mediante “Pago tic”. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas (crédito y débito) y billeteras digitales.

Avellaneda

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Avellaneda implementa algunas medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales (como firewall para ataque D.O.S y backup diario de los servidores propios). Se han implementado controles de acceso basado en roles en el sistema “PGM” y existe un protocolo de respaldo de los datos alojados en los servidores propios. Sin embargo, los datos municipales no están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo, y no se han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Avellaneda permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas, han implementado tableros de control para la toma de decisiones y cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales. Actualmente no disponen de herramientas de analítica para medir el desempeño de los trámites digitales, pero están trabajando en su implementación para “MIA”. No cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER, ARCA u otros organismos. Hoy en día, la validación de identidad de los vecinos para “MIA” se realiza de forma presencial.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Avellaneda no cuenta actualmente con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, aunque han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía para comunicar el lanzamiento de “MIA” y disponen de videos tutoriales en YouTube. Actualmente el personal municipal no recibe capacitaciones periódicas en herramientas digitales y no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.



Prioritarios -1º etapa-

- Completar la implementación del trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)
- Habilitar la generación digital de la libre deuda de infracciones o contravenciones
- Incorporar una funcionalidad de autenticación digital para el acceso a la plataforma “Mi Avellaneda – MIA”
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos
- Implementar un Chatbot para atención ciudadana

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Cañada de Gómez

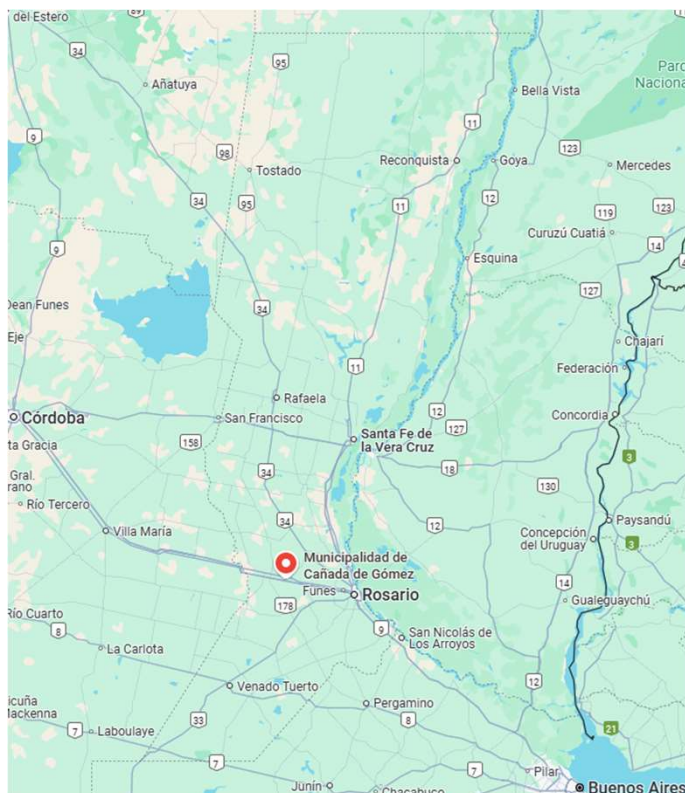
Municipalidad de Cañada de Gómez

Población

32.553 habitantes

Página web

www.cdg.gob.ar



Cañada de Gómez

Resultados IMSEL



Cañada de Gómez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Cañada de Gómez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.

Cañada de Gómez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.

Cañada de Gómez

Análisis Brecha Digital



- El municipio exhibe cifras de acceso algo mejores que la media de la provincia y del país, con un porcentaje menor de hogares desconectados y menor dependencia del internet móvil.
- Aun así, la velocidad media se mantiene por debajo de la nacional, aunque supera el promedio provincial.
- Esto ubica a la ciudad en una posición intermedia: con una base digital aceptable, pero con margen de mejora para competir en igualdad de condiciones con los grandes centros urbanos.
- La estrategia en este caso debería apuntar a incrementar la calidad de la red y garantizar que la población de menores ingresos pueda acceder a dispositivos, reduciendo la brecha de uso y no solo la de acceso.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	7%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	11%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	18%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	41%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	57%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	143,4 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Cañada de Gómez

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Cañada de Gómez posee infraestructura tecnológica híbrida. Se utiliza la plataforma “CDG / Gestión Operativa” del proveedor MuniDigital como sistema de gestión municipal, cubriendo los módulos de MuniGestión, MuniTrámites y MuniFormularios. Como sistema de administración financiera, se utiliza el sistema PGM V8 del proveedor Program Consultores S.A, que posee algunas limitaciones para la integración de servicios. Como sistema de administración de recursos humanos, no disponen de una plataforma para gestionar novedades y licencias. Dichas novedades se incorporan de forma manual a la plataforma PGM que se utiliza para la liquidación de haberes. PGM V8 también cuenta con un catastro parcelario numérico que se utiliza para la identificación de cuentas tributarias, pero no se cuenta con una herramienta GIS ni es posible visualizar las parcelas en un mapa que las identifique. Actualmente no tienen operativo ningún sistema de tramitación electrónica de expedientes, aunque se están analizando alternativas para su incorporación.

SERVICIOS DIGITALES:

La gestión de los trámites municipales en Cañada de Gómez se realiza de forma centralizada a través de la plataforma “miCDG”. Si bien hay diversos requerimientos que se pueden realizar de forma digital (como generación de boletas de pagos, pagos de tasas, habilitaciones comerciales), queda pendiente avanzar en la implementación de servicios en línea como búsqueda de expedientes, sistema de compras en línea, plataforma de datos abiertos/participación ciudadana, entre otros. El Municipio ya se encuentra avanzando en la implementación de la generación de libre deuda de tasas, impuestos y multas, y del registro digital de proveedores.

El Municipio informó que cuenta con un sistema único de reclamos a través de la plataforma “miCDG”. Los vecinos pueden generar reclamos y dar seguimiento del estado de las solicitudes que ingresan por el sistema. Poseen Chatbot denominado “147CDG” que está disponible las 24 horas y ha sido recibido positivamente por los vecinos (la consulta del estado de los reclamos del Bot se encuentra en desarrollo). También cuentan con una instancia de atención online con un agente municipal (durante días hábiles de 7 a 13 horas).

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal, pero las conciliaciones se realizan de forma manual. Los pagos se procesan mediante Macro Click de Pago y Muni Pagos del Banco Municipal de Rosario. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales y transferencias (restringidas –por ejemplo- a inscripciones de actividades culturales).

Cañada de Gómez

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Cañada de Gómez implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos municipales están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo. Se han implementado controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes y poseen un protocolo/sistema de respaldo de datos. Sin embargo, no se han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales en los últimos 12 meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Cañada de Gómez permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas y cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales. Actualmente, disponen de herramientas de analítica –mediante Google Analytics- para evaluar el desempeño de los trámites digitales del portal ciudadano. No tienen operativos tableros de control para la toma de decisiones y tampoco se ha avanzado con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER o ARCA. No obstante, si han avanzado con integraciones/autenticaciones con el Gobierno de la Provincia de Santa Fe (plataforma OAuth 2.0).

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Cañada de Gómez cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales (se realizan reuniones para relevar la experiencia de los usuarios del Bot para optimizar los flujos de conversación e incorporar nuevos servicios). No se han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales ni tampoco el personal municipal recibe capacitaciones en herramientas digitales. Cuentan con algunas herramientas accesibles en el portal ciudadano como lectores de pantalla e instructivos en lengua de señas para algunos trámites digitales, pero el resto de las plataformas y la página web en general no cuenta con funcionalidad específicas de accesibilidad para todos los ciudadanos.

Cañada de Gómez

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1º etapa-

- Implementar un sistema de tramitación electrónica de expedientes a través de flujos.
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital.
- Completar la digitalización de la generación de libre deuda de tasas, impuestos y multas, y del registro digital de proveedores.
- Avanzar en la automatización y mejora de las conciliaciones contables.

2º etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea.

Capitán Bermúdez

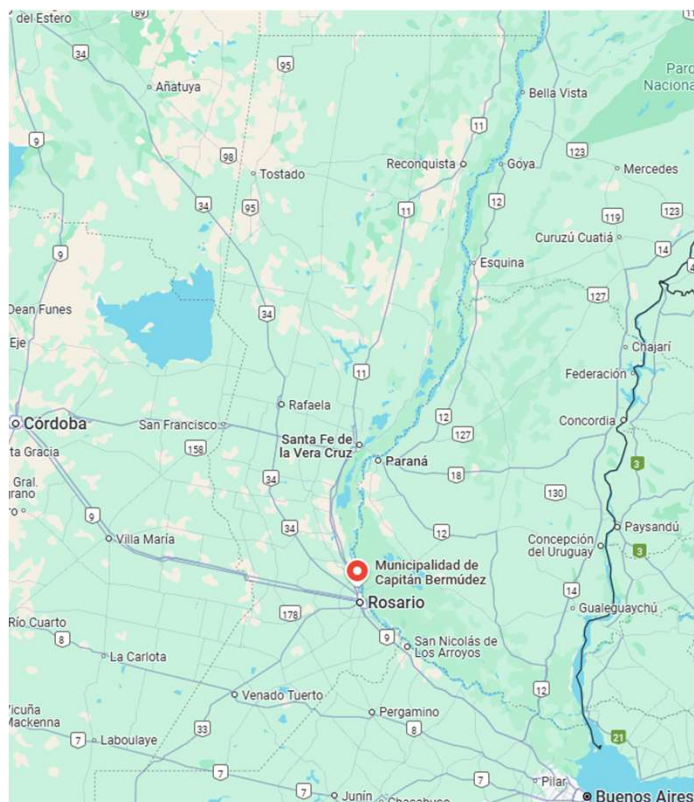
Municipalidad de Capitán Bermúdez

Población

32.235 habitantes

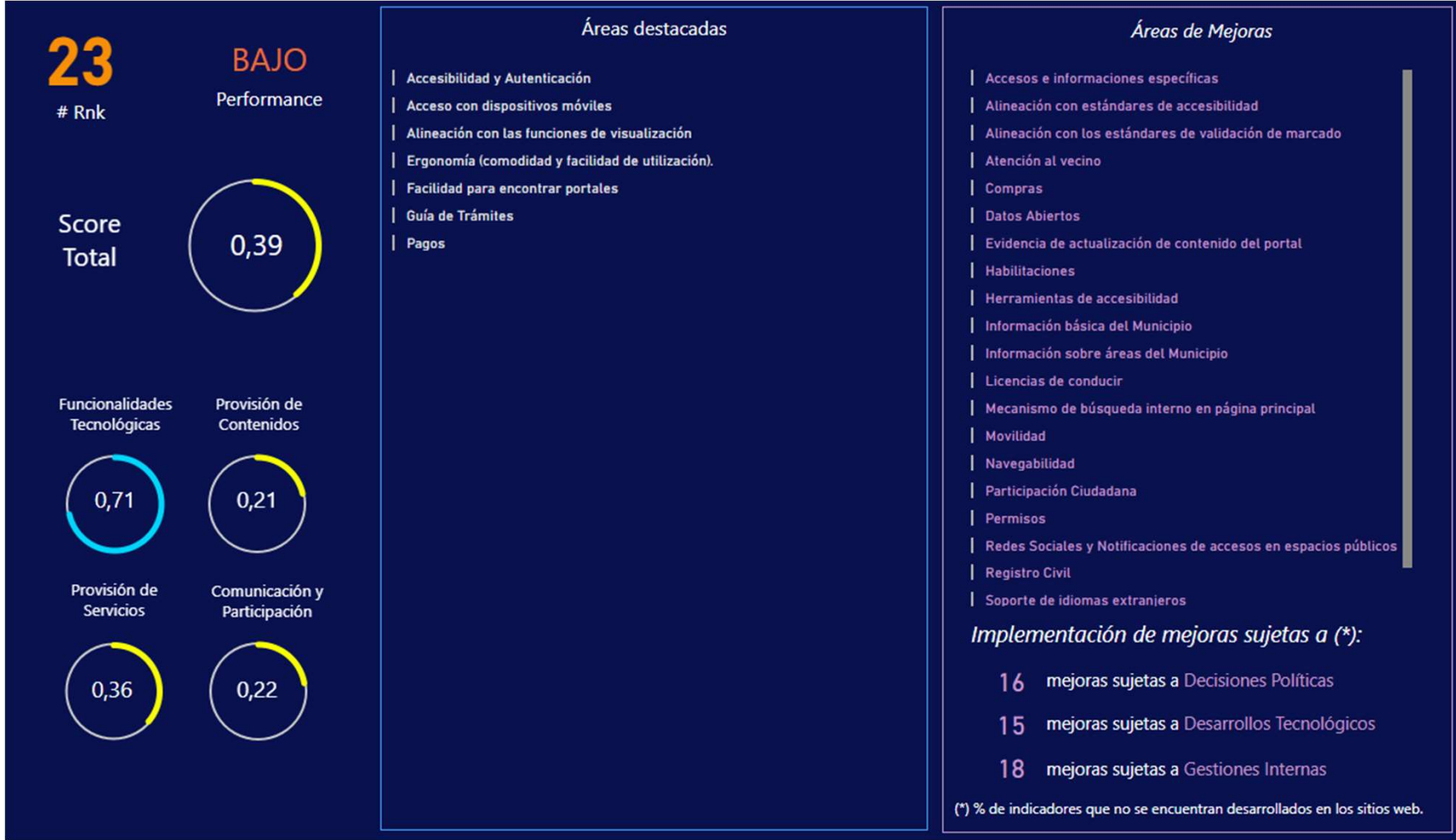
Página web

www.capitanbermudez.gob.ar



Capitán Bermúdez

Resultados IMSEL



Áreas destacadas

| Accesibilidad y Autenticación

| Acceso con dispositivos móviles

| Alineación con las funciones de visualización

| Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).

| Facilidad para encontrar portales

| Guía de Trámites

| Pagos

Áreas de Mejoras

| Accesos e informaciones específicas

| Alineación con estándares de accesibilidad

| Alineación con los estándares de validación de marcado

| Atención al vecino

| Compras

| Datos Abiertos

| Evidencia de actualización de contenido del portal

| Habilitaciones

| Herramientas de accesibilidad

| Información básica del Municipio

| Información sobre áreas del Municipio

| Licencias de conducir

| Mecanismo de búsqueda interno en página principal

| Movilidad

| Navegabilidad

| Participación Ciudadana

| Permisos

| Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos

| Registro Civil

| Soporte de idiomas extranjeros

Implementación de mejoras sujetas a (*):

16 mejoras sujetas a Decisiones Políticas

15 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos

18 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Capitán Bermúdez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Actualizar frecuentemente la información sobre noticias y redes sociales en el portal.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de la estructura organizativa y de los funcionarios (apellido, nombre y cargo)
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc.)
- Incluir información general de la municipalidad (geografía, historia, cultura, naturaleza, etc).
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir link de acceso a Instagram actualizado.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Capitán Bermúdez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Capitán Bermúdez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar mecanismos digitales de reclamos y sugerencias
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un turnero online en general.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente via chatbot / link específico.

Capitán Bermúdez

Análisis Brecha Digital



- Capitán Bermúdez supera a la provincia y la nación en cobertura y acceso a dispositivos, lo que muestra un buen desempeño social en materia digital.
- Sin embargo, la velocidad de conexión se encuentra muy por debajo de los promedios, lo que limita la experiencia de los usuarios y restringe el potencial para teletrabajo y educación virtual.
- El contraste entre el buen acceso y la baja calidad técnica de la conexión refuerza la necesidad de inversiones en infraestructura fija y de acuerdos con proveedores para modernizar las redes existentes.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	7%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	14%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	21%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	45%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	52%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	61,7 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022
 (**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades



Capitán Bermúdez

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales

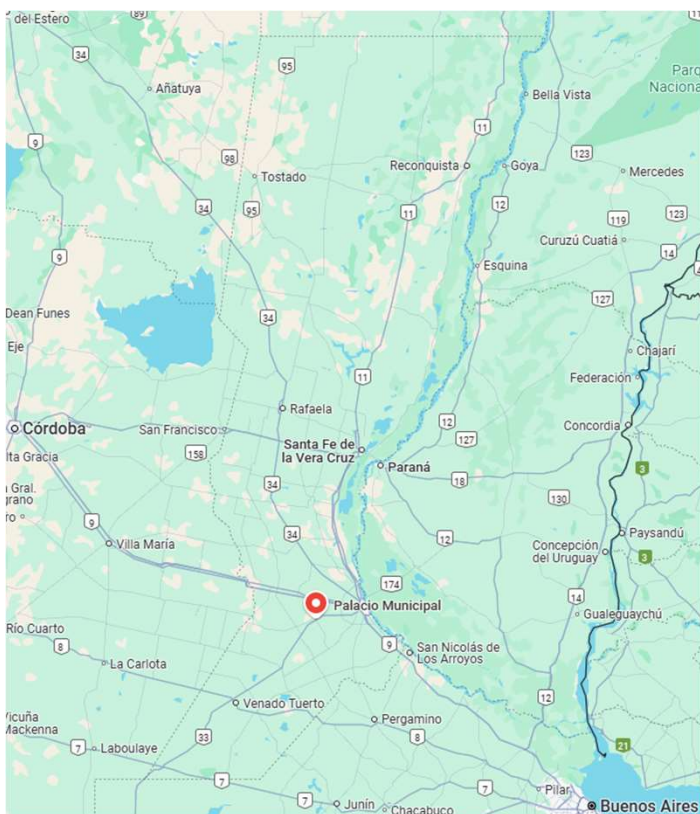
Prioritarios -1° etapa-

- Disponibilizar mecanismos digitales para reclamos y consultas vecinales (incluyendo atención online con un agente)
- Implementar un turnero online para trámites prioritarios

2° etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos para disponibilizar información básica del Municipio
- Implementar el trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)

Casilda



Municipalidad de Casilda

Población

38.597 habitantes

Página web

www.casilda.gov.ar/web/

Casilda

Resultados IMSEL



Áreas destacadas

- | Accesibilidad y Autenticación
- | Acceso con dispositivos móviles
- | Alineación con estándares de accesibilidad
- | Alineación con las funciones de visualización
- | Evidencia de actualización de contenido del portal
- | Facilidad para encontrar portales
- | Guía de Trámites
- | Información básica del Municipio
- | Movilidad
- | Pagos
- | Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos

Áreas de Mejoras

- | Accesos e informaciones específicas
- | Alineación con los estándares de validación de marcado
- | Atención al vecino
- | Compras
- | Datos Abiertos
- | Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).
- | Habilitaciones
- | Herramientas de accesibilidad
- | Información sobre áreas del Municipio
- | Licencias de conducir
- | Mecanismo de búsqueda interno en página principal
- | Navegabilidad
- | Participación Ciudadana
- | Permisos
- | Registro Civil
- | Soporte de idiomas extranjeros
- | Turnos

Implementación de mejoras sujetas a (*):

15

mejoras sujetas a Decisiones Políticas

14

mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos

10

mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Casilda

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Jerarquizar los contenidos del sitio web, manteniendo el nivel y subnivel de selección en el menú principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.

Casilda

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Casilda

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Implementar un turnero online en general.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.

Casilda

Análisis Brecha Digital

- Casilda presenta uno de los niveles más altos de hogares con conectividad y acceso a dispositivos, superando claramente los promedios provincial y nacional.
- No obstante, al igual que otros municipios de tamaño similar, la velocidad de conexión está aún por debajo del estándar nacional.
- Esto significa que la brecha digital en Casilda no se mide tanto en términos de cobertura, sino en calidad de conexión.
- La prioridad estratégica es, entonces, acelerar el upgrade tecnológico de las redes para que la población pueda sostener un uso intensivo de herramientas digitales.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	7%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	16%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	23%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	41%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	55%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	132,8 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Casilda

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



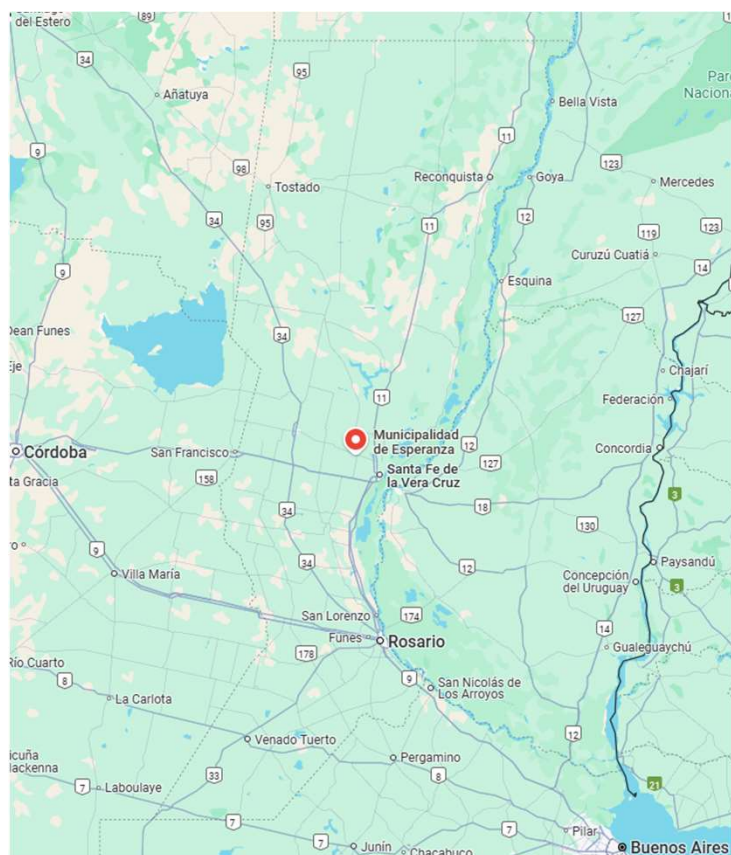
Prioritarios -1° etapa-

- Implementar un turnero online para trámites prioritarios
- Implementar el trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital

2° etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Esperanza



Municipalidad de Esperanza

Población

46.753 habitantes

Página web

www.esperanzaciudad.online/

Esperanza

Resultados IMSEL



Esperanza

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Garantizar acceso fácil y directo al sitio web.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir información de Teléfonos Útiles (como mínimo: teléfono del municipio + algunos servicios de urgencias/emergencias).
- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir un enlace a la página inicial desde cualquier otra página.
- Incluir un menú temático.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.
- Lograr una buena relación figura-fondo en el diseño del sitio web.
- Utilizar íconos que representan claramente su propósito.

Esperanza

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Esperanza

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.

Esperanza

Análisis Brecha Digital

- Se ubica en línea con los promedios en desconexión y dispositivos, pero con muy buena velocidad, notablemente por encima de provincia y Nación.
- Esto habla de un ecosistema técnico favorable para escalar servicios y economía digital local.
- Persiste, sin embargo, un núcleo no menor sin fija y con solo móvil en segmentos específicos.
- La prioridad pasa por inclusión focalizada (planes asequibles, alfabetización) para que la velocidad superior se traduzca en más equidad.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	6%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	8%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	14%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	32%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	65%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	182,6 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Esperanza

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1º etapa-

- Implementar el trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos

Frontera

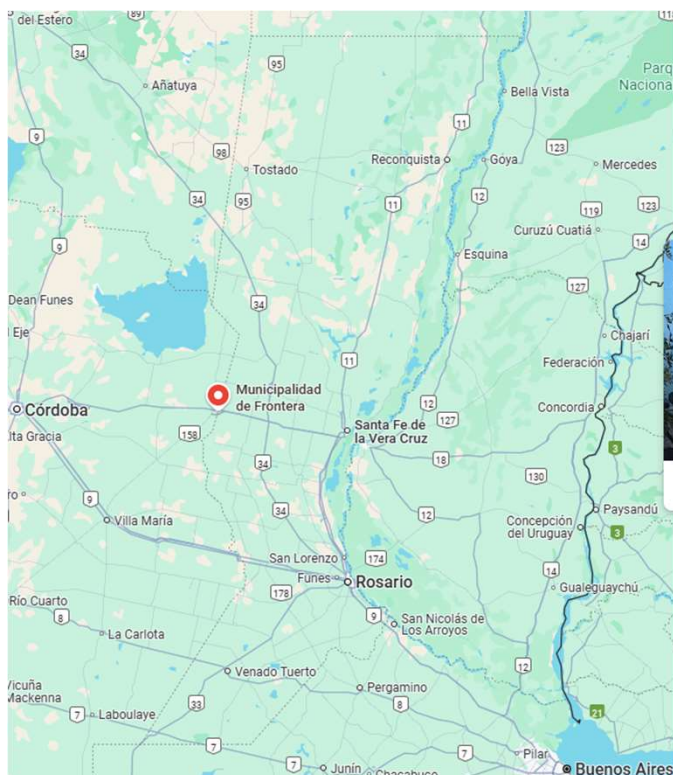
Municipalidad de Frontera

Población

9.967 habitantes

Página web

www.frontera.gob.ar



Frontera

Resultados IMSEL



Frontera

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc.)
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre los servicios prestados por el Municipio.
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llego).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir link de acceso a Instagram actualizado.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incluir un menú temático.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Utilizar íconos que representan claramente su propósito.

Frontera

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Frontera

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Habilitar la generación en línea de la libre deuda de infracciones o contravenciones.
- Habilitar la generación en línea de la libre deuda de tasas municipales.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Frontera

Análisis Brecha Digital



- Exhibe una brecha digital pronunciada: más hogares sin internet, alta dependencia del móvil y gran proporción sin fija frente a provincia y Nación.
- Además, la velocidad es muy baja, lo que limita cualquier estrategia de digitalización.
- También hay mayor déficit en dispositivos, por lo que la brecha es de acceso, calidad y uso a la vez.
- Se impone un plan integral: fibra/upgrade con financiamiento público/cooperativo, ofertas de fijo asequible y programas de dispositivos + alfabetización.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	12%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	17%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	29%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	58%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	39%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	26,5 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Frontera

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Frontera posee infraestructura tecnológica híbrida. Dispone de un sistema de gestión municipal tercerizado provisto por el “Grupo Guadalupe”, que está alojado en sus servidores e integra los servicios de administración financiera y recursos humanos. Si bien la experiencia de uso es positiva, enfrentan algunas limitaciones como la falta de integración de datos con ARCA, y de control de roles y perfiles de usuarios. Actualmente no disponen de un sistema de tramitación electrónica de expedientes ni de catastro (sólo pueden consultar parcelas urbanas/rurales del Municipio). Tampoco disponen de un módulo para la administración patrimonial.

SERVICIOS DIGITALES:

Frontera no cuenta con un sistema centralizado de atención y gestión de reclamos vecinales ni tampoco dispone de una plataforma centralizada para la gestión de trámites municipales. Actualmente son muy pocos los trámites que se pueden realizar de forma digital. Sólo están operativos: la generación de boletas de pagos, los pagos de tasas y la gestión de turnos.

Frontera

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Frontera implementa algunas medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos municipales están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo, han implementado controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes, poseen protocolo de respaldo de datos y han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales en los últimos 12 meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Frontera dispone de reportes automatizados sobre recaudación y gestión a partir del sistema del “Grupo Guadalupe”. Informaron que hay interoperabilidad de los datos entre las diferentes áreas municipales y que cuentan con bases de datos integradas y normalizadas, pero no hay tableros de control para la toma de decisiones. Tampoco poseen integraciones/autenticaciones con RENAPER ni ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Frontera no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales que ofrece, y sólo han realizado algunas campañas de comunicación y formación para la ciudadanía para el uso de plataformas digitales mediante las redes sociales y la página web. El personal municipal no recibe capacitaciones en herramientas digitales y los sistemas no cumplen con criterios de accesibilidad digital para todos los ciudadanos: sólo informaron que la página web es responsive y se puede acceder desde cualquier dispositivo móvil o computadora.



Prioritarios -1º etapa-

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos
- Disponibilizar algún mecanismo digital para reclamos y consultas vecinales como, por ejemplo, un formulario web
- Implementar -en coordinación con el proveedor- un esquema de control de roles y perfiles para el acceso de los empleados al sistema administrativo-financiero y de recursos humanos
- Mejorar -en coordinación con el proveedor- la gestión de los accesos y contenidos en la página web municipal para ampliar la información disponible

2º etapa

- Iniciar un proceso de implementación de servicios en línea (habilitaciones comerciales, obras privadas, etc.)
- Crear un Portal de Datos Abiertos para disponibilizar información básica del Municipio

Funes

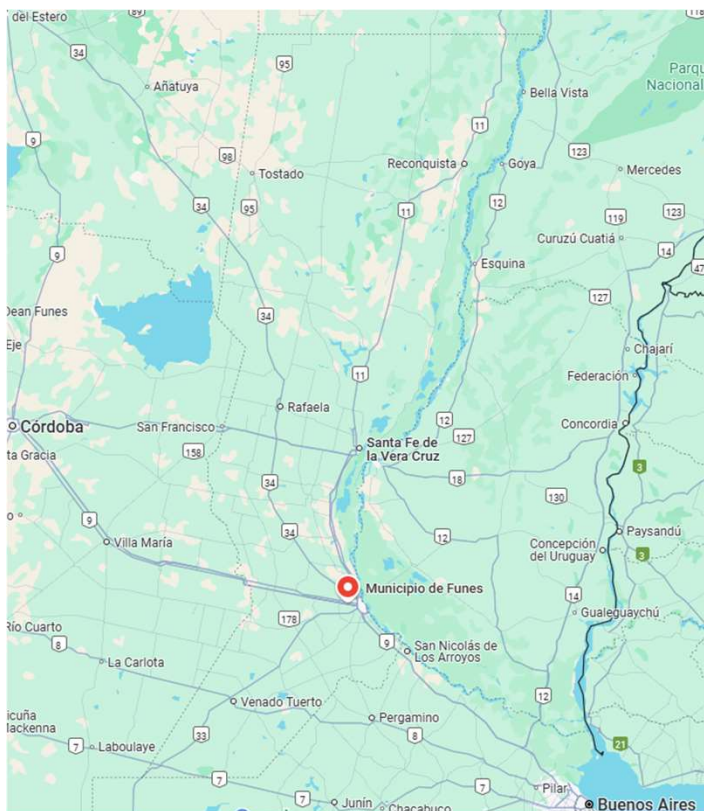
Municipalidad de Funes

Población

38.274 habitantes

Página web

www.funes.gob.ar



Funes

Resultados IMSEL



Funes

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.

Funes

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Funes

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente via chatbot / link específico.

Funes

Análisis Brecha Digital



- Desconexión y “solo móvil” son muy bajos, y el acceso fijo está extendido; la velocidad supera la provincial y se alinea con la nacional.
- El municipio pasó de la discusión del acceso a la de usos y resultados (productividad, educación, salud digital).
- Persisten microbrechas en equipamiento, que conviene abordar en clave de inclusión de adultos mayores y sectores de menores ingresos.
- La ruta: sostener la inversión en calidad y profundizar adopción de servicios digitales municipales.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	2%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	5%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	7%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	20%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	78%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	159,7 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Funes

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Funes posee infraestructura tecnológica híbrida. Se utiliza UNIRE como sistema de gestión municipal, cubriendo las funcionalidades de administración financiera, recursos humanos y gestión documental interna. Poseen un sistema de catastro con módulo de parcelas digitales y la georeferenciación está en desarrollo. No tienen operativa ninguna funcionalidad de administración patrimonial.

SERVICIOS DIGITALES:

La gestión interna de los trámites municipales en Funes se realiza de forma centralizada a través de UNIRE (aún no está disponible como servicio web para los ciudadanos). Si bien hay algunos requerimientos que se pueden realizar de forma digital (como turnos, generación de boletas de pagos, registro de proveedores), queda pendiente avanzar en la implementación de servicios en línea como habilitaciones comerciales, generación de libre deuda, búsqueda de expedientes, sistema de compras en línea, permiso de construcción, plataforma de datos abiertos/participación ciudadana, entre otros.

El Municipio informó que cuenta con un sistema único de reclamos (desarrollado internamente). Los vecinos pueden generar reclamos y dar seguimiento del estado de las solicitudes. Se está trabajando en la implementación de un Chatbot (recientemente se disponibilizó un WhatsApp para reclamos). No se ha avanzado en la implementación de una instancia de atención online con un agente municipal.

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal y se procesan mediante el Banco Macro. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales y transferencias (restringidas a algunos servicios y previo acuerdo de las áreas).

Funes

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Funes implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Se han implementado controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes y poseen un protocolo/sistema de respaldo de datos. Sin embargo, los datos municipales no están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo, y no han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales en los últimos 12 meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Funes permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas y cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales. Actualmente, sólo disponen de herramientas de analítica para evaluar el desempeño del sistema de reclamos. No han implementado tableros de control para la toma de decisiones y tampoco se ha avanzado con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER o ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Funes no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales ni se han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales. El personal municipal actualmente no recibe capacitaciones en herramientas digitales y no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Funes

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



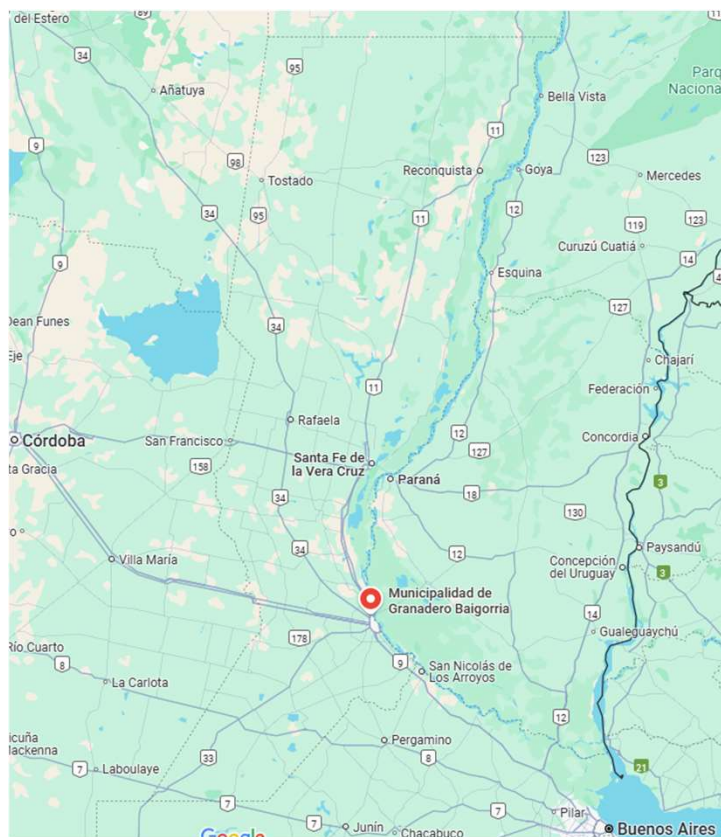
Prioritarios -1º etapa-

- Continuar con el proceso de implementación del sistema de tramitación electrónica interna de expedientes (UNIRE)
- Iniciar un proceso de implementación de servicios en línea (habilitaciones comerciales, obras privadas, etc.)
- Habilitar el pago en línea para multas y la generación en línea de la libre deuda de tasas municipales e infracciones/contravenciones
- Continuar con la implementación del Chatbot para atención ciudadana
- Implementar un Portal Ciudadano Integral

2º etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea

Granadero Baigorria



Municipalidad de Granadero Baigorria

Población

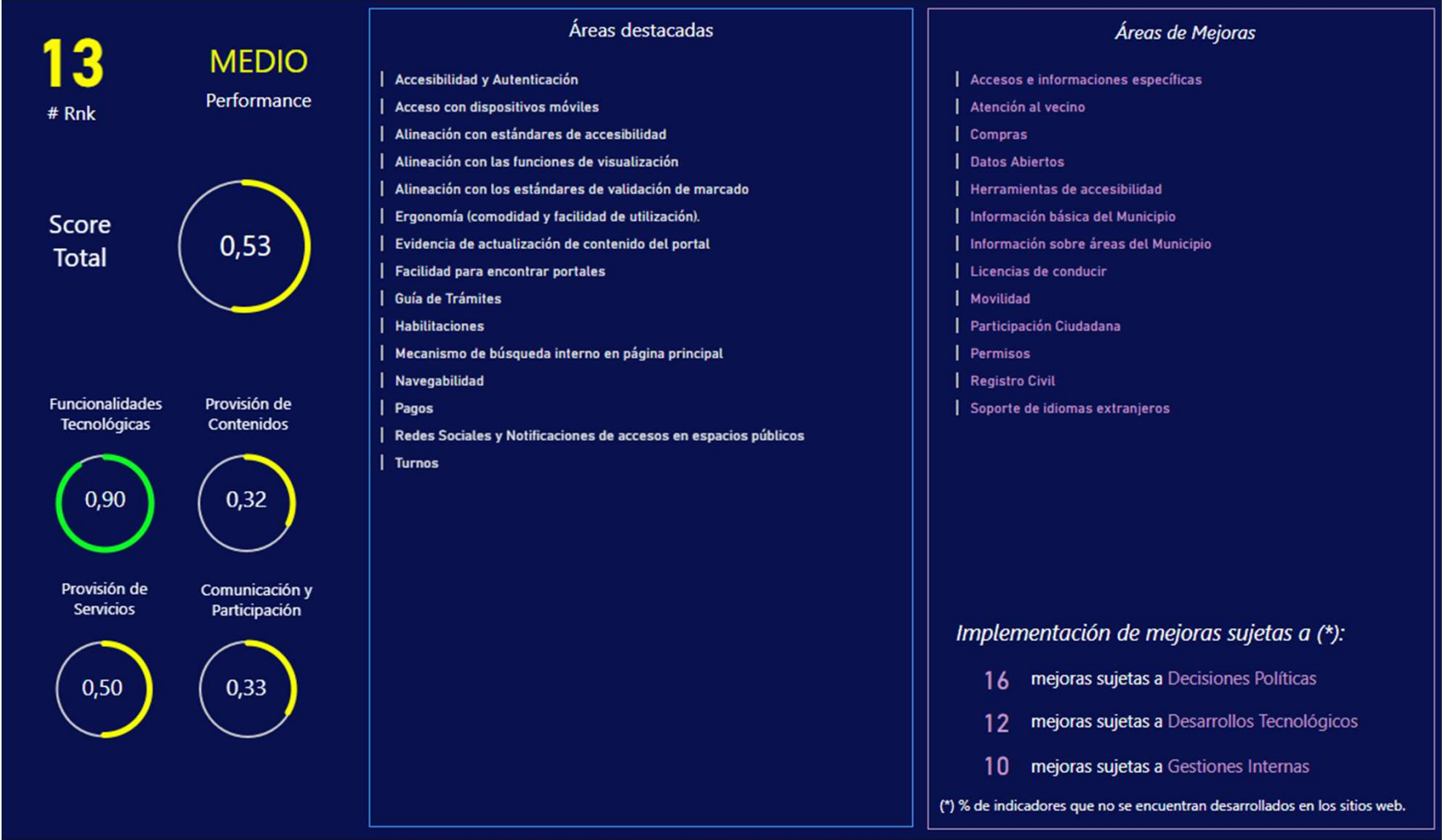
44.220 habitantes

Página web

www.baigorria.gob.ar

Granadero Baigorria

Resultados IMSEL



Áreas destacadas

- | Accesibilidad y Autenticación
- | Acceso con dispositivos móviles
- | Alineación con estándares de accesibilidad
- | Alineación con las funciones de visualización
- | Alineación con los estándares de validación de marcado
- | Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).
- | Evidencia de actualización de contenido del portal
- | Facilidad para encontrar portales
- | Guía de Trámites
- | Habilitaciones
- | Mecanismo de búsqueda interno en página principal
- | Navegabilidad
- | Pagos
- | Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos
- | Turnos

Áreas de Mejoras

- | Accesos e informaciones específicas
- | Atención al vecino
- | Compras
- | Datos Abiertos
- | Herramientas de accesibilidad
- | Información básica del Municipio
- | Información sobre áreas del Municipio
- | Licencias de conducir
- | Movilidad
- | Participación Ciudadana
- | Permisos
- | Registro Civil
- | Soporte de Idiomas extranjeros

Implementación de mejoras sujetas a (*):

- 16 mejoras sujetas a Decisiones Políticas
- 12 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos
- 10 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Granadero Baigorria

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de Teléfonos Útiles (como mínimo: teléfono del municipio + algunos servicios de urgencias/emergencias).
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Granadero Baigorria

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Granadero Baigorria

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Granadero Baigorria

Análisis Brecha Digital



- En acceso y “solo móvil” muestra mejores registros que los promedios; el fijo llega.
- La velocidad está por encima de la provincial y cerca de la nacional, con un entorno apto para usos intensivos.
- Lo crítico es cerrar brechas barriales y sostener la mejora de calidad para alcanzar plenamente el estándar país.
- Recomendación: upgrades focalizados y programas de adopción (trámites, educación, salud) donde la calidad ya está.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	7%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	17%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	24%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	47%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	49%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	168,2 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Granadero Baigorria

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES: De acuerdo con lo informado en la reunión, Granadero Baigorria implementó hace dos años el sistema tercerizado “UNIRE” para diversos módulos de gestión municipal. Si bien el sistema tiene disponibles funcionalidades de expediente electrónico y de compras en línea para implementación, actualmente no se encuentran operativos en el Municipio.

SERVICIOS DIGITALES: Granadero Baigorria no dispone actualmente de una plataforma centralizada para la gestión de los trámites municipales por parte de los vecinos. No obstante, han avanzado en la implementación de algunos trámites que se pueden realizar de forma 100% digital como habilitaciones comerciales simplificadas, generación de boletas de pago, generación de libre deuda de tasas (no de multas), pago de tasas/multas municipales, entre otros. En el caso de los turnos, se comentó que -para el trámite de Licencia de Conducir- se disponibilizó de un WhatsApp donde los vecinos pueden solicitar el turno y enviar previamente la documentación requerida. Además, el Municipio dispone de un sistema de atención de reclamos/consultas vecinales y cuentan con una funcionalidad de inteligencia artificial en la página web denominada “Leticia” para facilitar la interacción entre los vecinos y el Municipio.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS: El Municipio informó que están trabajando en el fortalecimiento de las medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales.

ANÁLITICA Y USO DE DATOS: El Municipio informó que uno de los desafíos que enfrentan para avanzar en la implementación de nuevos trámites digitales es la necesidad de incorporar una funcionalidad de autenticación digital que les permita identificar a los ciudadanos/empresas.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN: El Municipio informó que cuentan con un punto digital, aunque enfrentan desafíos para su uso como herramienta de acceso a servicios y capacitación para los ciudadanos por el estado de las computadoras disponibles.

Granadero Baigorria

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



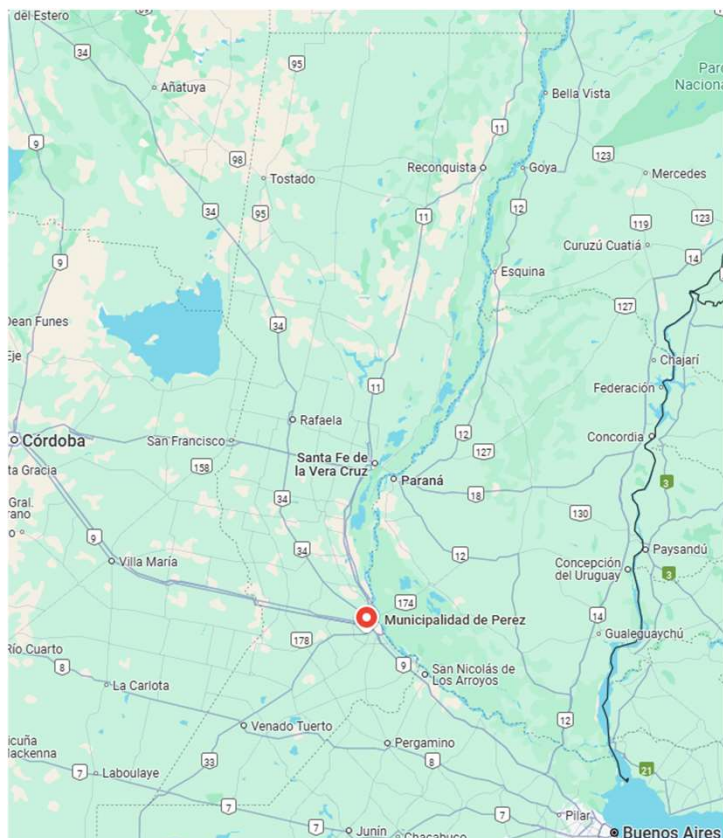
Prioritarios -1° etapa-

- Implementar un Portal Ciudadano Integral que incluya una funcionalidad de autenticación digital para su acceso
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos

2° etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Perez



Municipalidad de Perez

Población

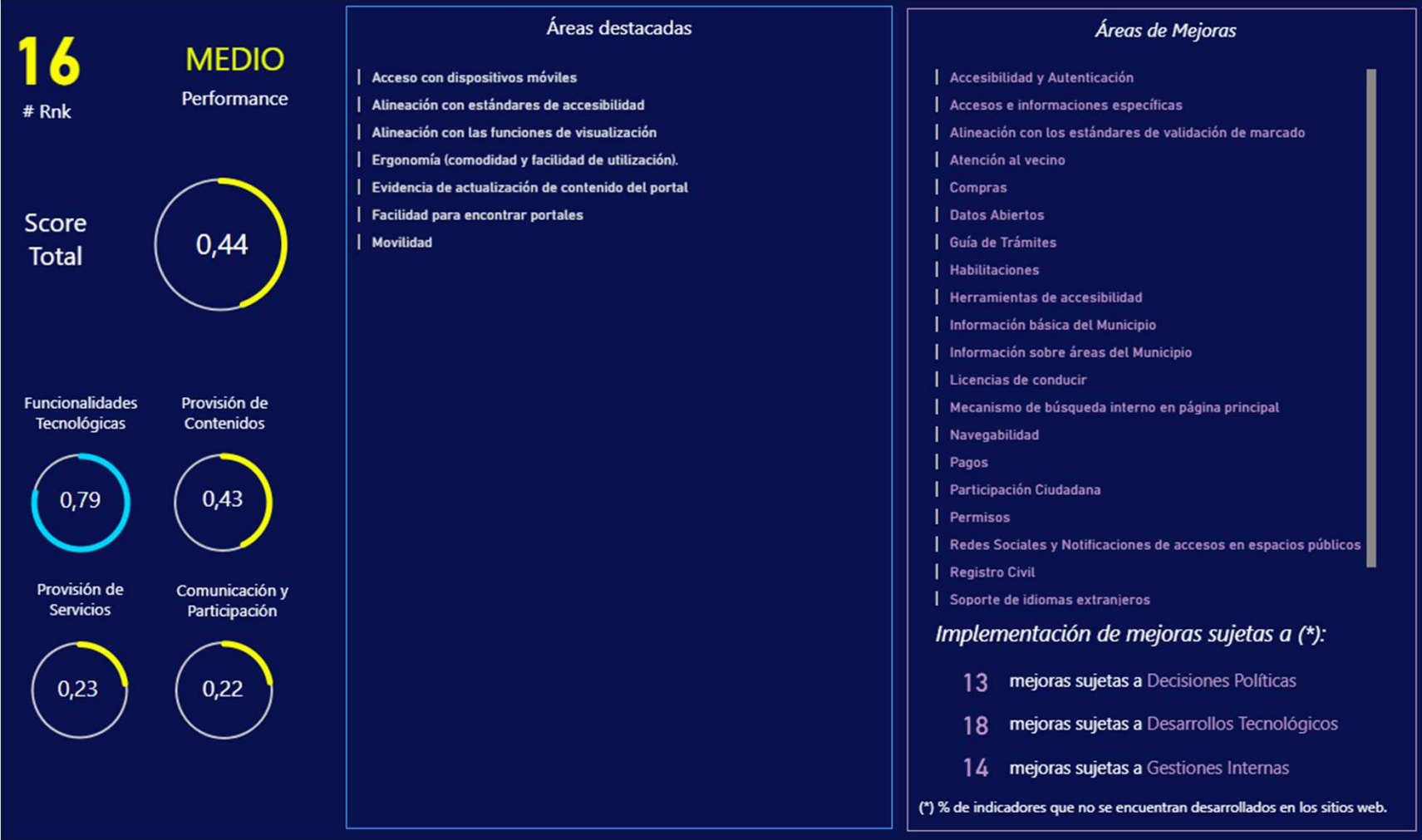
32.430 habitantes

Página web

www.perez.gob.ar

Perez

Resultados IMSEL



Áreas destacadas

Acceso con dispositivos móviles

Alineación con estándares de accesibilidad

Alineación con las funciones de visualización

Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).

Evidencia de actualización de contenido del portal

Facilidad para encontrar portales

Movilidad

Áreas de Mejoras

Accesibilidad y Autenticación

Accesos e informaciones específicas

Alineación con los estándares de validación de marcado

Atención al vecino

Compras

Datos Abiertos

Guía de Trámites

Habilitaciones

Herramientas de accesibilidad

Información básica del Municipio

Información sobre áreas del Municipio

Licencias de conducir

Mecanismo de búsqueda interno en página principal

Navegabilidad

Pagos

Participación Ciudadana

Permisos

Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos

Registro Civil

Soporte de idiomas extranjeros

Implementación de mejoras sujetas a (*):

13 mejoras sujetas a Decisiones Políticas

18 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos

14 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Perez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de Teléfonos Útiles (como mínimo: teléfono del municipio + algunos servicios de urgencias/emergencias).
- Incluir información sobre los servicios prestados por el Municipio.
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir link de acceso a Instagram actualizado.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Utilizar íconos que representan claramente su propósito.

Perez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Perez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Habilitar la generación en línea del libre deuda de infracciones o contravenciones.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Implementar un turnero online en general.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Perez

Análisis Brecha Digital



- La desconexión supera levemente a provincia y Nación, aunque la dependencia del móvil es baja y el fijo aparece disponible.
- La velocidad supera la provincial pero aún no alcanza la nacional; hay buen punto de partida para mejora técnica incremental.
- En dispositivos, desempeño medio.
- Estrategia: elevar velocidad a estándar nacional y trabajar inclusión asequible para reducir el pequeño núcleo desconectado

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	9%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	23%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	32%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	56%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	39%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	41,5 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Perez

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



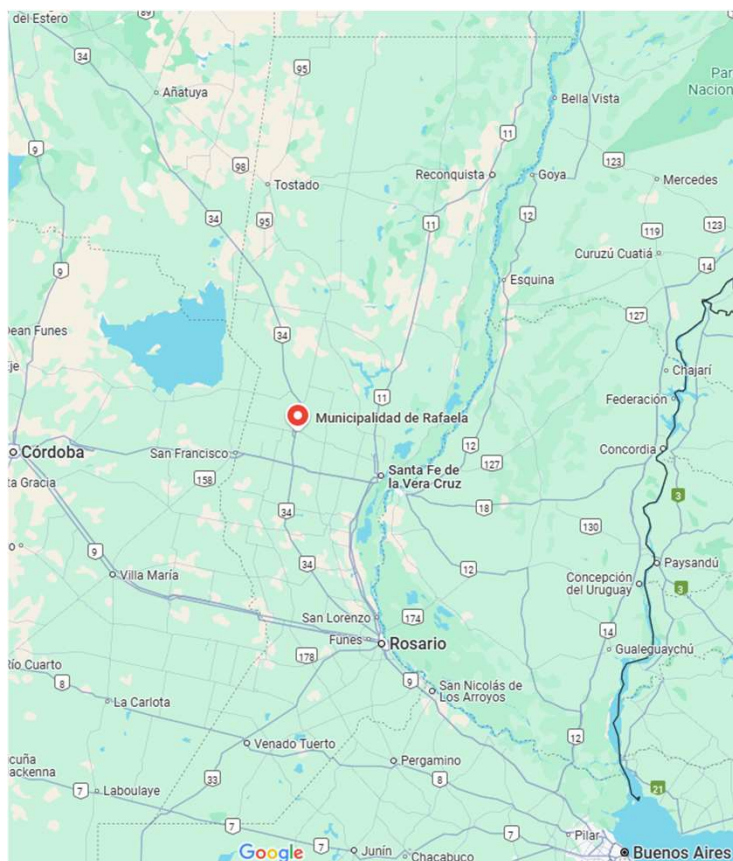
Prioritarios -1° etapa-

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos
- Implementar un turnero online para trámites prioritarios
- Ofrecer atención online con un agente para reclamos
- Habilitar la generación en línea de la libre deuda de infracciones o contravenciones
- Implementar el trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)

2° etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Rafaela



Municipalidad de Rafaela

Población

101.733 habitantes

Página web

www.rafaela.gob.ar

Rafaela

Resultados IMSEL



Rafaela

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.

Rafaela

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Rafaela

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Habilitar la generación en línea de la libre deuda de tasas municipales.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Rafaela

Análisis Brecha Digital



- Menos desconectados que los promedios y baja dependencia del móvil: base fija sólida.
- La velocidad es alta, prácticamente alineada con la nacional, lo que habilita una economía digital más sofisticada.
- En dispositivos hay un leve plus respecto a la provincia, lo que facilita adopción.
- Prioridad: sostener calidad, universalizar servicios digitales y atacar microbrechas en periferias con acciones barriales específicas.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	4%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	7%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	12%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	34%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	64%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	176,6 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Rafaela

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Rafaela posee infraestructura tecnológica híbrida: cuentan con servidores físicos propios y servicios en la nube pública. Utilizan diferentes sistemas que cubren las necesidades de gestión municipal vinculadas a la administración financiera, administración de recursos humanos, tramitación electrónica interna y catastro. No obstante, poseen algunas limitaciones de performance en los sistemas desarrollados internamente (administración-financiera y RRHH) ya que enfrentan demoras para su inicio y suelen colapsar con los accesos simultáneos de los empleados municipales. Actualmente no disponen de ninguna funcionalidad para la administración patrimonial, y quisieran modernizar el sistema de catastro. En cuanto a tramitación electrónica interna, están avanzando con la implementación de GDE Cloud (ya disponible para contratos de personal y sus renovaciones, y pronto a implementarse para actos administrativos como decretos).

SERVICIOS DIGITALES:

La gestión de los trámites municipales en Rafaela se realiza de forma centralizada a través de la plataforma “Carpeta Ciudadana”. El proceso de alta de usuarios se inicia con una validación de correo electrónico, pero se completa de forma presencial en el Municipio. Si bien hay diversos trámites que se pueden realizar de forma digital, es crucial seguir avanzando en la digitalización de trámites como la generación digital de la libre deuda de tasas e impuestos, el desarrollo de un sistema de compras online y en la implementación de una plataforma de participación ciudadana.

El Municipio cuenta con una plataforma tercerizada para la gestión de reclamos vecinales a través de “Citymis”. Los vecinos pueden generar reclamos mediante WhatsApp o el 147 que se reflejan en dicha plataforma, la cual también permite realizar un seguimiento con geolocalización. Si bien disponen de un Chatbot que está integrado con Citymis, la experiencia de uso de los vecinos es negativa porque se traba y tarda en dar respuestas. Además, si no logra responder las consultas de los vecinos, el Chatbot redirecciona automáticamente a un mail. No cuentan con atención online con un agente municipal y actualmente están trabajando en integrar el sistema de reclamos con “Carpeta Ciudadana”.

Rafaela

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Rafaela implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos están protegidos mediante cifrado en tránsito y reposo, se implementaron controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes y se aplican protocolos diarios y mensuales de respaldo de datos. Además, se han realizado auditorías de seguridad en los últimos 12 meses para detectar vulnerabilidades.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Rafaela no dispone de herramientas de analítica para evaluar el desempeño de los trámites digitales y no poseen interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas municipales. No obstante, los sistemas actuales permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, y cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales. También han implementado algunos tableros de control para la toma de decisiones. Por último, no cuentan con integraciones/autenticaciones activas con organismos como RENAPER o ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Rafaela cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales y han realizado campañas de comunicación y formación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales. Además, el personal municipal recibe capacitaciones en herramientas digitales. Por último, informaron que cuentan con medidas básicas de accesibilidad en la página web sin certificación WCAG ni ajustes avanzados.

Rafaela

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



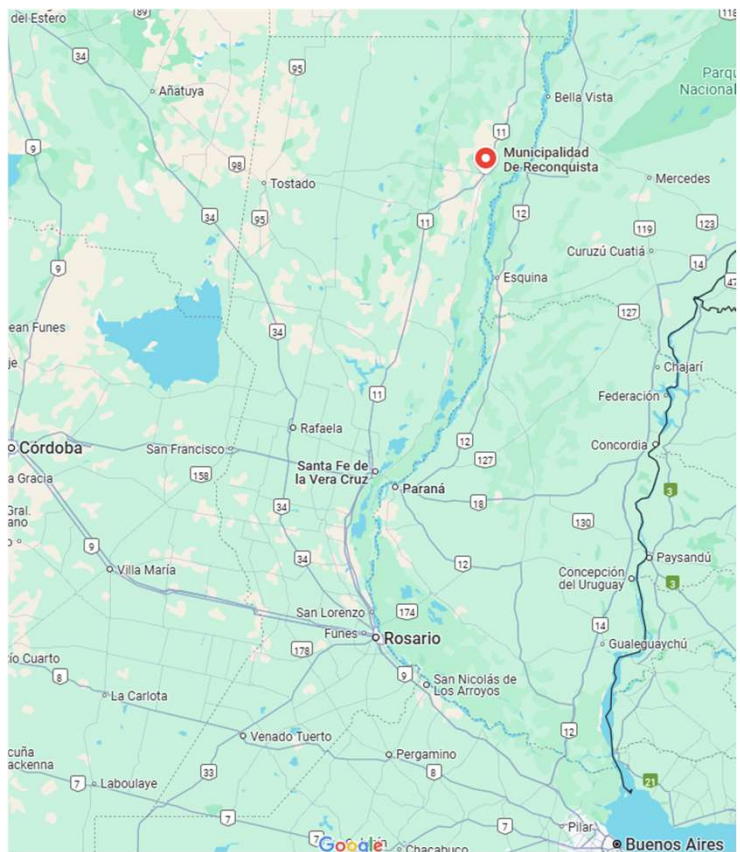
Prioritarios -1º etapa-

- Continuar con el proceso de implementación del sistema de tramitación electrónica de expedientes (GDE).
- Incorporar una funcionalidad de autenticación digital para el acceso a la plataforma “Carpeta Ciudadana”.
- Digitalizar la obtención de la libre deuda de tasas e impuestos municipales.
- Avanzar en la integración de los sistemas de pagos con las conciliaciones contables.
- Mejorar el funcionamiento del Chatbot para ampliar las posibilidades de respuestas a las consultas de los vecinos.

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Mejorar y ampliar el Portal de Datos Abiertos.
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea.

Reconquista



Municipalidad de Reconquista

Población

87.965 habitantes

Página web

www.reconquista.gob.ar

Reconquista

Resultados IMSEL



Áreas destacadas

| Accesibilidad y Autenticación

| Acceso con dispositivos móviles

| Alineación con las funciones de visualización

| Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).

| Evidencia de actualización de contenido del portal

| Facilidad para encontrar portales

| Guía de Trámites

| Habilitaciones

| Licencias de conducir

| Movilidad

| Navegabilidad

| Pagos

| Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos

| Turnos

Áreas de Mejoras

| Accesos e informaciones específicas

| Alineación con estándares de accesibilidad

| Alineación con los estándares de validación de marcado

| Atención al vecino

| Compras

| Datos Abiertos

| Herramientas de accesibilidad

| Información básica del Municipio

| Información sobre áreas del Municipio

| Mecanismo de búsqueda interno en página principal

| Participación Ciudadana

| Permisos

| Registro Civil

| Soporte de Idiomas extranjeros

Implementación de mejoras sujetas a (*):

13 mejoras sujetas a Decisiones Políticas

9 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos

13 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Reconquista

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo en la página principal.
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Reconquista

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Reconquista

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar chatbot para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Reconquista

Análisis Brecha Digital



- Registra más desconectados, mayor “solo móvil” y más hogares sin fija que provincia y Nación, además de velocidad baja: una brecha estructural que frena teletrabajo, educación y productividad.
- En dispositivos está algo peor que la media, reforzando el gap de uso.
- Aquí se requiere un plan intensivo: despliegue/upgrade de fija, planes asequibles, y equipamiento + alfabetización para acelerar adopción real.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	8%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	13%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	21%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	45%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	52%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	103,2 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Reconquista

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Reconquista posee infraestructura tecnológica híbrida. Utilizan diversos sistemas para la gestión municipal. En el caso de administración financiera, se utiliza un sistema tercerizado del proveedor “RyC Soluciones Informáticas” (que se implementó este año). Como sistema de recursos humanos, se utiliza un desarrollo propio que cubre los módulos de liquidación de haberes, administración de personal, licencias y presentismo. Utilizan GDE Cloud como sistema de tramitación electrónica interna de expedientes (actualmente no tienen operativo el módulo de tramitación a distancia.) Utilizan el sistema provincial S.I.G.I.T -Sistema de Integración y Gestión de Información Territorial- para catastro, cubriendo los módulos de parcelas digitales y georeferenciación.

SERVICIOS DIGITALES:

Reconquista dispone de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. Son diversos los trámites que se pueden realizar de forma 100% digital (generación de boletas de pago y de libre deuda de tasas/multas; pago de tasas y multas municipales; registro de proveedores; turnos; búsqueda de expedientes, sistema de estacionamiento medido, entre otros). Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea pendientes como obras privadas, sistema de compras en línea y plataforma de datos abiertos / participación ciudadana.

El Municipio informó que cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales mediante la plataforma “MD” del proveedor “MuniDigital”. Los vecinos pueden presentar reclamos por la web, app ciudadana, WhatsApp, teléfono y mail. También pueden realizar el seguimiento del estado de las solicitudes y poseen atención online con un agente municipal vía teléfono. Tienen planificado lanzar a la brevedad un Chatbot con inteligencia artificial.

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal. Los pagos se procesan mediante plataformas como Macro Pagos, Plus Pagos, Interbanking y Pagos Tic. Se aceptan como métodos de pago: tarjetas (crédito y débito), billeteras digitales y transferencias.



Reconquista

Análisis de los Sistemas Centrales

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Reconquista implementa diversas medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Se han implementado controles de acceso basados en roles, los datos municipales están protegidos mediante cifrado en tránsito y reposo, y existe un protocolo de respaldo de los datos, No obstante, no se han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Reconquista permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión. Existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas, se han implementado tableros de control para la toma de decisiones y poseen bases de datos integradas y normalizadas. Actualmente no disponen de herramientas de analítica para medir el desempeño de los trámites digitales ni tampoco cuentan con integraciones/autenticaciones activas con organismos como RENAPER, ARCA u otros organismos.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Reconquista no cuenta actualmente con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, aunque se han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales. El personal municipal recibe capacitaciones en herramientas digitales. Actualmente no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Reconquista

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1º etapa-

- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital
- Avanzar en la implementación del Chatbot para atención ciudadana
- Incorporar una funcionalidad de autenticación digital para el acceso de los ciudadanos a los servicios en línea municipales

2º etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea

Roldán

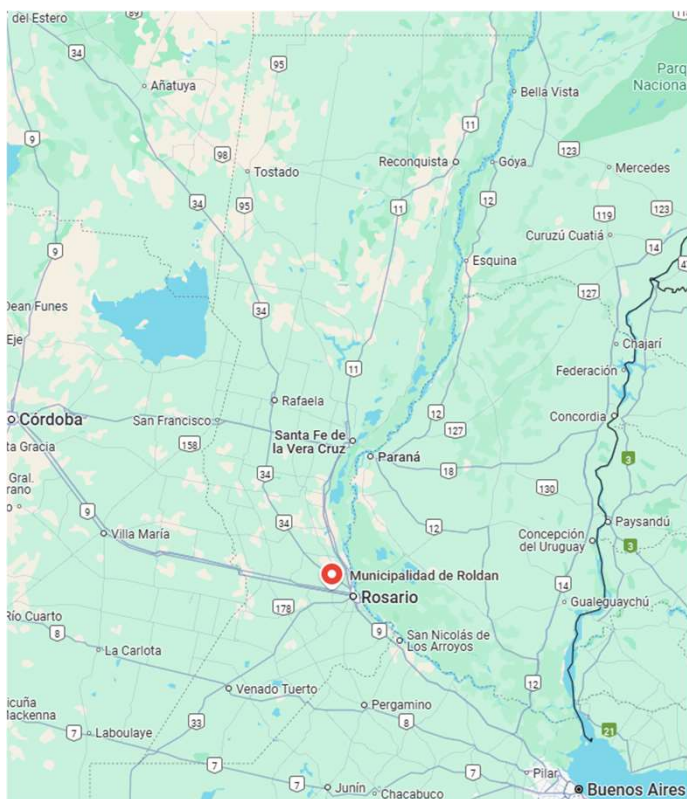
Municipalidad de Roldán

Población

30.680 habitantes

Página web

www.roldan.gov.ar



Roldán

Resultados IMSEL



Roldán

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir link de acceso a Instagram actualizado.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Roldán

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Roldán

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Roldán

Análisis Brecha Digital



- Menor desconexión y baja dependencia del móvil frente a los promedios, con una presencia de fija consistente.
- La velocidad supera la provincial y roza la nacional, quedando poco para nivelar.
- El acceso a dispositivos acompaña.
- El enfoque debe estar en terminar de alcanzar estándar nacional y avanzar en servicios digitales de alto valor (turnos, historia clínica, pagos, educación).

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	4%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	10%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	15%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	32%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	65%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	182,9 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Roldán

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Roldán posee infraestructura tecnológica híbrida. Utilizan “PGM” como sistema de gestión municipal, cubriendo las funcionalidades de administración financiera, recursos humanos (liquidación de haberes y administración de personal) y catastro (sin módulo de georeferenciación). Queda pendiente avanzar en la implementación de un sistema de tramitación electrónica de expedientes.

SERVICIOS DIGITALES:

Roldán no dispone actualmente de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales, aunque si cuenta con un apartado de trámites en la página web que se vincula con el sistema “PGM” y otros servicios. Hay algunos trámites que se pueden realizar de forma 100% digital utilizando “PGM” como soporte: generación de libre deuda de tasas, generación de boletas de pago y pago de tasas municipales. Está planificado implementar el trámite digital para habilitaciones comerciales simples. Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea como turnos, obras privadas, generación de libre deuda de multas, sistema de compras en línea, registro de proveedores, búsqueda de expedientes y plataforma de datos abiertos / participación ciudadana.

El Municipio informó que dispone de un módulo del sistema “PGM” para gestión y seguimiento de reclamos/consultas vecinales, aunque enfrentan desafíos para el uso y operación de los flujos internos para la resolución. Los vecinos pueden presentar reclamos por la página web y WhatsApp. También pueden realizar un seguimiento del estado de los requerimientos. No poseen Chatbot ni atención online con un agente municipal.

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal y se procesan mediante el sistema “PGM”. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas (crédito y débito) y transferencias.

Roldán

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Roldán informó que son pocas las medidas de ciberseguridad implementadas en los sistemas actuales. Se han implementado controles de acceso basado en roles en el sistema “PGM” y existe un protocolo de respaldo de los datos alojados en los servidores propios. Sin embargo, los datos municipales no están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo y no se han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Roldán permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas y han implementado tableros de control para la toma de decisiones. Actualmente no disponen de herramientas de analítica para medir el desempeño de los trámites digitales en general, con excepción del módulo de seguimiento de los reclamos en “PGM”. No disponen de bases de datos integradas y normalizadas ni cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER o ARCA. Sólo están integrados con ID Ciudadano de la provincia de Santa Fe.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Roldán no cuenta actualmente con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, no se han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales y el personal municipal no recibe capacitaciones periódicas en herramientas digitales. Actualmente no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Roldán

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1° etapa-

- Habilitar la generación digital de la libre deuda de infracciones o contravenciones
- Iniciar un proceso de implementación de servicios en línea (habilitaciones comerciales simplificadas –ya en desarrollo-, obras privadas, etc.)
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos
- Implementar un Chatbot para atención ciudadana

2° etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

San Justo

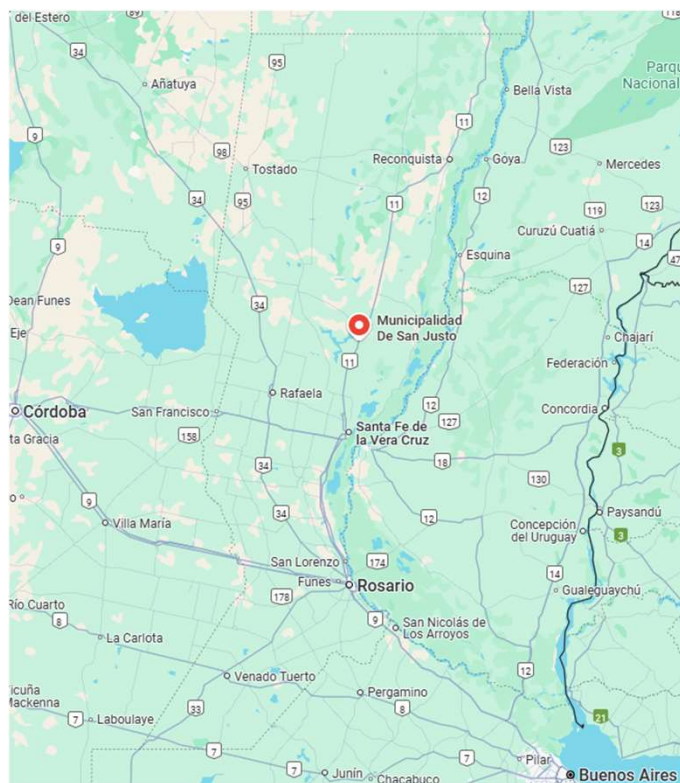
Municipalidad de San Justo

Población

26.366 habitantes

Página web

www.sanjusto.gov.ar



San Justo

Resultados IMSEL



San Justo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc.)
- Incluir información de Teléfonos Útiles (como mínimo: teléfono del municipio + algunos servicios de urgencias/emergencias).
- Incluir información sobre actividades / centros recreativos / clubes del Municipio.
- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llego).
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Jerarquizar los contenidos del sitio web, manteniendo el nivel y subnivel de selección en el menú principal.

San Justo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

San Justo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un turnero online en general.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.

San Justo

Análisis Brecha Digital



- Presenta una brecha más alta: más hogares sin internet, más “solo móvil” y más sin fija que provincia y Nación.
- La velocidad también es baja, síntoma de infraestructura insuficiente.
- En dispositivos hay déficit relativo, amplificando la exclusión digital.
- Se recomienda un paquete integral: fibra/upgrade, ofertas asequibles y programas de dispositivos + formación, priorizando barrios periféricos.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	10%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	17%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	27%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	47%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	49%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	140,0 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

San Justo

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

San Justo posee servidores propios como infraestructura tecnológica. Se utiliza PGM Tools como sistema de administración financiera, Tango Sueldos y NAALO como sistemas de recursos humanos y QGIS como sistema de catastro. Actualmente poseen una herramienta disponible -aún sin implementar- para la tramitación electrónica y no tienen operativa ninguna funcionalidad de administración patrimonial.

SERVICIOS DIGITALES:

La gestión de los trámites municipales en San Justo se realiza de forma centralizada a través de una herramienta de Program Consultores que interactúa el Perfil Ciudadano desde Muni Digital. Si bien hay diversos requerimientos que se pueden realizar de forma digital, están trabajando en la implementación de una habilitación comercial simplificada y de un turnero digital para licencias. Queda pendiente avanzar en la implementación de un sistema de compras en línea, de una plataforma de consultas públicas y de datos abiertos (en estos últimos dos aspectos, se ha disponibilizado un panel con información en la página web).

El Municipio informó que cuenta con un sistema único de reclamos. Los vecinos pueden generar reclamos y dar seguimiento del estado de la solicitud mediante un código. Se está trabajando en incluir georeferenciación. Poseen un WhatsApp y disponen de una red de atención ciudadana. No se ha avanzado en la implementación de un Chatbot.

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal y se procesan mediante el Banco de Santa Fe. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales y transferencias.

San Justo

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

San Justo implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos municipales están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo, han implementado controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes y poseen un protocolo/sistema de respaldo de datos. Sin embargo, no han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales en los últimos 12 meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de San Justo permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas, cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales y han implementado tableros de control para la toma de decisiones. Actualmente, no disponen de herramientas de analítica para evaluar el desempeño de los trámites digitales. Si bien cuentan con autenticación con ID-ciudadana de la Provincia de Santa Fe, no han avanzado con integraciones con organismos como RENAPER o ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

San Justo no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, aunque se han realizado algunas campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales. El personal municipal recibe algunas capacitaciones en herramientas digitales. Por último, no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web.

San Justo

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



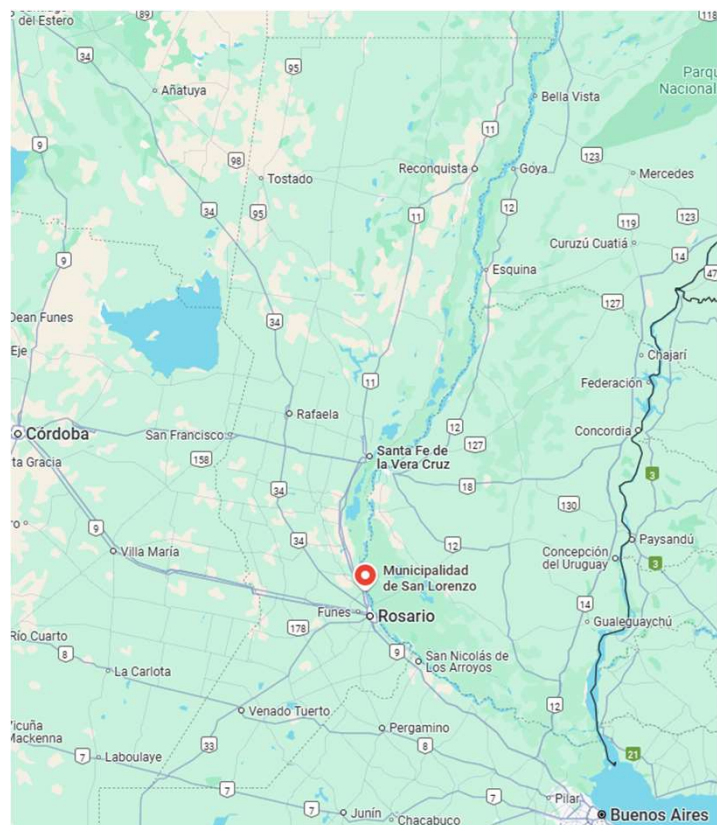
Prioritarios -1º etapa-

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos
- Continuar la implementación del turnero online para trámites prioritarios
- Continuar la implementación del trámite de habilitación comercial simplificada 100% digital
- Avanzar en la implementación de la herramienta disponible de tramitación electrónica
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital
- Implementar un Chatbot para atención ciudadana.

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea

San Lorenzo



Municipalidad de San Lorenzo

Población

50.954 habitantes

Página web

www.sanlorenzo.gob.ar

San Lorenzo

Resultados IMSEL



San Lorenzo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de la estructura organizativa y de los funcionarios (apellido, nombre y cargo)
- Incluir información general de la municipalidad (geografía, historia, cultura, naturaleza, etc).
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llego).
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

San Lorenzo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.

San Lorenzo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar mecanismos digitales de reclamos y sugerencias
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

San Lorenzo

Análisis Brecha Digital



- En acceso se alinea o mejora levemente los promedios, y la velocidad ya supera la provincial, aunque aún por debajo de la nacional.
- El municipio está en zona de “consolidación”: mejorar calidad hasta estándar país y cerrar brechas en periferias.
- Con dispositivos en niveles medios, conviene sumar programas de inclusión y habilidades para capitalizar la infraestructura.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	7%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	19%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	26%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	43%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	52%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	204,2 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

San Lorenzo

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

San Lorenzo posee infraestructura tecnológica híbrida (la página web está alojada en la nube, mientras que los sistemas internos se alojan en servidores físicos propios). Poseen sistemas de administración financiera y de recursos humanos con oportunidades de mejoras y actualizaciones, ya que fueron implementados varios años atrás. Como sistema de catastro se utiliza un sistema propio y uno provisto por la provincia de Santa Fe. Queda pendiente avanzar en la implementación de un sistema de tramitación electrónica de expedientes. Actualmente la traza de los expedientes -que se generan físicamente por Mesa de Entradas- se refleja en un sistema propio, sólo de uso interno. Han realizado avances en la reglamentación del uso de la firma digital, lo que allana parte del camino hacia la digitalización de las tramitaciones.

SERVICIOS DIGITALES:

San Lorenzo no dispone actualmente de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. Hay algunos trámites que se pueden realizar de forma 100% digital (licencia de conducir, turnos, generación de libre deuda de multas, generación de boletas de pago, pago de tasas municipales y plataforma de participación ciudadana). Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea como habilitaciones comerciales, obras privadas, generación de libre deuda de tasas, registro de proveedores, búsqueda de expedientes, sistema de compras en línea y plataforma de datos abiertos.

El Municipio informó que no cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales. Los vecinos pueden presentar reclamos por las redes sociales, WhatsApp de las diferentes áreas y por el teléfono (línea 103 de servicios públicos), pero no hay un registro unificado ni tampoco se puede hacer un seguimiento online de los reclamos. Poseen una instancia de atención online con un agente municipal. Actualmente están trabajando para el lanzamiento de un chatbot con inteligencia artificial.

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal y se procesan mediante el Banco Macro. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales y transferencias.

San Lorenzo

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

San Lorenzo implementa algunas medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales (proxys, sistemas de bloqueo, entre otras). Tienen pendiente realizar una evaluación del estado de seguridad y protección de los datos y sistemas municipales.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de San Lorenzo permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas y disponen de herramientas de analítica para medir el desempeño de la página web (como Google Analytics y testeos de velocidad). No han implementado tableros de control para la toma de decisiones y no cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER o ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

San Lorenzo no cuenta actualmente con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, aunque se está trabajando en incorporar la evaluación de la atención del personal en la Mesa de Entradas y de los servicios web que están en desarrollo (como el Chatbot). Se realizan campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales mediante las redes sociales y el área de Prensa. Actualmente no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

San Lorenzo

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



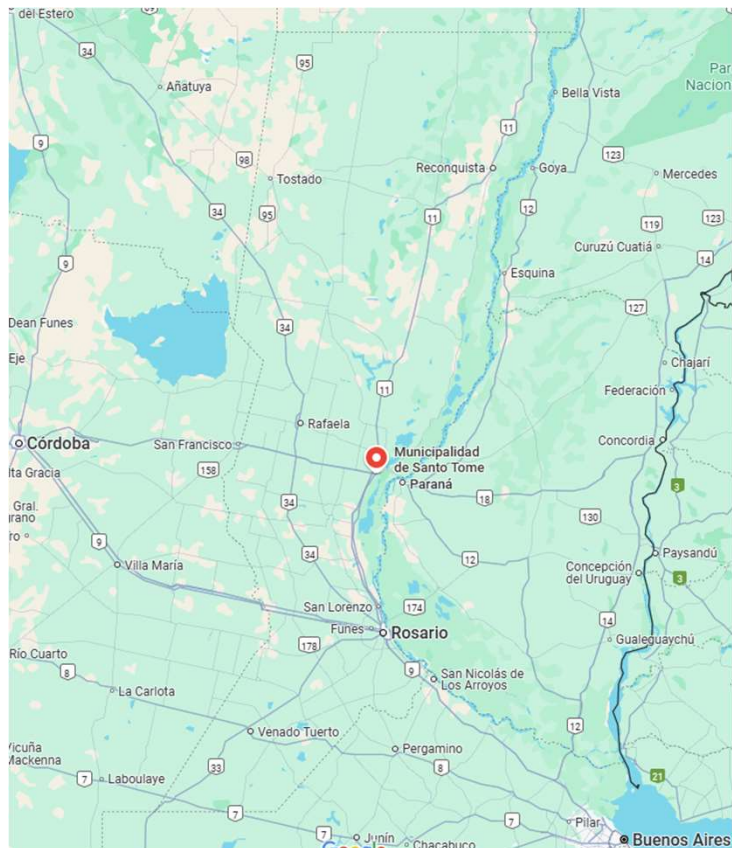
Prioritarios -1º etapa-

- Completar la implementación del Chatbot para atención ciudadana
- Disponibilizar algún mecanismo digital adicional para reclamos y consultas vecinales como, por ejemplo, un formulario web
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos
- Implementar el trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital

2º etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Santo Tomé



Municipalidad de Santo Tomé

Población

75.272 habitantes

Página web

www.santotome.gob.ar

Santo Tomé

Resultados IMSEL



Áreas destacadas

- | Acceso con dispositivos móviles
- | Alineación con estándares de accesibilidad
- | Alineación con las funciones de visualización
- | Alineación con los estándares de validación de marcado
- | Evidencia de actualización de contenido del portal
- | Facilidad para encontrar portales
- | Guía de Trámites
- | Movilidad
- | Pagos
- | Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos
- | Turnos

Áreas de Mejoras

- | Accesibilidad y Autenticación
- | Accesos e informaciones específicas
- | Atención al vecino
- | Compras
- | Datos Abiertos
- | Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).
- | Habilitaciones
- | Herramientas de accesibilidad
- | Información básica del Municipio
- | Información sobre áreas del Municipio
- | Licencias de conducir
- | Mecanismo de búsqueda interno en página principal
- | Navegabilidad
- | Participación Ciudadana
- | Permisos
- | Registro Civil
- | Soporte de idiomas extranjeros

Implementación de mejoras sujetas a (*):

12

mejoras sujetas a Decisiones Políticas

16

mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos

13

mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Santo Tomé

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de la estructura organizativa y de los funcionarios (apellido, nombre y cargo)
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Jerarquizar los contenidos del sitio web, manteniendo el nivel y subnivel de selección en el menú principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.
- Utilizar íconos que representan claramente su propósito.

Santo Tomé

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.

Santo Tomé

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar mecanismos digitales de reclamos y sugerencias
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Santo Tomé

Análisis Brecha Digital



- Núcleo sin internet algo por encima de los promedios, pero baja dependencia del móvil y menor proporción sin fija que provincia y Nación.
- La velocidad supera lo provincial, aunque sin alcanzar el estándar nacional.
- El cuello está en universalizar el acceso con fijo asequible y terminar de escalar la calidad.
- Recomendación: upgrades de última milla y planes de adopción/alfabetización para sectores de menores ingresos.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	5%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	11%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	17%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	37%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	60%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	148,4 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Santo Tomé

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Santo Tomé posee servidores propios como infraestructura tecnológica. Como sistema de gestión municipal, utilizan un desarrollo propio que ha tenido una experiencia positiva desde su implementación en 2008, cubriendo las funcionalidades de administración financiera y recursos humanos. También poseen de un sistema de catastro. Actualmente, no disponen de un sistema de tramitación electrónica de expedientes ni de una funcionalidad de administración patrimonial.

SERVICIOS DIGITALES:

Santo Tomé no dispone de una plataforma centralizada para la gestión de los trámites municipales por parte de los vecinos: el acceso a servicios digitales es limitado. El Municipio no dispone de un sistema de atención de reclamos/consultas vecinales: hoy sólo tienen operativo n 0800 para atención ciudadana, pero no poseen un sistema web de seguimiento de las solicitudes.

Los sistemas de cobro no están integrados con la contabilidad municipal y se aceptan como medios de pago: tarjeta de débito, crédito y transferencias. Aún no tienen habilitadas billeteras virtuales.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Santo Tomé implementa algunas medidas de ciberseguridad (firewalls, certificaciones, antivirus, cifrado de datos en tránsito y reposo, y protocolo de respaldo de datos), aunque enfrenta algunos desafíos en los sistemas actuales. No se han implementado auditorías de seguridad en los últimos meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Santo Tomé no dispone de herramientas de analítica para evaluar el desempeño de los trámites digitales, ya que hoy tienen muy pocos requerimientos operativos de forma digital.

Santo Tomé

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



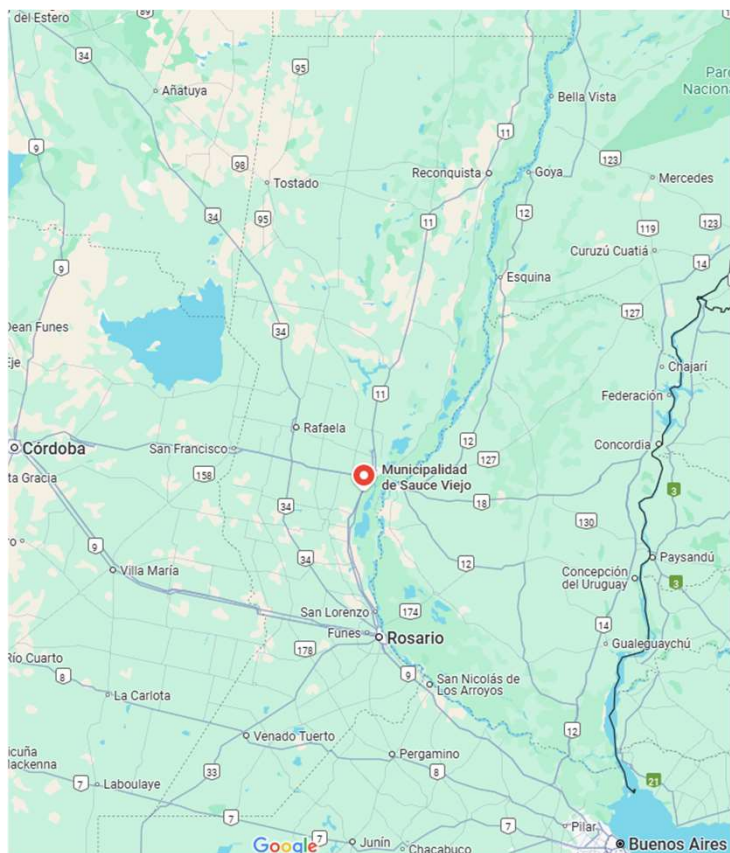
Prioritarios -1° etapa-

- Disponibilizar algún mecanismo digital para reclamos y consultas vecinales como, por ejemplo, un formulario web
- Iniciar un proceso de implementación de servicios en línea (habilitaciones comerciales, permisos relacionados con espacio público/tránsito, etc.)
- Crear un Portal de Datos Abiertos para disponibilizar información básica del Municipio
- Avanzar en la integración de los sistemas de pagos con las conciliaciones contables

2° etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Sauce Viejo



Municipalidad de Sauce Viejo

Población

14.425 habitantes

Página web

www.sauceviejo.gob.ar

Sauce Viejo

Resultados IMSEL



Sauce Viejo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo en la página principal.
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc.)
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llego).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.
- Lograr una buena relación figura-fondo en el diseño del sitio web.
- Utilizar íconos que representan claramente su propósito.

Sauce Viejo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Sauce Viejo

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Sauce Viejo

Análisis Brecha Digital

- Más desconectados, mayor “solo móvil” y más sin fija que los promedios, con velocidad por debajo de provincia y Nación: una brecha múltiple.
- En dispositivos también hay rezago, por lo que el problema no es solo de red.
- El camino es dual: infraestructura (fibra/upgrade + ofertas asequibles) y equipamiento/alfabetización para que la conexión se traduzca en uso efectivo.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	5%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	13%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	18%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	39%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	57%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	50,7 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades



Sauce Viejo

Análisis de los Sistemas Centrales

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Sauce Viejo posee servidores propios como infraestructura tecnológica. Utilizan “UNIRE” como sistema de gestión municipal, cubriendo las funcionalidades de administración financiera, liquidación de haberes y catastro (información alfanumérica, sin georeferenciación). Actualmente no disponen de un sistema de tramitación electrónica de expedientes ni un módulo para administración de novedades del personal.

SERVICIOS DIGITALES:

Sauce Viejo no dispone actualmente de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. Son sólo algunos los trámites que se pueden realizar de forma 100% digital con el soporte del sistema “UNIRE” (turnos, generación de boletas de pago y de libre deuda de tasas/multas, y pago de tasas/multas municipales). Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea como habilitaciones comerciales, obras privadas, sistema de compras en línea, búsqueda de expedientes y plataforma de datos abiertos / participación ciudadana.

El Municipio informó que no cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales. Tampoco poseen atención online con un agente municipal ni Chatbot.

El Municipio informó que los sistemas de cobro no están integrados con la contabilidad municipal: los pagos se reflejan diariamente en “UNIRE” con información provista por las diferentes plataformas de pagos activas (Banco de la Provincia de Santa Fe y Banco Galicia). Se aceptan como métodos de pago: tarjetas (crédito y débito), billeteras virtuales y transferencias.



Sauce Viejo

Análisis de los Sistemas Centrales

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Sauce Viejo implementa medidas básicas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Se han implementado controles de acceso basados en roles en el sistema “UNIRE” y existe un protocolo de respaldo de los datos alojados en los servidores propios. No obstante, los datos municipales no están protegidos mediante cifrado en reposo ni se han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Sauce Viejo permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, pero no es una funcionalidad utilizada habitualmente. Poseen interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas ya que principalmente se utiliza el sistema “UNIRE”. No han implementado tableros de control para la toma de decisiones ni disponen de herramientas de analítica para medir el desempeño de los trámites digitales (tienen muy pocos operativos). Tampoco cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER, ARCA u otros organismos.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Sauce Viejo no cuenta actualmente con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales ni se han realizado algunas campañas de comunicación para la ciudadanía. Actualmente el personal municipal no recibe capacitaciones periódicas en herramientas digitales y no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Sauce Viejo

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1º etapa-

- Iniciar un proceso de implementación de servicios en línea (habilitaciones comerciales para comercios menores, obras privadas, etc.)
- Implementar un Chatbot para atención ciudadana
- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio

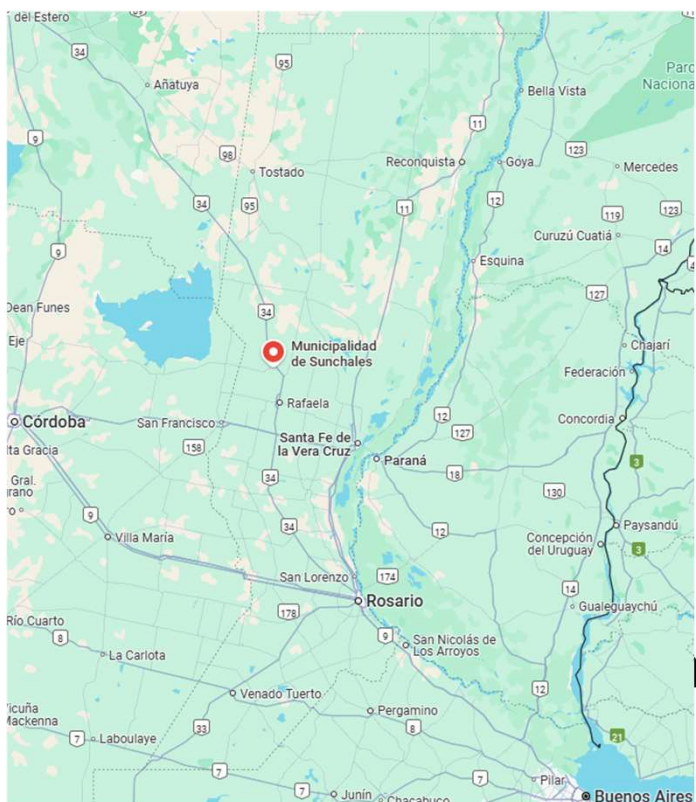
2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos

Sunchales



Municipalidad de Sunchales



Visite **Página web**

www.sunchales.gob.ar

Sunchales

Resultados IMSEL



Sunchales

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información general de la municipalidad (geografía, historia, cultura, naturaleza, etc).
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre los servicios prestados por el Municipio.
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Jerarquizar los contenidos del sitio web, manteniendo el nivel y subnivel de selección en el menú principal.

Sunchales

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.

Sunchales

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Habilitar la generación en línea de la libre deuda de infracciones o contravenciones.
- Habilitar la generación de la libre deuda de tasas municipales.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita en línea el Acta de Nacimiento, el Certificado de Defunción y el Certificado de Matrimonio.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.

Sunchales

Análisis Brecha Digital



- Se ubica en línea con los promedios en desconexión y algo mejor en “solo móvil” y sin fija, con base de acceso razonable.
- La velocidad supera la provincial y queda cerca de la nacional, habilitando una adopción más intensa.
- Los dispositivos están en torno a la media.
- Prioridad: nivelar velocidad a estándar país y profundizar servicios digitales para empresas, educación y ciudadanía.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	4%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	4%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	8%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	32%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	67%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	80,5 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Sunchales

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Sunchales informó que, principalmente, utiliza la nube como infraestructura tecnológica. Disponen de un sistema de gestión municipal tercerizado provisto por el “Grupo Guadalupe” que integra los servicios de administración financiera, recursos humanos y seguimiento de los expedientes físicos tramitados por el Municipio. Actualmente no disponen de ningún sistema de tramitación electrónica de expedientes, aunque tienen planificado avanzar en su digitalización. Con respecto al sistema de catastro, se indicó que el sistema es obsoleto y que quisieran migrar hacia otra tecnología.

SERVICIOS DIGITALES:

Sunchales está trabajando en la migración de su página web a WordPress para mejorar la información brindada a la ciudadanía. La gestión de los trámites municipales no se realiza de forma centralizada en ninguna plataforma. Sólo disponen de un Portal tributario del Grupo Guadalupe donde -de forma 100% digital- se puede generar boletas de pago y pagar tasas, impuestos o multas. Actualmente estos son los únicos dos trámites que se pueden realizar sin requerir atención presencial. Adicionalmente, disponen en la página web de algunos formularios de precarga de documentos para trámites específicos.

El Municipio cuenta con un sistema de atención de reclamos/consultas vecinales a través de la plataforma tercerizada “Muni Digital”. Los vecinos pueden generar reclamos mediante la plataforma, WhatsApp o llamada telefónica al Sistema de Atención Ciudadana. Todos los reclamos se reflejan luego en Muni Digital y los vecinos les pueden dar seguimiento con geolocalización mediante la referida plataforma. No disponen de un Chatbot.

Sunchales

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Sunchales implementa algunas medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos municipales sólo están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo en las conexiones con VPN. Se han implementado algunos controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes. Como protocolo/sistema de respaldo de datos, se realizan backups diarios, semanales, mensuales y un resguardo anual. No han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales en los últimos 12 meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Sunchales no dispone de herramientas de analítica para evaluar el desempeño de los trámites digitales y no han implementado tableros de control. Gracias a la integración de los diversos sistemas con el proveedor “Grupo Guadalupe”, el Municipio posee reportes automatizados sobre recaudación y gestión, hay interoperabilidad de datos y cuentan con bases de datos integradas y normalizadas. Por último, no cuentan con integraciones/autenticaciones activas con RENAPER y los cruces de datos con ARCA sólo se utilizan internamente, no de cara al ciudadano.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Sunchales no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales. No obstante, han realizado algunas campañas de comunicación en redes para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales (principalmente para difundir el WhatsApp “Ojos en Alerta”). El personal municipal no recibe capacitaciones periódicas en herramientas digitales y no cuentan con medidas básicas de accesibilidad en la página web.

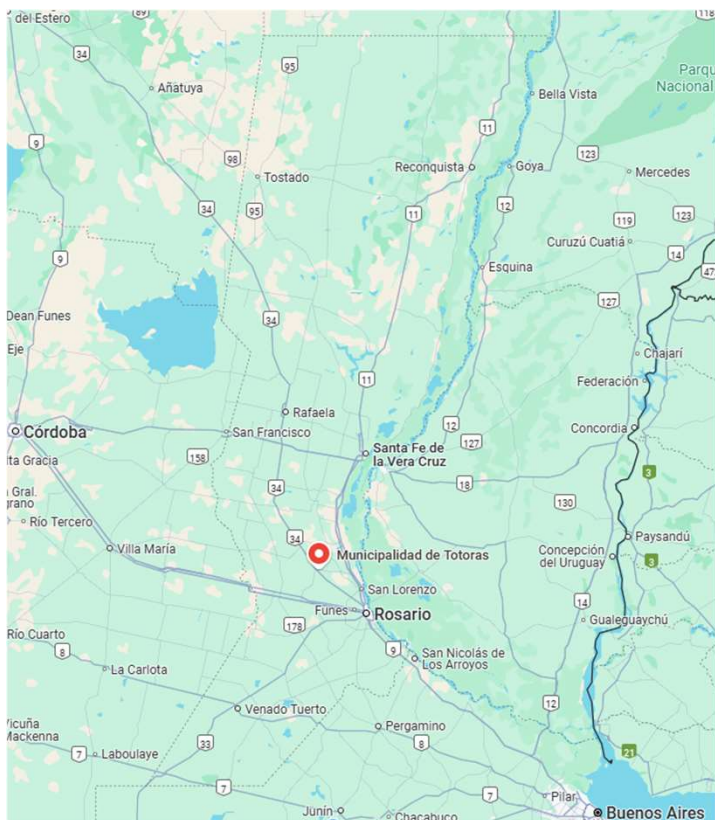
Prioritarios -1º etapa-

- Habilitar la generación en línea de la libre deuda para impuestos/tasas municipales y de infracciones o contravenciones
- Iniciar un proceso de implementación de servicios en línea (habilitaciones comerciales, obras privadas, etc.)
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos.
- Completar la implementación de un Portal Ciudadano Integral.
- Implementar un Chatbot para atención ciudadana.

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Permitir el Registro online de proveedores

Totoras



Municipalidad de Totoras

Población

11.683 habitantes

Página web

www.totoras.gob.ar

Totoras

Resultados IMSEL



19

Rnk

MEDIO

Performance

Score
Total

0,42

Funcionalidades
Tecnológicas

0,69

Provisión de
Contenidos

0,29

Provisión de
Servicios

0,36

Comunicación y
Participación

0,33

Áreas destacadas

- | Acceso con dispositivos móviles
- | Alineación con las funciones de visualización
- | Alineación con los estándares de validación de marcado
- | Evidencia de actualización de contenido del portal
- | Facilidad para encontrar portales
- | Guía de Trámites
- | Movilidad
- | Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos
- | Turnos

Áreas de Mejoras

- | Accesibilidad y Autenticación
- | Accesos e informaciones específicas
- | Alineación con estándares de accesibilidad
- | Atención al vecino
- | Compras
- | Datos Abiertos
- | Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).
- | Habilitaciones
- | Herramientas de accesibilidad
- | Información básica del Municipio
- | Información sobre áreas del Municipio
- | Licencias de conducir
- | Mecanismo de búsqueda interno en página principal
- | Navegabilidad
- | Pagos
- | Participación Ciudadana
- | Permisos
- | Registro Civil
- | Soporte de idiomas extranjeros

Implementación de mejoras sujetas a (*):

16 mejoras sujetas a Decisiones Políticas

16 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos

15 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Totoras

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de Teléfonos Útiles (como mínimo: teléfono del municipio + algunos servicios de urgencias/emergencias).
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.
- Utilizar íconos que representan claramente su propósito.

Totoras

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Totoras

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Habilitar el pago en línea de tasas municipales.
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Totoras

Análisis Brecha Digital



- Niveles de desconexión y “solo móvil” contenidos, con una proporción sin fija por debajo de los promedios: base estable.
- La velocidad es el punto a fortalecer, por debajo de provincia y Nación, lo que limita usos avanzados.
- En dispositivos está en torno a la media.
- Hoja de ruta: upgrade de red fija y acompañamiento en adopción para que la mejora técnica se transforme en valor social.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	6%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	8%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	15%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	39%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	59%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	26,5 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Totoras

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Totoras posee infraestructura tecnológica híbrida. Se utiliza GGMM del proveedor INFT S.A como sistema de gestión municipal, cubriendo las funcionalidades de administración financiera y sistema de catastro. Como sistemas de recursos humanos, se utiliza Holistor para liquidación de haberes y una plataforma propia para administración del personal, licencias y presentismo. Queda pendiente avanzar en la implementación de un sistema de tramitación electrónica de expedientes (hoy poseen expedientes físicos y algunos flujos internos digitalizados).

SERVICIOS DIGITALES:

Totoras no dispone actualmente de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. Son pocos los trámites que se pueden realizar de forma 100% digital. Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea como habilitaciones comerciales, generación de libre deuda de tasas e infracciones, registro de proveedores, búsqueda de expedientes, sistema de compras en línea y plataforma de datos abiertos / participación ciudadana, entre otros. En el caso de obras privadas (permisos de construcción), se informó que el trámite digital sólo está disponible para los profesionales que lo gestionan, es decir que no hay acceso desde la página web.

El Municipio informó que no cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales. Los vecinos pueden presentar reclamos en las juntas vecinales o por WhatsApp, pero no pueden realizar seguimiento online del estado de las solicitudes. Poseen una instancia de atención online con un agente municipal, pero aún no disponen de un Chatbot.

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal y se procesan mediante el sistema GGMM. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales y transferencias.

Totoras

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Totoras implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos municipales están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo, se han implementado controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes y poseen un protocolo/sistema de respaldo de datos. También se han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales en los últimos 12 meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Totoras permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas, cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales y han implementado tableros de control para la toma de decisiones. Actualmente, no disponen de herramientas de analítica para evaluar el desempeño de los trámites digitales ya que tienen pocos requerimientos operativos, y no cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER o ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Totoras no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, aunque se han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales. El personal municipal recibe capacitaciones en herramientas digitales. Actualmente no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Totoras

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1° etapa-

- Habilitar la generación y el pago en línea de boletas de tasas e impuestos municipales
- Disponibilizar algún mecanismo digital para reclamos y consultas vecinales como, por ejemplo, un formulario web, chatbot, etc.
- Iniciar un proceso de implementación del trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)
- Habilitar la generación digital del libre deuda de tasas e infracciones

2° etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal Ciudadano para concentrar el acceso a los servicios municipales

Venado Tuerto



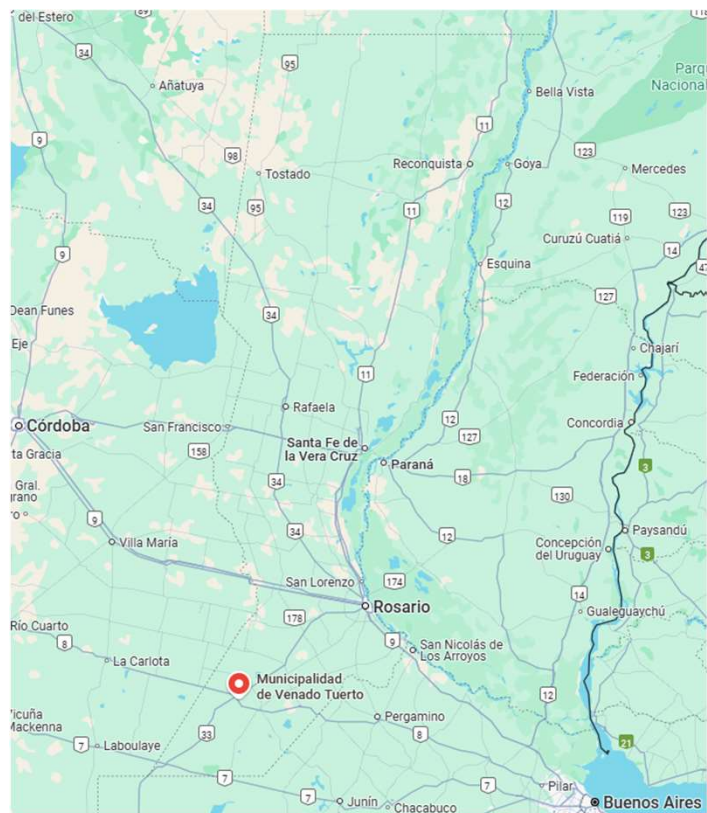
Municipalidad de Venado Tuerto

Población

82.757 habitantes

Página web

www.venadotuerto.gob.ar



Venado Tuerto

Resultados IMSEL



Venado Tuerto

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de la estructura organizativa y de los funcionarios (apellido, nombre y cargo)
- Incluir información general de la municipalidad (geografía, historia, cultura, naturaleza, etc).
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Lograr que las imágenes completen la información textual y no la entorpezcan.
- Utilizar íconos que representan claramente su propósito.
- Utilizar una tipografía adecuada.

Venado Tuerto

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.

Venado Tuerto

Recomendaciones para mejorar la página web



MD13

MD11

Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Habilitar la generación en línea de la libre deuda de infracciones o contravenciones.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar mecanismos digitales de reclamos y sugerencias
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Diapositiva 211

MD11 Idem comentario anterior

Micaela Doussett Farjat; 29/8/2025

MD13 En fomulario contestan que si pueden generar libre deuda de contravenciones o infracciones- Ver si lo corregimos

Micaela Doussett Farjat; 29/8/2025

Venado Tuerto

Análisis Brecha Digital



- Menos desconectados que los promedios, baja dependencia del móvil y menor proporción sin fija: estructura de acceso robusta.
- La velocidad supera la provincial y roza la nacional, por lo que el salto a estándar país es inmediato.
- En equipamiento se destaca con buen desempeño.
- Recomendación: nivelar velocidad a estándar nacional y escalar servicios digitales en salud, educación y trámites.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	5%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	9%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	14%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	38%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	60%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	138,4 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Venado Tuerto

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Venado Tuerto utiliza principalmente el sistema “UNIRE Municipios” para gestión municipal, administración financiera, administración de recursos humanos y tramitación electrónica interna. No obstante, el sistema posee limitaciones para incorporar funcionalidades vinculadas a firma digital y tramitación en línea para los vecinos lo que afecta la accesibilidad a los servicios por parte de los ciudadanos.

SERVICIOS DIGITALES:

Venado Tuerto no cuenta con un sistema de atención y gestión de reclamos vecinales. Los ciudadanos sólo pueden iniciar un reclamo de forma presencial en mesa de entradas o por teléfono. No poseen Chatbot ni atención en línea con un agente municipal.

Tampoco disponen de un Portal Ciudadano que requiera autenticación de datos para su ingreso. Si bien hay diversos trámites que se pueden realizar de forma digital, la interacción de los ciudadanos con el municipio no está centralizada en una única ventanilla. Además, es crucial seguir avanzando en la digitalización de trámites pendientes como registro online de proveedores, compras en línea y plataformas de gobierno abierto y participación ciudadana. No disponen de productos digitales vinculados a temas de seguridad, salud y medio ambiente.

Venado Tuerto

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Venado Tuerto implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales: sus datos están protegidos mediante cifrado en tránsito y reposo; se han implementado controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes y se aplican protocolos diarios de respaldo de datos. Sin embargo, no realizan auditorías de seguridad periódicas para detectar vulnerabilidades.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Venado Tuerto no dispone de herramientas analíticas para realizar un seguimiento del desempeño de los servicios digitales. El sistema UNIRE les permite realizar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, pero dependen del proveedor para su configuración. Poseen interoperabilidad de los datos que se generan dentro del sistema UNIRE, aunque les faltan cruces de información con sistemas tercerizados como el de estacionamiento medido y/o multas.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Venado Tuerto no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales que ofrece, lo que es clave para mejorar la experiencia de los usuarios. Si bien el personal municipal recibe capacitaciones en herramientas digitales, enfrentan dificultades para contratar y retener personal idóneo para el manejo de los sistemas centrales. Por último, sus sistemas no cumplen con criterios de accesibilidad digital para todos los ciudadanos.

Venado Tuerto

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



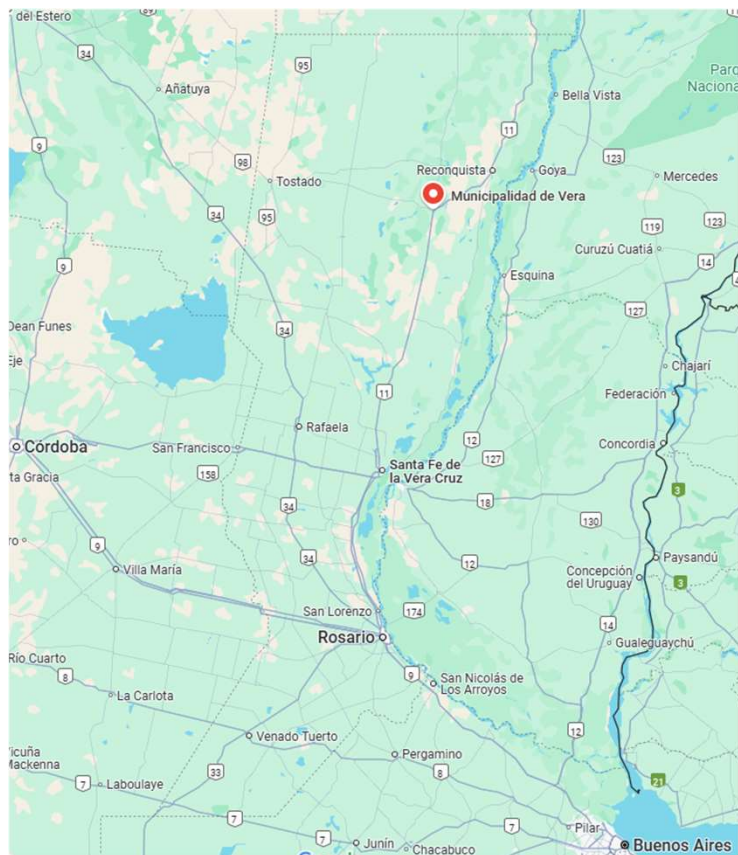
Prioritarios -1º etapa-

- Ampliar y modernizar el uso del sistema UNIRE para la digitalización de trámites, permitiendo que los ciudadanos puedan iniciar expedientes de manera completamente digital
- Disponibilizar mecanismos digitales para atención y gestión de reclamos y consultas vecinales (incluyendo atención online con un agente vía chatbot/link específico/teléfono)
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital
- Crear un Portal Ciudadano Integral

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea

Vera



Municipalidad de Vera

Población

22.748 habitantes

Página web

www.municipalidadvera.com

Vera

Resultados IMSEL



22

Rnk

BAJO

Performance

Score
Total

0,39

Funcionalidades
Tecnológicas

0,74

Provisión de
Contenidos

0,21

Provisión de
Servicios

0,32

Comunicación y
Participación

0,33

Áreas destacadas

- | Accesibilidad y Autenticación
- | Acceso con dispositivos móviles
- | Alineación con estándares de accesibilidad
- | Alineación con las funciones de visualización
- | Ergonomía (comodidad y facilidad de utilización).
- | Evidencia de actualización de contenido del portal
- | Facilidad para encontrar portales
- | Navegabilidad
- | Pagos
- | Redes Sociales y Notificaciones de accesos en espacios públicos

Áreas de Mejoras

- | Accesos e informaciones específicas
- | Alineación con los estándares de validación de marcado
- | Atención al vecino
- | Compras
- | Datos Abiertos
- | Guía de Trámites
- | Habilitaciones
- | Herramientas de accesibilidad
- | Información básica del Municipio
- | Información sobre áreas del Municipio
- | Licencias de conducir
- | Mecanismo de búsqueda interno en página principal
- | Movilidad
- | Participación Ciudadana
- | Permisos
- | Registro Civil
- | Soporte de idiomas extranjeros
- | Turnos

Implementación de mejoras sujetas a (*):

- 16 mejoras sujetas a Decisiones Políticas
- 14 mejoras sujetas a Desarrollos Tecnológicos
- 19 mejoras sujetas a Gestiones Internas

(*) % de indicadores que no se encuentran desarrollados en los sitios web.

Vera

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc.)
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre actividades / centros recreativos / clubes del Municipio.
- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador de Ordenanzas del HCD.
- Incluir un menú temático.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.
- Jerarquizar los contenidos del sitio web, manteniendo el nivel y subnivel de selección en el menú principal.

Vera

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir anuncios de Adquisiciones.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre las reuniones públicas del concejo municipal.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Vera

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un turnero online en general.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Vera

Análisis Brecha Digital

- Brecha elevada: más desconectados, mayor “solo móvil”, más sin fija que provincia y Nación; además, velocidad muy baja.
- En dispositivos también se observa rezago, por lo que la exclusión es multidimensional.
- Se impone una intervención con financiamiento público/cooperativo: despliegue de fija, planes asequibles y entrega de dispositivos + alfabetización para acelerar inclusión real.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	10%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	13%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	23%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	51%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	46%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	11,1 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Vera

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Vera utiliza la nube como infraestructura tecnológica. Como sistema de gestión municipal, se utiliza el sistema PGM del proveedor Program Consultores S.A que cubre las funcionalidades de administración financiera y recursos humanos. Como sistema de catastro, se utiliza una plataforma provista por la provincia de Santa Fe. Queda pendiente avanzar en la implementación de un sistema de tramitación electrónica de expedientes.

SERVICIOS DIGITALES:

Vera no dispone actualmente de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. No disponen de trámites que se pueden realizar de forma 100% digital. Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea básicos como generación de boletas de pago, pagos en línea de tasas, turnos online, generación de libre deuda de tasas e infracciones, habilitaciones comerciales, entre otros.

El Municipio informó que no cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales. Los vecinos pueden presentar reclamos por teléfono, pero no pueden realizar seguimiento online del estado de las solicitudes. Los reclamos más comunes son por movimientos de materiales, podas/ramas, arreglos de veredas/calles, reparación de luminarias, entre otros. Las solicitudes son registradas en un Excel que es gestionado por el área de Servicios Públicos.

El Municipio informó que los sistemas de cobro están integrados con la contabilidad municipal. Los pagos se realizan sólo de forma presencial en oficinas municipales, donde se aceptan como métodos de pagos: tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales y transferencias.

Vera

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Vera implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales a cargo de los proveedores de la nube que utilizan como infraestructura tecnológica.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Vera permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, y existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas. No cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales ni han implementado tableros de control para la toma de decisiones. Actualmente, no disponen de herramientas de analítica para evaluar el desempeño de los trámites digitales ya que no tienen requerimientos operativos, y no cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER o ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Vera no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales ni tampoco se han realizado campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales. El personal municipal recibe capacitaciones en herramientas digitales. Actualmente no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Vera



Recomendaciones para mejorar los servicios digitales

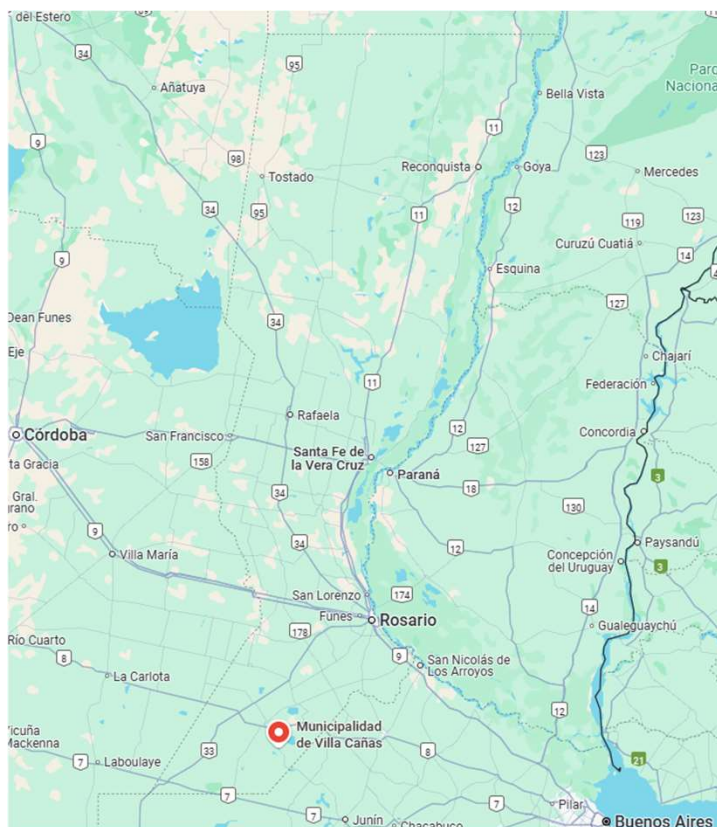
Prioritarios -1° etapa-

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos
- Habilitar la generación de boletas y el pago en línea de tasas e impuestos municipales
- Disponibilizar algún mecanismo digital para reclamos y consultas vecinales como, por ejemplo, un formulario web
- Iniciar un proceso de implementación de servicios en línea (habilitaciones comerciales simples, obras privadas, etc.)

2° etapa

- Implementar un turnero online para trámites prioritarios
- Crear un Portal de Datos Abiertos para disponibilizar información básica del Municipio

Villa Cañas



Municipalidad de Villa Cañas

Población

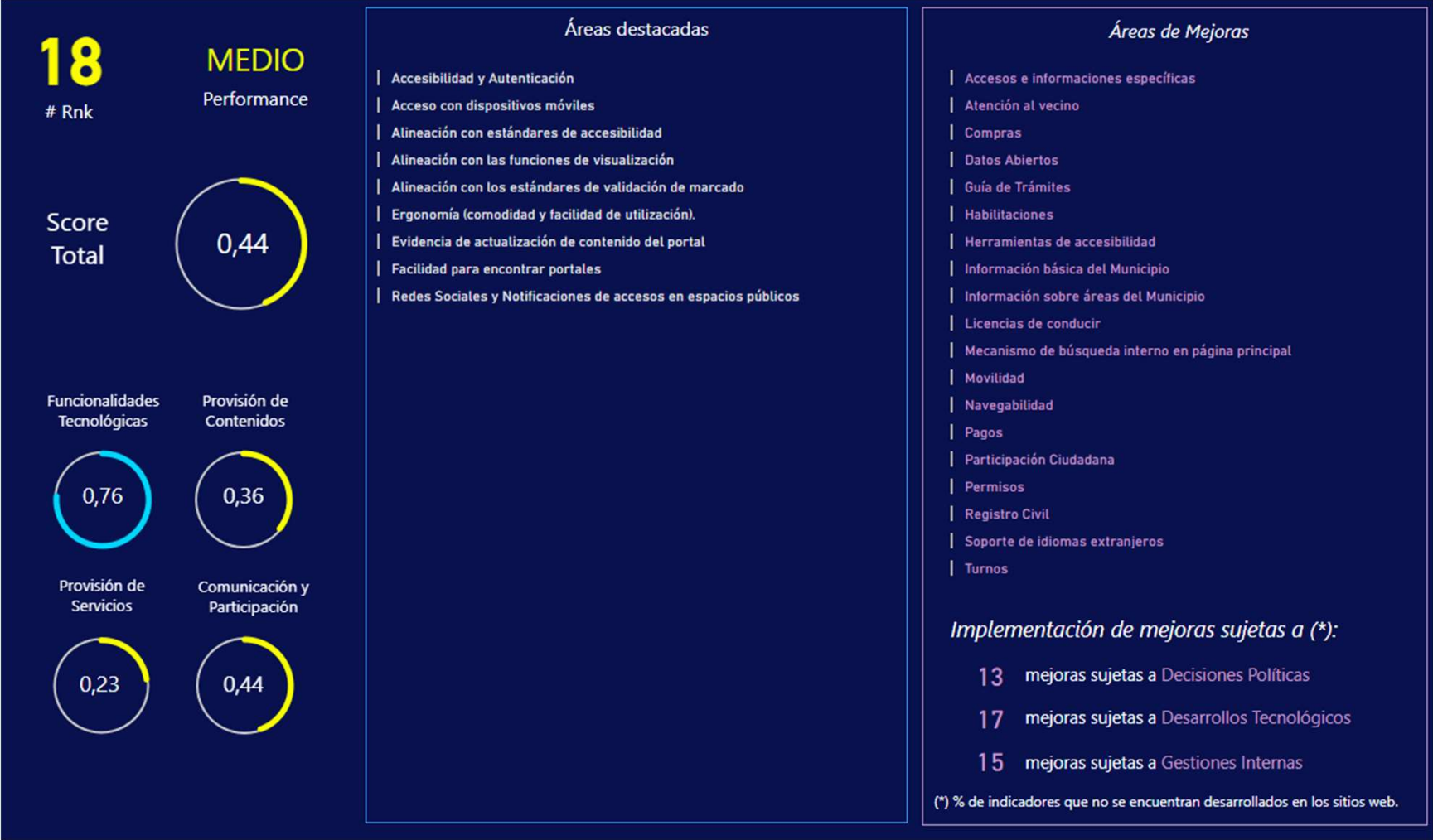
9.817 habitantes

Página web

www.muvc.gov.ar

Villa Cañas

Resultados IMSEL



Villa Cañas

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos.
- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir enlaces para agencias gubernamentales (provinciales/municipales)
- Incluir información de medioambiente (programas de tratamiento de residuos, protección ambiental, polución del aire, etc.)
- Incluir información online sobre oportunidades de trabajo público / privado
- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre los servicios prestados por el Municipio.
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre normativa municipal.
- Incluir información sobre programas brindados de Asistencia Social.
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir notificaciones del tiempo y alertas meteorológicas.
- Incluir un buscador en la página de inicio.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Villa Cañas

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Villa Cañas

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Habilitar la generación en línea del libre deuda de infracciones o contravenciones.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Implementar un turnero online en general.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Villa Cañas

Análisis Brecha Digital



- Desconexión y “solo móvil” por encima de los promedios, y más hogares sin fija; la velocidad queda bastante por debajo de provincia y Nación.
- Los dispositivos están por debajo de la media, reforzando la brecha de uso.
- El paquete recomendado combina upgrade de red, planes de fijo asequible y acceso a equipamiento con formación básica.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	9%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	18%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	27%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	40%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	55%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	25,0 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades



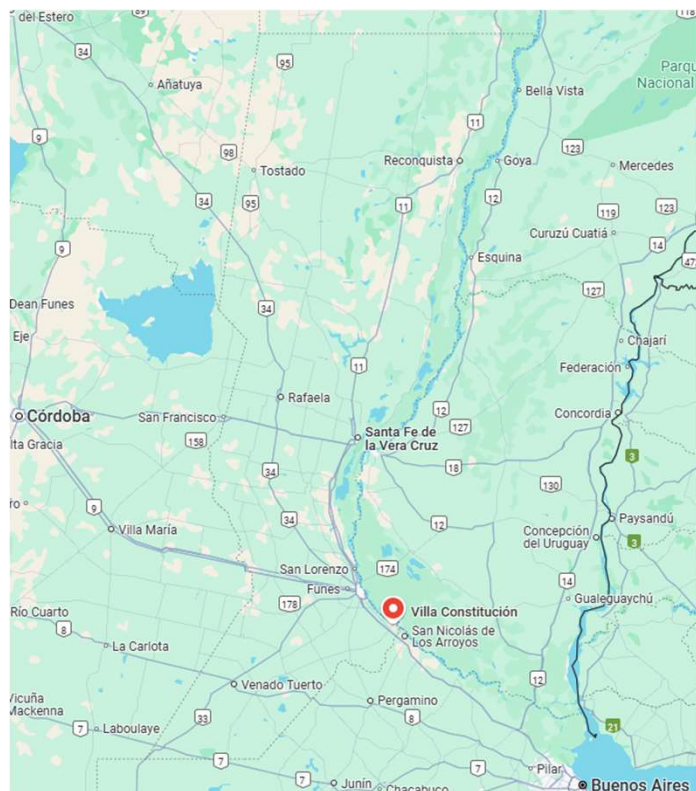
Prioritarios -1º etapa-

- Disponibilizar una Guía de Trámites para los ciudadanos
- Implementar un turnero online para trámites prioritarios
- Ofrecer atención online con un agente para reclamos
- Habilitar la generación en línea del libre deuda de infracciones o contravenciones
- Implementar el trámite de habilitación comercial 100% digital (con énfasis en comercios menores)
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores

Villa Constitución



Municipalidad de Villa Constitución

Población

52.602 habitantes

Página web

www.villaconstitucion.gob.ar

Villa Constitución

Resultados IMSEL



Villa Constitución

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Incluir información sobre Escuelas / centros de formación que existan en el municipio, ya sean nacionales, provinciales o municipales.
- Incluir información sobre los Centros de atención de Salud (como mínimo la dirección del establecimiento).
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llego).
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Villa Constitución

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir información sobre resultados de adquisiciones.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.
- Permitir a los ciudadanos aportar / elegir nuevas ideas / propuestas al presupuesto.

Villa Constitución

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot / whatsapp para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite 100% digital para obtención de licencias de conducir en línea.
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar logueo para el servicio al ciudadano / empresas.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Implementar un Portal Ciudadano integral.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Villa Constitución

Análisis Brecha Digital



- Niveles de acceso y dependencia del móvil competitivos (mejores que provincia/Nación), con una proporción sin fija contenida.
- La velocidad se acerca a la provincial pero no al estándar nacional, por lo que hay margen técnico para crecer.
- En dispositivos, el municipio está en línea con la media.
- La prioridad es mejorar calidad/velocidad y consolidar adopción de servicios a escala barrial.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	8%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	15%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	23%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	43%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	52%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	158,9 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Villa Constitución

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Villa Constitución posee servidores propios como infraestructura tecnológica. Utilizan “UNIRE” como sistema de gestión municipal, cubriendo las funcionalidades de administración financiera y recursos humanos. Poseen un sistema propio para catastro (en proceso de actualización) que dispone de parcelas digitales y georeferenciación. Actualmente no disponen de un sistema de tramitación electrónica de expedientes.

SERVICIOS DIGITALES:

Villa Constitución no dispone actualmente de una plataforma centralizada donde los vecinos puedan gestionar trámites municipales. Son sólo algunos los trámites que se pueden realizar de forma 100% digital con el soporte del sistema “UNIRE” (generación de boletas de pago, pago de tasas municipales, registro de proveedores y turnos). Está planificado implementar el trámite digital para habilitaciones comerciales simples. Es importante avanzar en la implementación de servicios en línea como generación de libre deuda de tasas y multas, obras privadas, sistema de compras en línea, búsqueda de expedientes y plataforma de datos abiertos / participación ciudadana.

El Municipio informó que no cuenta con un sistema centralizado de reclamos/consultas vecinales. Los vecinos pueden presentar reclamos por la web, pero no se puede realizar un seguimiento del estado de las solicitudes. No poseen atención online con un agente municipal ni Chatbot (actualmente están analizando opciones para su implementación).

El Municipio informó que los sistemas de cobro no están integrados con la contabilidad municipal: los pagos se reflejan diariamente en “UNIRE” con información provista por las diferentes plataformas de pagos activas (Pagos Tic, Plus Pago, Santa Fe Servicios y Pago Fácil). Se aceptan como métodos de pago: tarjetas (crédito y débito) y transferencias.



Villa Constitución

Análisis de los Sistemas Centrales

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Villa Constitución implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Se han implementado controles de acceso basados en roles en el sistema “UNIRE” y existe un protocolo de respaldo de los datos alojados en los servidores propios. No obstante, los datos municipales no están protegidos mediante cifrado en reposo ni se han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Villa Constitución permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión. Si bien existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas que utilizan UNIRE, enfrentan algunos desafíos para la integración con otros sistemas. No han implementado tableros de control para la toma de decisiones ni disponen de herramientas de analítica para medir el desempeño de los trámites digitales (tienen muy pocos operativos). Tampoco cuentan con integraciones/autenticaciones con organismos como RENAPER, ARCA u otros organismos (se están explorando alternativas para la implementación del trámite digital de habilitaciones comerciales).

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Villa Constitución no cuenta actualmente con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, aunque se han realizado algunas campañas de comunicación para la ciudadanía. Actualmente el personal municipal no recibe capacitaciones periódicas en herramientas digitales y no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web para todos los ciudadanos.

Villa Constitución

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



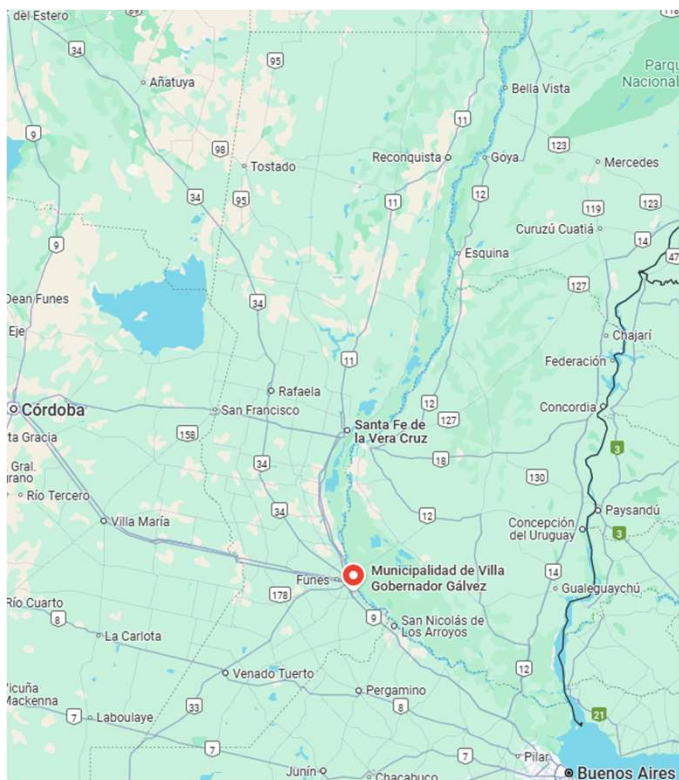
Prioritarios -1° etapa-

- Habilitar la generación digital de la libre deuda de tasas y multas municipales
- Avanzar en la implementación de servicios en línea como habilitaciones comerciales para comercios menores, obras privadas/permiso de construcción, entre otros
- Avanzar en la integración de los sistemas de pagos con las conciliaciones contables
- Avanzar en la implementación de un Chatbot para atención ciudadana

2° etapa

- Crear un Portal de Datos Abiertos con información básica del Municipio
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Poner en funcionamiento un sistema de Compras en línea
- Implementar un sistema de tramitación electrónica a través de flujos

Villa Gobernador Gálvez



Municipalidad de Villa Gobernador Gálvez

Población

92.137 habitantes

Página web

www.vggmunicipalidad.gov.ar

Villa Gobernador Gálvez

Resultados IMSEL



Villa Gobernador Gálvez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a gestiones internas

(medidas que se pueden implementar rápidamente y que dependen exclusivamente de gestión interna del municipio)

- Implementar un buscador predictivo que devuelva opciones de palabras y frases para seleccionar al escribir 2 letras como mínimo
- Incluir información de contacto de los principales funcionarios (Intendentes y primera línea).
- Incluir información de la estructura organizativa y de los funcionarios (apellido, nombre y cargo)
- Incluir información general de la municipalidad (geografía, historia, cultura, naturaleza, etc).
- Incluir información sobre Movilidad que facilite la identificación de recorridos al ciudadano (cómo llegar).
- Incluir información sobre puntos wifi gratuitos.
- Incluir un mapa del sitio.
- Incorporar un idioma alternativo a nivel principal.

Villa Gobernador Gálvez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a decisiones políticas

(medidas asociadas a diferentes decisiones políticas que cada municipio debe evaluar internamente)

- Anunciar las próximas actividades de e-participación.
- Disponibilizar el acceso a las DDJJ de funcionarios municipales.
- Disponibilizar información sobre la cantidad de personal del municipio por tipo de contratación.
- Disponibilizar información sobre los salarios de los funcionarios municipales.
- Disponibilizar metadatos de datos abiertos.
- Explicitar la política de datos abiertos.
- Implementar un Plan Participativo del uso de las tierras / código de edificación.
- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública.
- Incluir información de la ejecución presupuestaria (al menos del año pasado completo)
- Incluir información relacionada con el presupuesto vigente.
- Incluir información sobre el derecho de acceso a la información gubernamental.
- Incluir un link de acceso a capítulo específico de Participación Ciudadana / Consultas Públicas.

Villa Gobernador Gálvez

Recomendaciones para mejorar la página web



Asociadas a desarrollos tecnológicos

(medidas que implican un desarrollo tecnológico específico que hoy el municipio no tiene)

- Facilitar el Acceso en línea a Expedientes a través del sitio web.
- Implementar chatbot para reclamos y sugerencias
- Implementar el servicio de e-Contratación (trámite 100% digital).
- Implementar el trámite de habilitación comercial en línea (excepto la inspección).
- Implementar el trámite de registro online de Proveedores.
- Implementar el trámite Permiso de Construcción 100% digital (obras privadas).
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados a espacio público.
- Implementar trámites en línea para la gestión de permisos relacionados con el tránsito.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Acta de Nacimiento en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Defunción en línea.
- Incluir el link a los sitios provinciales/nacionales donde se solicita el Certificado de Matrimonio en línea.
- Incluir herramientas que faciliten la navegación del portal a personas con capacidades disminuidas.
- Ofrecer atención online con un agente vía chatbot / link específico.

Villa Gobernador Gálvez

Análisis Brecha Digital



- En acceso y dispositivos se ubica bien respecto de provincia y Nación, con “solo móvil” controlado y sin fija en línea con promedios.
- La velocidad supera la provincial y queda algo por debajo de la nacional: está cerca del estándar país.
- La tarea es nivelar calidad y atacar microbrechas en barrios populares con ofertas asequibles y acompañamiento en habilidades digitales.

		PROMEDIO PROVINCIAL	PROMEDIO NACIONAL
No tienen internet (*)	8%	7%	7%
Solo tienen internet móvil (*)	19%	14%	15%
No tienen internet fijo (*)	28%	22%	22%
No tienen computadora / tablet (*)	54%	41%	42%
Tienen internet (fijo ó móvil) y computadoras / tablets (*)	43%	55%	53%
Velocidad de bajada banda ancha fija (**)	147,4 mbps	127,0 mbps	218,9 mbps

(*) Porcentaje de Población. Datos INDEC - Censo 2022

(**) Información de ENACOM. Datos Abiertos. Accesos y Velocidades por localidades

Villa Gobernador Gálvez

Análisis de los Sistemas Centrales



INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS CENTRALES EXISTENTES:

Villa Gobernador Gálvez posee servidores propios como infraestructura tecnológica. Se utiliza UNIRE como sistema de gestión municipal, integrando los aspectos administrativo-financieros, de recursos humanos y tramitación electrónica (este último en proceso de implementación). Actualmente no tienen operativo ningún sistema de catastro.

SERVICIOS DIGITALES:

La gestión de los trámites municipales en Villa Gobernador Gálvez se realiza de forma centralizada a través del “Portal MVGG”. Si bien hay diversos requerimientos que se pueden realizar de forma digital, es crucial que continúen avanzando en la digitalización de trámites como la habilitación comercial simplificada, búsqueda de expedientes, registro online de proveedores y la implementación de un sistema de compras en línea.

El Municipio cuenta con un sistema de atención de reclamos/consultas vecinales a través del Portal MVGG. Los vecinos pueden generar reclamos por el Portal MVGG, por la aplicación GG Muni, WhatsApp o al centro único de atención ciudadana. Toda la información se integra en Muni Digital y se puede dar seguimiento a los reclamos. Actualmente, no disponen de Chatbot ni de atención online con un agente.

Los sistemas de cobro están integrados automáticamente con la contabilidad municipal, sin intermediación. Se aceptan como métodos de pagos: tarjetas de crédito y débito, billeteras digitales y transferencias. Además, poseen Interbanking como pasarela activa de pago.

Villa Gobernador Gálvez

Análisis de los Sistemas Centrales



SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS:

Villa Gobernador Gálvez implementa medidas de ciberseguridad en los sistemas actuales. Los datos municipales están protegidos mediante cifrado en tránsito y en reposo, han implementado controles de acceso basados en roles para los sistemas existentes y poseen un protocolo/sistema de respaldo de datos. Sin embargo, no han realizado auditorías de seguridad en los sistemas municipales en los últimos 12 meses.

ANALÍTICA Y USO DE DATOS:

Los sistemas actuales de Villa Gobernador Gálvez permiten generar reportes automatizados sobre recaudación y gestión, existe interoperabilidad de datos entre las diferentes áreas, cuentan con bases de datos integradas y normalizadas para los servicios municipales y han implementado tableros de control para la toma de decisiones. Actualmente, no disponen de herramientas de analítica para evaluar el desempeño de los trámites digitales ni cuentan con integraciones/autenticaciones activas con organismos como RENAPER o ARCA.

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y CAPACITACIÓN:

Villa Gobernador Gálvez no cuenta con encuestas o mecanismos de feedback sobre los servicios digitales, aunque se han realizado algunas campañas de comunicación para la ciudadanía en el uso de plataformas digitales. El personal municipal recibe algunas capacitaciones de actualizaciones en sistemas y herramientas digitales. Por último, no cuentan con medidas de accesibilidad en la página web.

Villa Gobernador Gálvez

Recomendaciones para mejorar los servicios digitales



Prioritarios -1º etapa-

- Continuar con el proceso de implementación del sistema de tramitación electrónica de expedientes (UNIRE)
- Completar el proceso de implementación del trámite 100% digital de habilitación comercial simplificada
- Implementar el trámite de permiso de construcción 100% digital
- Implementar un Chatbot para atención ciudadana

2º etapa

- Implementar una Plataforma de Participación Ciudadana / Consulta Pública
- Crear un Portal de Datos Abiertos
- Continuar con el proceso de implementación de un sistema de Compras en línea y permitir el Registro online de proveedores



www.fundacionpad.org.ar

