

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gobierno-E: evaluación de la usabilidad del sitio web de la Municipalidad de General Pueyrredon

Autores

Rojas, M. Carolina¹, Facultad de Humanidades UNMdP

Coringrato, A. Marcela², Facultad de Humanidades UNMdP

Sleimen, Silvia³, Facultad de Humanidades UNMdP

Aguirre, Sergio⁴, Facultad de Humanidades UNMdP

Con la colaboración del Equipo Técnico de Mar del Plata Entre Todos

.....
1. mcrojas@mdp.edu.ar

2. amcorin@mdp.edu.ar

3. sislei@mdp.edu.ar

4. s-aguirre@copetel.com.ar



Mar del Plata **entre todos**
Monitoreo ciudadano

Gobierno-E : evaluación de la usabilidad del sitio web de la Municipalidad de General Pueyrredon / M. Carolina Rojas ... [et al.]. - 1a ed. - Mar del Plata : Mar del Plata Entre Todos, 2023.
Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-48943-4-2

1. Acceso a la Información. I. Rojas, M. Carolina.
CDD 351.02854678

© Mar del Plata Entre Todos, 2023.
ISBN 978-987-48943-4-2



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	5
INTRODUCCIÓN	6
CONCEPTOS GENERALES	8
MATERIAL Y MÉTODOS	15
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
ASPECTOS GENERALES: ANÁLISIS DE USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD DEL SITIO WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDON	17
ASPECTOS PARTICULARES EVALUADOS EN EL SITIO WEB DE LA MUNICIPALIDAD	24
DISCUSIÓN	35
CONSIDERACIONES FINALES	40
BIBLIOGRAFÍA	42

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo estudia el sitio web de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredon y busca analizar, evaluar e identificar las características clave que hacen a un funcionamiento adecuado y actualizado en el portal www.mardelplata.gob.ar; y describir y detallar, a través de casos, posibles experiencias de la ciudadanía en su interacción. Se observa el caso desde las perspectivas de la Ciencia de la Información, el Derecho y la Informática.

Para ello, en primer término, se detallan algunos conceptos clave involucrados en el análisis, a saber: gobierno abierto y gobierno electrónico y usabilidad, accesibilidad y portabilidad de los sitios web. Asimismo, se describe el marco normativo correspondiente a la legislación nacional, provincial y municipal referida tanto a los derechos vinculados con el acceso a la información cuanto a las normas relacionadas con la gestión de portales digitales estatales.

Con el fin de analizar desde una perspectiva operativa el sitio, se plantea una metodología de trabajo que involucra dos etapas. En la primera de ellas se emplean una serie de herramientas, tales como el Modelo de evaluación de sitios web de gobierno de Castro Salazar y Toudert que define la evaluación a partir de

dimensiones vinculadas con los objetivos de gestión establecidos por las dependencias de gobierno; el esquema de evaluación aportado por Marcos y Rovira cuyos componentes tienen como objetivo evaluar la usabilidad y accesibilidad de sitios web municipales de acuerdo con una serie de pautas e indicadores y TAW on Click, herramienta destinada a certificar el nivel de accesibilidad -definido por la W3C (Consortio World Wide Web) como Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI).

En la segunda etapa, se estudian las prestaciones del sitio de la MGP vinculadas con diferentes funciones, a saber: archivos, bibliotecas y museos; gestión de patentes de vehículos municipalizados; obtención de un turno para ginecología y reclamo de alumbrado público. En el caso de archivos, bibliotecas y museos se describe la observación realizada. En los tres restantes, se procura realizar trámites de diversa naturaleza desde la perspectiva del usuario.

Se aportan los resultados obtenidos de cada una de las evaluaciones y se desarrollan los casos previstos. Finalmente, se incluye una serie de elementos considerados indispensables para dar la discusión técnica y política de los aspectos abordados.

El desarrollo exponencial de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) ha desdibujado, entre otros, los límites de las ciudades; en ese medioambiente de transformaciones se gestan nuevos conceptos vinculados con las diversas posibilidades con que las personas cuentan para interactuar, entre ellos el de ciberciudad. La ciudadanía ya no está circunscripta a fronteras geográficas ni temporales: desde cualquier lugar del mundo y en cualquier momento resulta posible acceder a los sitios web de los municipios con múltiples finalidades. Esta potencialidad representa un desafío interesantísimo para las autoridades gubernamentales de todos los niveles, incluidas las locales responsables de gestionar los portales municipales, dado que deben dar respuestas a las necesidades de la ciberciudadanía y generar vínculos más fluidos, rápidos y flexibles, en los que no sea necesaria la acción presencial.

“En esta nueva realidad los ciudadanos toman el protagonismo y reivindican sus derechos de ser informados, de ser escuchados, de poder deliberar en el proceso de la toma de decisión, de decidir y hasta de participar en la gestión y ejecución de las decisiones” (García Azorín, 2006).

Es así que las comunidades tienen un rol más participativo y la administración local debe generar los canales para satisfacer las demandas sociales, por ejemplo, rediseñando sus procesos burocráticos. Una herramienta esencial resulta entonces el sitio web cuyo desarrollo debe ir acompañado de una capacitación en su uso.

Por otra parte, si bien la expansión de los sitios web busca facilitar trámites y disminuir costos, aún está muy lejos de reducir la brecha entre quienes tienen posibilidades de acceder a ella y quienes no. Existen estándares internacionales, por ejemplo, para el acceso de personas con capacidades diferentes y es indispensable que los portales municipales los incorporen si entre sus objetivos se cuentan la inclusión y la igualdad de oportunidades. Asimismo, la aplicación de los principios del gobierno-e garantiza a todos el acceso a la información pública, en concordancia con el derecho humano indiscutible del libre acceso a la información.

Teniendo en cuenta las posibilidades brindadas por las TICs y que el Partido de General Pueyrredon cuenta con su sitio web, el presente trabajo busca analizar, evaluar, identificar en general el portal www.mardelplata.gob.ar⁵ y describir y detallar, a través de casos, posibles experiencias de la ciudadanía en su interacción.

Se trata de una evaluación llevada adelante por un conjunto de profesionales formados en Ciencia de la Información, Derecho e Informática.

Para ello, en primer término se desarrollarán los conceptos clave involucrados en el análisis, luego se describirá la metodología de trabajo y finalmente, se aportarán los resultados y discusiones.

.....
5. En cualquier caso resulta posible acceder desde esa dirección o desde www.mgp.gob.ar, en forma indistinta. Asimismo, usando "gov" en lugar de "gob".

Conceptos Generales

Gobierno abierto y gobierno electrónico

La gestión gubernamental en cualquiera de sus niveles dispone de herramientas provenientes de las TICs que facilitan la comunicación en tiempo real con las comunidades, en todas sus áreas, aunque pensar un gobierno abierto sea preexistente a las TICs y tampoco requiera depender de ellas, dado que se basa en supuestos filosóficos y políticos, antes que tecnológicos.

“Esto no significa que las TICs sean condición necesaria para imponer esta modalidad de gestión. Inclusive, podría concebirse que un gobierno se abra a la participación e involucramiento de la ciudadanía sin la mediación de herramientas informáticas. En tal sentido, un gobierno podría considerarse “abierto” en tanto promoviera el involucramiento en la gestión de organizaciones sociales y ciudadanos, sin que ello deba darse, necesariamente, mediante interacciones virtuales a través de las tecnologías actuales disponibles. En todo caso, la tecnología ha multiplicado, con alcances inéditos, las formas, instancias y mecanismos a través de los cuales esas interacciones pueden hoy materializarse” (Oszlak, 2013). “Esto no significa que las TICs sean condición necesaria para imponer esta modalidad de gestión. Inclusive, podría concebirse que un gobierno se abra a la participación e involucramiento de la ciudadanía sin la mediación de herramientas informáticas. En tal sentido, un gobierno podría considerarse “abierto” en tanto promoviera el involucramiento en la gestión de organizaciones sociales y ciudadanos, sin que ello deba darse, necesariamente, mediante interacciones virtuales a través de las tecnologías actuales disponibles. En todo caso, la tecnología ha multiplicado, con alcances inéditos, las formas, instancias y mecanismos a través de los cuales esas interacciones pueden hoy materializarse” (Oszlak, 2013).

Oszlak propone asentar esta estructura vincular entre Estados y comunidades en tres supuestos: 1. Las herramientas que brindan las TICs posibilitan la comunicación bidireccional fluida; 2. La generación de esos canales beneficia la gestión estatal; 3. La ciudadanía puede colaborar activamente en la gestión, a través de mecanismos deliberativos participativos de la democracia.

Puede definirse gobierno electrónico (e-gobierno), en tanto, como “una nueva forma de gobierno que utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), con modalidades para la gestión, planificación y administración, por medio de portales en Internet con información referente a las dependencias de la administración pública, órganos de gobierno, poderes, legislación de los tres niveles de gobierno, así como servicios y trámites para permitir a la sociedad lograr un mayor contacto con la administración pública” (Zúñiga et al., 2015)⁶

Dado entonces que “el gobierno abierto se refiere a la idea de gobiernos y administraciones públicas más transparentes, efectivas y responsables, que además consideren la participación y la colaboración como elementos esenciales” (Fierro y Gil-García, 2012)⁷, las TICs se constituyen en herramientas que las administraciones pueden utilizar para potenciar los lineamientos de su búsqueda y concreción.

6. Zúñiga, R. P., Castillo, O. C., Hernández, E. M., & Cervantes, G. A. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad, 5(9), Art. 9. <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253>

7 Fierro, A.E. y J.R. Gil-García (2012). Más allá del acceso a la información: el uso de tecnologías de información para fomentar la transparencia, la participación y la colaboración en el sector público. En: G. Cejudo, S. López Ayllón y A. Ríos, La política de transparencia en México: Instituciones, logros y desafíos (pp. 207-248). CIDE.

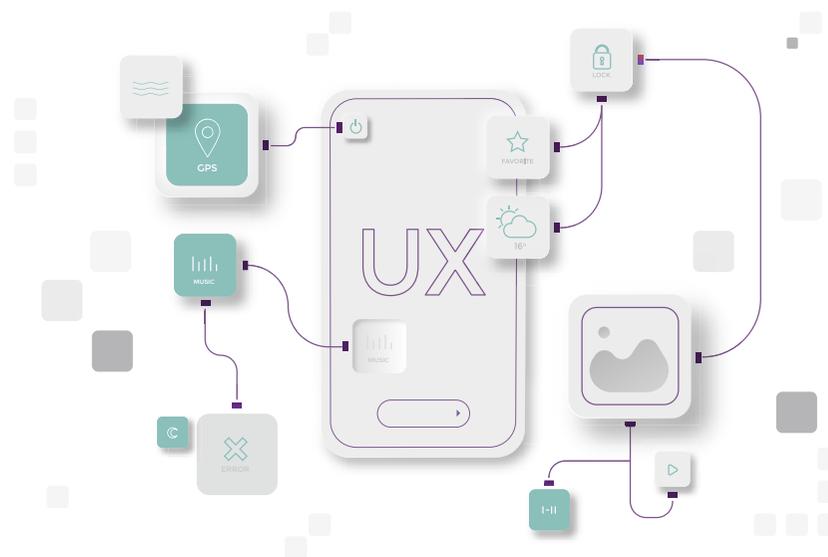
Usabilidad

Para la **International Organization for Standardization-ISO** (2002) la usabilidad es la condición en la que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos, para alcanzar objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción, en un determinado contexto de uso. Esta definición resulta muy cercana a la ofrecida por Nielsen y Loranger (2006) quienes la consideran un atributo relacionado con la facilidad de uso, expresado en la rapidez con la que se aprende a utilizar el recurso, la eficiencia al usarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error y el nivel de satisfacción del usuario.

El término no se aplica sólo a programas informáticos y páginas web, también a máquinas, herramientas o procesos.

En la norma ISO 9241-210:2010 (**Human-centered design for interactive systems**) se define como "la medida en que un sistema, producto o servicio se puede usar por los usuarios especificados con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso"⁸.

Incluye varios aspectos del producto o servicio, entre ellos la facilidad de aprendizaje; sus condiciones de eficiencia y/o rendimiento, vale decir, la velocidad y número de recursos con los que pueden realizarse las tareas; su efectividad: si los usuarios son capaces de cumplir tareas de forma completa y precisa; la satisfacción o valoración subjetiva del usuario y finalmente sus errores: cuántos se cometen y si resulta fácil solucionarlos.



.....
⁸ Xabier, G. G. (2015). Aplicaciones técnicas de usabilidad y accesibilidad en el entorno cliente. Editorial Paraninfo. p. 47

Accesibilidad

Xabier (2015) expresa que “La accesibilidad web se ocupa de hacer posible que personas con discapacidad puedan acceder a la web en igualdad de condiciones, sin pérdida de información o funcionalidad. Incluye problemas de visión, audición, movilidad y cognitivos. También a las personas mayores a medida que pierden facultades.”⁹

Para que un sitio web pueda ser considerado accesible se deben observar una serie de principios que lo tornen perceptible, operable, comprensible y robusto.¹⁰

Portabilidad

Evalúa la forma efectiva y eficiente en que un producto es transferido de un entorno hardware, software, operacional o de utilización a otro (ISO, 2016). Con este parámetro se verifica dicha condición en términos de que el sitio web se ajuste a cualquier tipo de dispositivo.¹¹

Marco legislativo: la perspectiva de los derechos

Como se ha manifestado en la Introducción, existe un consenso generalizado en afirmar que las democracias modernas requieren cada día más participación ciudadana o, dicho de otro modo, ciudadanías más responsables y comprometidas.

No se trata de un concepto nuevo, la Constitución Nacional (CN) ha consagrado desde su primera redacción (1853) la libertad de expresión y temas derivados tales como el derecho a recibir información, aunque los constituyentes lo pensaron más en relación con la prensa que con el ciudadano medio. Con la reforma producida en el año 1994, tales derechos fueron ampliados, especialmente en relación con consumidores y usuarios. Además, se incorporó el habeas data como instrumento para que la ciudadanía pueda acceder a los datos personales que el Estado tiene, sea en registros o en bancos de datos.

La expresión “derecho de los datos o información públicos”, en tanto, refiere a aquellos colectados o producidos por el accionar del Estado en cualquiera de sus funciones. Resulta posible sostener que participación ciudadana, transparencia y calidad democrática constituyen cualidades que se persiguen en la forma de relacionarse el Estado y la ciudadanía; en este sentido, Travieso (2000) expresa que “la relación entre democracia, libertad de información, derecho de acceso a los bancos de datos, archivos, protección de datos personales y confidencialidad es tan íntima que la falta de uno solo de los componentes puede configurar un sistema autoritario”.

Junto con estos conceptos y el desarrollo indiscutible de los derechos, evolucionaron las TICs, que, incorporadas a la actividad del Estado, permiten satisfacer la demanda de información por parte de los ciudadanos. A su vez, esta cristalización de derechos debe necesariamente traducirse no solo en una mejora de las instituciones democráticas y la forma republicana de gobierno, sino fundamentalmente en un mayor bienestar de la ciudadanía.

.....
9 Xabier, G. G. (2015). Aplicaciones técnicas de usabilidad y accesibilidad en el entorno cliente. Editorial Paraninfo. p. 49.

10 Chanchí, G.; Yesid Campo, M.; Pérez-Medina, J. Definición de criterios de accesibilidad mínima para la construcción de aplicaciones web. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação; Lousada N.º E41, (Feb 2021): 424-436.

11 Pacheco, J. K. C., Oyola, C. X. V., & Maza-Córdova, J. (2017). Validación de una metodología de evaluación de calidad de sitios web: Caso de estudio UTMACH. Cumbres, 3(1), Art. 1. <https://doi.org/10.48190/cumbres.v3n1a21>

Instrumentos para el acceso a la información

Todo sistema democrático requiere que se desarrolle la “cosa pública”. De modo que el incremento de los niveles de publicidad de la actividad del Estado, la transparencia de sus actos y funcionarios, la eficiencia de la gestión de gobierno y el establecimiento de instrumentos que posibiliten el control social fuerzan al Estado y a los ciudadanos a convivir en un verdadero clima de participación ciudadana.

Para lograr dichos propósitos se han desarrollado instrumentos tales como el principio de la publicidad de los actos de gobierno, que garantiza la difusión y el control de la información por parte de la ciudadanía. Las diferentes formas de democracia participativa que se han previsto en la última reforma de la Constitución Nacional plantean el nuevo rol de la sociedad en la gestión de la toma de decisiones reglamentarias. Para ello se incluyen diversos mecanismos, entre otros la aplicación del instituto de la audiencia pública, la iniciativa popular o la doble firma.

Los derechos de los particulares y la defensa nacional serán los únicos límites que debe reconocer la libertad de acceso a las fuentes públicas. Fuera de estos extremos la libertad de acceso no

debe tener barreras, ya que consiste en un “principio fundamental del sistema republicano el que todos los actos de gobierno se comuniquen a la opinión pública, a fin de que la sociedad ejerza el control sobre los órganos que ejercen el poder” (Ekmekdjian, 1996).

Además, cada país ha experimentado de distinta forma la implementación de mecanismos de transparencia de Estado en función tanto del momento cuanto del contenido. En la mayor parte de las sociedades actuales la ciudadanía demanda convertirse en auténtico gestor de sus propios recursos, derechos y obligaciones, para ello exige a sus responsables público-políticos una rendición de cuentas respecto de sus actuaciones.

En cuanto a las leyes vigentes a estos respectos, la N° 27.275¹² de orden nacional, establece que los ciudadanos cuentan con derechos sobre la información pública y define el acceso como “... la posibilidad de buscar, solicitar, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir libremente la información bajo custodia de los sujetos obligados enumerados en el artículo 7° de la presente Ley, con las únicas limitaciones y excepciones que establece esta norma”.



12 Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265949/norma.htm#:~:text=Toda%20persona%20humana%20o%20jur%C3%ADdica,que%20cuenta%20con%20patrocinio%20letrado.>

13 Recuperado de <https://normas.gba.gob.ar/ar-b/ley/2000/12475/4391>

En la Provincia de Buenos Aires, en tanto, no existe una norma de tal característica; la Ley N° 12.475¹³ solo brinda acceso a la documentación administrativa, la que define como “toda representación gráfica, foto cinematográfica, electromagnética, informática, digital o de cualquier otra especie, que contenga datos o informaciones provenientes de órganos públicos del Estado Provincial cuya divulgación no se encuentre prohibida expresamente por la Ley”, contempla solo dos formas de acceso: por examen de la documentación (gratuito) o por extracción de copias (el ciudadano debe abonar).

Ahora bien, este derecho de acceso a la información, puede ser considerado como un derecho subjetivo de realización personal o bien como un derecho colectivo. En este sentido, la tematización de la información no se limita a las dimensiones de tipo individual dado que cobra un marcado carácter público o social. Funcionalmente, este carácter público o social tiende a relevar el empleo instrumental de la información no como –o no sólo como– factor de autorrealización personal, sino como mecanismo o andamiaje de control institucional, tanto frente a autoridades públicas como frente a particulares cuya situación de poder de injerencia o inducción permite la determinación de conductas de otros particulares o su misma subordinación (Abramovich, 2000).



Legislación municipal

Los antecedentes normativos de la creación del sitio web de la Municipalidad de General Pueyrredon se remiten al año 1996, con la Ordenanza N° 10.488¹⁴ en la que se encomienda al Ente Municipal de Turismo la elaboración de las bases para el llamado a un concurso destinado a diseñar la “Página de Mar del Plata” en la Web y su posterior incorporación a la red a través de un proveedor local.

No es posible encontrar datos fehacientes en el propio sitio web que determinen en qué fecha efectivamente se concretó.

La siguiente normativa vinculada con su desarrollo es el Decreto D.E. N° 378¹⁵, de fecha 15 de febrero de 2010, que establece un único dominio para el sitio web oficial, y cuyo artículo 2° señala “Créase la Unidad de Gestión “Actualización del Sitio Web del Municipio”, dependiente de la Oficina para la Descentralización y Mejora de la Administración Pública Municipal, cuya misión será la redacción del “Manual de Estilo” e incluirá entre sus funciones la actualización, reestructuración y reorganización de toda la información que contiene la página”. Asimismo se definen las responsabilidades respecto de quién supervisará el cumplimiento de las pautas y el diseño.

Si bien en los considerandos se manifiesta la importancia del portal dado que es el medio de comunicación con el ciudadano, que toda la información que contenga el sitio debe ser veraz y confiable, que se deben ampliar los servicios que brinda, que la actualización debe ser continua, que se debe brindar cada vez un mejor servicio a la ciudadanía a través de sistemas de trámites y procedimientos administrativos ágiles y que la transparencia en la administración de recursos públicos, incluyendo como iniciativa el “Gobierno electrónico”, forman parte de su Plan Estratégico, no existe un documento que enumere los objetivos que se persiguieron con su implementación.

En el vínculo Gobierno digital¹⁶, se encuentran enumerados la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Subsecretaría de Gobierno digital. Estos últimos son:

» Realizar acciones para la interoperabilidad de los sistemas informáticos del Estado Municipal de General Pueyrredon y promover el desarrollo de sistemas y aplicaciones de uso común en las entidades de la administración pública que articulen con sistemas provinciales y nacionales.



.....
14 Recuperado de <https://basenormas.concejomdp.gov.ar/normas/show/todas/7587>

15 Recuperado de <https://basenormas.concejomdp.gov.ar/normas/show/todas/102968>

16 Recuperado de <https://www.mardelplata.gob.ar/gobierno-digital>

- » Efectuar acciones para el desarrollo de los portales web de las entidades de la administración pública en base a estándares y buenas prácticas, para facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de éstas con el ciudadano.
- » Administrar el Portal del Estado Municipal de General Pueyrredón y otros de competencia de la Subsecretaría.
- » Brindar asistencia técnica a las entidades de la administración pública para la implementación de proyectos de tecnologías de la información.
- » Diseñar, implementar y monitorear los indicadores para medir la digitalización del Estado y el gobierno digital.

Existen otras normas en el ámbito Municipal vinculadas con el sitio web, a saber¹⁷ :

1. La Ordenanza N° 13.644, sancionada el 12/10/2000 que encomienda al Departamento Ejecutivo incorporar a sus páginas Web, un manual de información de Trámites al Usuario a través de las distintas Secretarías, las que proveerán para su confección la información necesaria y actualizada.

2. El Decreto D.E. N° 472, sancionado el 17/03/2020 que crea la Mesa de Entradas Digital para trámites municipales no presenciales, que estará alojada en el sitio oficial de la Municipalidad.

3. La Ordenanza N° 24.937, sancionada el 06/11/2020 en la que se manifiesta adherir a la Ley Provincial N° 15.115, que establece: "el Estado provincial deberá respetar en los diseños de sus páginas web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información para que las personas con discapacidad o dificultad en la comprensión de textos puedan acceder y comprender sus contenidos. Invita a los municipios a adherir a la presente Ley."

4. Finalmente, y relacionada directamente con uno de los aspectos observados en este trabajo, la Ordenanza N° 25.085, sancionada el 08/04/2021 que crea el sitio web o base de datos denominado Museo Virtual del Partido de General Pueyrredon, conformado por todas las obras que integren el inventario de los museos municipales.



.....
 17 Recuperado de <https://basenormas.concejomdp.gov.ar/normas/search/keyword/todas>

MATERIAL Y MÉTODOS

La evaluación se dividió en dos instancias, la primera de carácter general y en un segundo momento se efectuaron una serie de observaciones y simulaciones de caso. Para la primera parte se seleccionaron instrumentos de evaluación de sitios web gubernamentales desde las perspectivas de la usabilidad y accesibilidad y se optó por utilizar las propuestas de Castro Salazar y Toudert, Marcos Mora y Rovira Fontanals y TAW On Click .

Se detallan los instrumentos de evaluación elegidos:

Modelo de evaluación de sitios web de gobierno de Castro Salazar y Toudert: define la evaluación a partir de dimensiones vinculadas con los objetivos de gestión establecidos por las dependencias de gobierno. Refleja una metodología enfocada en la función específica de los sitios web municipales y no solo en la evaluación de aspectos técnicos. Se empleó la valoración 0-ausente, 1-presente ocasionalmente y 2-presente, en busca de ofrecer mayor detalle que el 0-ausente, 1-presente, propuesto por los autores.

Esquema de evaluación aportado por Marcos y Rovira: sus componentes tienen como objetivo evaluar la usabilidad y accesibilidad de sitios web municipales de acuerdo con una serie de pautas e indicadores. Proponen dos categorías de análisis: grado de factibilidad de automatización y prioridad para evaluar esos indicadores en un sitio web municipal. En el estudio que aquí se presenta se modificaron dichas categorías y se consideró el grado de frecuencia en tres niveles: 0-ausente, 1-presente ocasionalmente y 2-presente.

TAW on Click: es una herramienta destinada a certificar el nivel de accesibilidad -definido por la W3C como Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI)¹⁸- . Fue seleccionada a partir de la recomendación de la Agencia Nacional de Discapacidad de la Presidencia de la Nación y los ya mencionados Marcos Mora y Rovira Fontanals, entre otros. Su ejecución brinda un informe detallado del cumplimiento de las pautas de accesibilidad, con base en cuatro principios: perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez, ya mencionados.

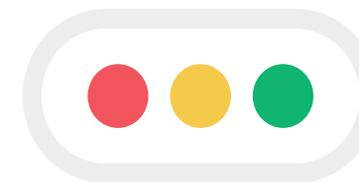
.....
18 "La Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) es una actividad que desarrolla el Consorcio World Wide Web (W3C) con el objeto de facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los contenidos de páginas web. Para ello desarrolla una serie de pautas de accesibilidad para diferentes componentes que son consideradas en la Unión Europea. Entre las pautas que propone la WAI, las Pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web (WCAG) constituyen el documento más importante desde el punto de vista de los usuarios con discapacidad pues su principal función es orientar en el diseño de páginas Web para reducir las barreras de acceso a la información. Las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web 2.0 definen cómo crear un contenido más accesible para personas con discapacidad. La accesibilidad considera un amplio rango de discapacidades, como son las visuales, auditivas, físicas, del habla, cognitivas, relativas al lenguaje, de aprendizaje y neurológicas. Sin embargo, a pesar de que estas pautas cubren un amplio espectro de cuestiones relacionadas, no son capaces de cubrir las necesidades de las personas de todos los tipos, grados y combinaciones de discapacidades. Con el fin de cubrir las necesidades tan variadas de su audiencia, las pautas incluyen una serie de niveles de guía: principios fundamentales, pautas generales, criterios de éxito verificables y una amplia colección de técnicas suficientes, técnicas aconsejadas y fallos comunes documentados con ejemplos, vínculos a recursos y código." <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/pautas-de-accesibilidad-para-el-contenido-de-la-web.pdf> <https://www.argentina.gob.ar/andis>

Cada una de estas pautas está asociada con criterios de verificación que describen cómo aplicarlas en las páginas web. Cada punto de verificación tiene asignado uno de los tres niveles de prioridad:

- » **Prioridad 1.** Son puntos de verificación imprescindibles, ya que si no se cumplen provocan que diversos grupos de personas no puedan acceder a la información.
- » **Prioridad 2.** Si no se cumplen los puntos de verificación de esta prioridad, ciertas personas encontrarán muchas dificultades para acceder a la información.
- » **Prioridad 3.** Los puntos de prioridad 3 pueden cumplirse sino algunas personas hallarán dificultades para acceder a la información.
- » El sistema establece además tres niveles de adecuación:
 - » “A” (A) si se cumplen los puntos de verificación de prioridad 1.
 - » “Doble A” (AA) si se cumplen los puntos de verificación de prioridad 1 y 2.
 - » Triple A” (AAA) si se cumplen los puntos de verificación de prioridad 1, 2 y 3¹⁹.

En este caso se ejecutó sobre la página de inicio.

La segunda parte, en tanto, consistió en analizar las prestaciones del sitio de la MGP vinculadas con diferentes funciones, a saber: archivos, bibliotecas y museos; gestión de patentes de vehículos municipalizados; obtención de un turno para ginecología y reclamo de alumbrado público. En el caso de archivos, bibliotecas y museos se describe la observación realizada. En los tres restantes, se procuró realizar trámites de diversa naturaleza desde la perspectiva del usuario.



.....
¹⁹ <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/pautas-de-accesibilidad-para-el-contenido-de-la-web.pdf>

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Aspectos generales: análisis de usabilidad y accesibilidad del sitio web de la Municipalidad de General Pueyrredon

El sitio web observado se puede visitar con computadoras de escritorio, notebooks, teléfonos móviles y/o tablets y su gráfica y contenidos se adaptan a cada tipo de pantalla.

Los resultados obtenidos en la evaluación se detallan, en primer término, en la Tabla N°1, basada en lo propuesto por Marcos Mora y Rovira Fontanals que permite su descripción a través de criterios estructurales:

↓ Tabla 1 - Evaluación de usabilidad y accesibilidad del sitio web www.mgp.gob.ar

Clasificación de criterios	Sección	Criterio	Cumplimiento
Elementos de interacción	Menús	Mantiene la homogeneidad de estilo con el resto de los elementos del sitio <i>web</i>	1
		Se ubica en los lugares preestablecidos, sin romper con la composición estándar	2
		Es discreto en el aspecto y no toma un papel preponderante sobre el contenido	1
		Sus etiquetas son descriptivas de cada una de las opciones	1
		No incluye más de siete opciones, o si lo hace, existen subcategorías	2
	Etiquetas	Favorece la previsibilidad, usando términos que anticipen al usuario lo que se encontrará detrás.	2
		Su longitud se adecua a la disponible en cada caso (según se trate de un menú, una cabecera, etc.)	1
		Tiene un tratamiento gráfico coherente según el tipo de etiqueta: color, tamaño y tipografía adecuados	1

Clasificación de criterios	Sección	Criterio	Cumplimiento
Elementos de interacción	Formularios	Agrupar las preguntas sobre un mismo tema en bloques diferenciados	2
		Mantiene la alineación entre los campos para asegurar la armonía visual	2
		Permite el uso del tabulador en el formulario, ubicando los campos de modo que al tabular se siga el orden lógico de respuesta	2
		Diferencia visualmente los campos que son de cumplimiento obligatorio	1
		Usa menús desplegables o botones de opción en preguntas con respuestas excluyentes y casillas de verificación cuando tenga sentido la respuesta múltiple	2
		Minimiza las preguntas abiertas que requieran escribir dentro de campos de texto. Usa, siempre que es posible, preguntas con respuestas cerradas	1
		Una vez rellenado y enviado lo indica al usuario para que éste tenga confirmación de que el envío ha sido correcto	2
	Enlaces	Enlaza para completar la información ofrecida, con continuidad de contenido con la página de origen	1
		El texto que sirve de enlace destaca del resto mediante el color y/o el subrayado.	1
		Está hecho sobre el texto representativo de lo que se enlaza y no sobre fórmulas genéricas como pincha aquí, haz clic aquí, etc	1
Está hecho sobre texto y no sobre imágenes, siempre que se pueda, para facilitar el indexado por parte de los buscadores		1	
Disposición de los elementos	Alineación	Los elementos (bloques de texto, imágenes, tablas...) quedan alineados con las líneas que crean los elementos estructurales de la página: líneas de cabecera, logotipo, menús, etc	2
		No se usan curvas como elementos estructurales (para menús, en el texto, etc.)	2
		La composición de los elementos responde a formas rectangulares apaisadas, pues son las que más armonía generan y más se adaptan a las líneas maestras del monitor	1

Clasificación de criterios	Sección	Criterio	Cumplimiento
Disposición de los elementos	Secuencia de lectura	El orden de los elementos se ajusta a una línea visual que va de izquierda a derecha y de arriba abajo	2
		No hay duplicidades en las navegaciones: menús paralelos, mosaicos de opciones, estructuras de cajas tipo portal, etc	0
		Los elementos se sitúan en la línea visual de forma jerárquica (cuanto más abarcan, antes se encuentran)	0
Redacción	Redacción	Aplica el estilo de redacción de la pirámide invertida	1
		Respeto las normas ortográficas y gramaticales (la homogeneidad y coherencia en los tiempos verbales, la persona, etc)	1
Identidad gráfica	Tipografía	No se hace un uso aleatorio o arbitrario de tipografías	2
		El tamaño y aspecto de las tipografías se ajusta a la relevancia y la jerarquía que ocupan las palabras dentro de cada página	2
		Se usan con consistencia y coherencia, aplicando el mismo tratamiento gráfico en todos y cada uno de los puntos del sitio web en el que jueguen el mismo papel	0
		Son tipografías <i>sans serif</i> (sin palitos en la base) como norma general para documentos que vayan a ser leídos en pantalla	2
	Colores	Los elementos visuales (texto, tablas, gráficos, etc.) se adecuan a la paleta de colores establecida para el sitio <i>web</i>	1
		Hay suficiente contraste entre el color del texto y el color de fondo, tanto en textos convencionales como dentro de tablas o diagramas	2
		Se usan fondos de color blanco o tonos tenues (gris, crema, azul pastel) y nunca colores vivos	2
		Si se usan colores para representar datos u otras informaciones en diagramas, no se contrastan los verdes sobre los rojos o marrones, pues es la forma de daltonismo más habitual	2

Clasificación de criterios	Sección	Criterio	Cumplimiento
Identidad gráfica	Iconos	Evocan lo representado sin lugar a equívocos ni lecturas ambiguas	1
		Guardan coherencia y homogeneidad con el resto de íconos del sitio web	1
		Su aspecto visual (tamaño, color, estilo) sigue la línea de los iconos más importantes	1
		Se aplican de forma coherente: en todas (o ninguna) de las opciones que se encuentren a un mismo nivel jerárquico	1
Aspectos técnicos	Applets y plugins	Sólo se usan <i>applets</i> de Java cuando son estrictamente necesarios	0
		No se abusa de los <i>plugins</i>	0
		Los contenidos multimedia de audio o vídeo se ofrecen en el formato con más penetración	1
		Se ofrecen alternativas en texto plano a cualquier contenido multimedia. Por ejemplo, la transcripción en texto de un discurso o una conferencia	0
		Se advierte del formato en el que se ofrece un contenido que requiera plugin y se indica la vía más adecuada para su descarga	0
		Los ficheros de otros programas no se abren en la ventana principal del navegador	1
	Peso de carga	El peso de las páginas es moderado	1
		El peso de las imágenes es moderado	1
		El peso de archivos (<i>Word, pdf...</i>) es moderado	1
		Se indica si el peso de un archivo supera los 50 Kb	0

Fuente: elaboración propia modificada de Marcos Mora y Rovira Fontanals

En general el sitio cumple con los criterios básicos que son considerados en el apartado Elementos de interacción, aunque se advierte una gran disparidad de organización de la información entre las diferentes áreas de gobierno.

Respecto de la Disposición de los elementos se observa que los vinculados con las cuestiones gráficas tienen un alto nivel de cumplimiento, en tanto los relacionados con la organización y descripción de los contenidos resultan inconsistentes, no jerarquizados, repetitivos y no representativos de la información a la que supuestamente dirigen.

En lo referido a Redacción es notable la falta de uniformidad, posiblemente debida a la no utilización de un manual de estilo y la carencia de una instancia de edición que busque coherencia y armonía del conjunto de los contenidos que cada sección de gobierno elabora.

La Identidad gráfica resulta definida aunque al acceder a diferentes dependencias se reflejan actualizaciones iconográficas de diversa antigüedad y criterio.

Encuanto a los Aspectos técnicos se observan numerosas falencias, la más notoria es el tiempo de navegación -no considerado por Marcos Mora y Rovira Fontanals- que torna tedioso el recorrido.

La Tabla 2, basada en los aportes de Castro Salazar y Toudert propone la evaluación de los sitios web de gobierno a través de diversos objetivos centrados en el e-gobierno.

↓ Tabla 2 - Evaluación del sitio web www.mgp.gov.ar desde la perspectiva de contenidos para sitios gubernamentales. Fuente: elaboración propia modificada de Castro Salazar y Toudert

Objetivo	Característica a evaluar	Indicador	Cumplimiento
1. Transparencia de la información	1.1. Datos para ubicar la oficina	1.1.1. Se observa la dirección de la oficina de la dependencia	1
		1.1.2. Se observa el/los teléfonos de la oficina de la dependencia	1
2. Participación ciudadana	2.1. Foro/s	2.1.1. Existen o se pueden generar foro/s donde el ciudadano pueda participar	0
3. Relación con otras dependencias de gobierno	3.1. Enlaces salientes a otras dependencias de gobierno	3.1.1. Existe una sección de enlaces directos hacia otras dependencias de gobierno	1
		3.1.2. Links de otras dependencias de gobierno que están dentro del sitio	1
4. Actualización de la información y los servicios	4.1. Calendario de eventos	4.1.1. Existe un calendario sobre los eventos programados de la dependencia	1
5. Servicios accesibles a todos los ciudadanos	5.1. Estándares de accesibilidad de la w3c	5.1.1. El sitio web cumple con los estándares internacionales de accesibilidad de la w3c	0
6. Agilizar la manera de ofrecer servicios	6.1. Página para trámites	6.1.1. Existe una página que contenga todos los trámites que competen a la dependencia	1
7. Ofrecer servicios visibles y estructurados	7.1. Organización de la información	7.1.1. La página de inicio tiene bloques bien definidos (noticias, trámites, avisos)	2
8. Facilitar y ahorrar tiempo en la consulta, información y servicios	8.1. Mapa del sitio	8.1.1. El sitio web cuenta con mapa del sitio	0
9. Impacto del sitio web	9.1. Visitas al sitio	9.1.1. El sitio muestra el número de visitas	0

Fuente: elaboración propia modificada de Castro Salazar y Toudert

El recorrido por los objetivos propuestos por Castro Salazar y Toudert evidencia una debilidad estructural. El sitio cuenta con un organigrama en formato .pdf al que se accede desde el Área de Transparencia pero que no resulta aprovechado como esquema organizativo general. La disposición se muestra en la Figura 1:

Al ingresar se destacan algunos aspectos -Menú principal: **trámites y servicios, Atención al vecino, Agenda y Turismo**; menú secundario: **Transparencia, noticias y redes sociales**; contenido de la página de inicio: **Vecinos y vecinas, Turistas, Empresas y emprendedores, Agenda, Mapa de la ciudad y aplicaciones**; algunas noticias y al pie de página: un menú de **accesos directos**- pero sin jerarquización ni reflejo de la estructura municipal o de algún otro criterio de construcción y carentes de posibilidad de interacción.

↓ Figura 1. Página de inicio del sitio web www.mgp.gov.ar



La ejecución de TAW on Click²⁰ -análisis de accesibilidad- sobre la página de inicio del sitio web de la Municipalidad de General Pueyrredon, en tanto, arrojó los resultados que resume las Figura 2:

La evaluación no pudo aplicarse en forma completa debido a las características estructurales del sitio analizado.

Aunque el resultado de TAW on click no otorga una certificación de nivel WCAG 2.1 A en esta etapa, sí indica que para obtener dicho nivel se debe efectuar una revisión manual de los problemas, advertencias e ítems no verificados. Realizada dicha revisión se comprobó que no alcanza los mínimos requeridos para la certificación de accesibilidad.

Cabe aclarar que los especialistas en la temática advierten que según los usuarios el 85% de los sitios web no reúnen las condiciones necesarias para ser consideradas de nivel WCAG 2.1 AA ni WCAG 2.1 AAA.²¹

↓ Figura 2. Resumen de la evaluación del sitio web www.mgp.gov.ar con TAW on click WCAG 2.1 A



20 TAW on Click <https://www.tawdis.net/>

21 Casi el 85% de usuarios indica que las webs y apps no son accesibles para personas con discapacidad. (2022, noviembre 11). <https://www.tuwebaccesible.es/casi-el-85-de-usuarios-indica-que-las-webs-y-apps-no-son-accesibles-para-personas-con-discapacidad/>

Aspectos particulares evaluados en el sitio web de la Municipalidad

Se presentan cuatro ejemplos en los que se analizaron las prestaciones del sitio, teniendo en cuenta los perfiles y especificidades de cada uno de ellos. Se detallan a continuación las experiencias de interacción realizadas.

Archivos, bibliotecas y museos municipales

A partir de su irrupción generalizada, las TICs han propuesto profundos cambios a las teorías y praxis tradicionales que se observaban en todos los campos temáticos, entre ellos en la Archivología, la Bibliotecología y la Museología, que han sido atravesadas por ellas con inmensas modificaciones en sus saberes y en sus prácticas, en una dinámica que no se ha detenido desde el advenimiento de la denominada Sociedad de la información y que ha transformado radicalmente las oportunidades de proponer experiencias, productos y servicios a las comunidades por parte de archivos, bibliotecas²² y museos.

Resulta posible expresar sin exageraciones que las TICs modifican la función social de estas instituciones dado que permiten poner en diálogo la memoria local que ellas representan, cada una desde sus especificidades, con todo tipo de comunidades de interés. El alcance espacial y temporal de las prestaciones se transformó y el uso apropiado de estas tecnologías por parte de los gestores abre las puertas imaginarias de estos espacios a infinitos públicos, independientemente de cualquier segmentación que pudiera pensarse a priori.



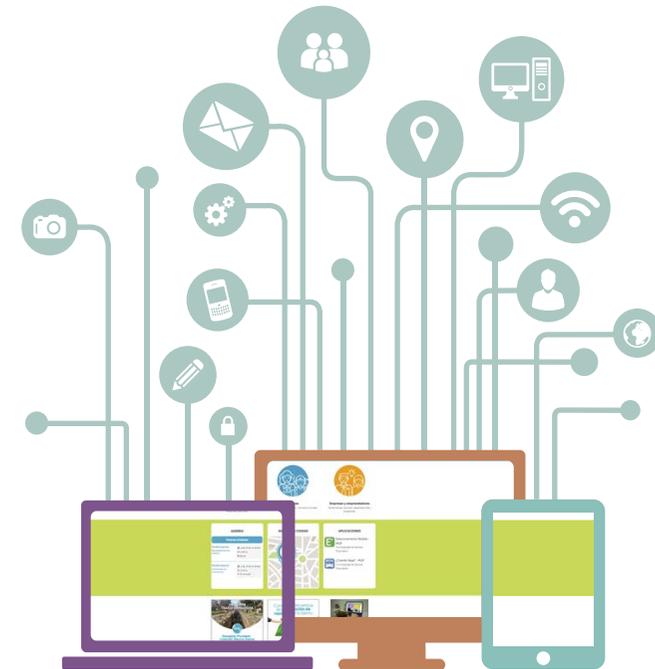
.....
²² Solo nos referimos aquí a bibliotecas públicas, dado que son las que cuenta la MGP.

A partir de su irrupción generalizada, las TICs han propuesto profundos cambios a las teorías y praxis tradicionales que se observaban en todos los campos temáticos, entre ellos en la Archivología, la Bibliotecología y la Museología, que han sido atravesadas por ellas con inmensas modificaciones en sus saberes y en sus prácticas, en una dinámica que no se ha detenido desde el advenimiento de la denominada Sociedad de la información y que ha transformado radicalmente las oportunidades de proponer experiencias, productos y servicios a las comunidades por parte de archivos, bibliotecas ²² y museos.

Resulta posible expresar sin exageraciones que las TICs modifican la función social de estas instituciones dado que permiten poner en diálogo la memoria local que ellas representan, cada una desde sus especificidades, con todo tipo de comunidades de interés. El alcance espacial y temporal de las prestaciones se transformó y el uso apropiado de estas tecnologías por parte de los gestores abre las puertas imaginarias de estos espacios a infinitos públicos, independientemente de cualquier segmentación que pudiera pensarse a priori.

Una mirada aproximada a estas instituciones brinda ejes estructurantes de las nuevas narrativas vigentes.

En relación con los archivos, Salazar Ramos (2018) establece una serie de ideas fuerza en torno a su situación presente, entiende que este espacio resulta una construcción social y, por lo tanto, constituye una realidad dinámica, que a su vez contribuirá al fortalecimiento de los procesos tecnológicos y sociales de la Sociedad de la Información y que las TICs representan oportunidades para el mundo archivístico, pero también generan desafíos frente a la accesibilidad y la propiedad, entre otras consideraciones. El sistema resulta sumamente influido por sus entornos tecnológico y social y, entonces, puede adoptar una actitud proactiva permanente que resulta en nuevas propuestas, tales como la consulta abierta, el acceso directo al patrimonio documental textual, fotográfico, auditivo, entre otros, que no requiere préstamo alguno, la posibilidad de interactuar con los archivos administrativos para realizar todo tipo de trámites sin concurrencia física (por ejemplo,



obtener documentos, actas y otras prestaciones), la creación y acceso a documentos digitales a través de la web y las redes sociales; en fin, la construcción de una memoria colectiva con nuevos actores, antes no visibles, que proponen narrativas originales y a su vez vivencian las novedades.

En lo referente a las bibliotecas, Suaiden (2002) se pregunta por qué son tan importantes para Latinoamérica y concluye que constituyen el medio de acceso más eficaz para la inclusión social de las poblaciones marginadas del proceso educativo y cultural, cimentado en el apoyo a la educación de la comunidad, la atención a colectivos específicos y, especialmente, la provisión de servicios de alta tecnología.

Sus versiones analógica y digital conviven e interactúan en forma creativa, no debe quedar duda alguna de que los productos y servicios que las bibliotecas públicas sitúan en sus comunidades barriales resultan esenciales desde una perspectiva social; no obstante, esa dimensión resulta completamente insuficiente, si es que se tiene en cuenta la posibilidad de llegar a muchas otras personas que por diversas razones no concurren físicamente a la biblioteca.

Desde su aparición en el siglo XIX las bibliotecas públicas han ido modificando sus prestaciones de acuerdo con las necesidades y deseos comunitarios, que, en la concepción proactiva de estas instituciones, constituyen fuentes de inspiración y de creación de novedades que permitan sostener procesos dialógicos fidelizados en el tiempo. Así es que difundir sus colecciones, conectarse y colaborar con otras bibliotecas y ofrecer de manera remota servicios a sus usuarios sostienen su razón de ser (Muriel Torrado, 2019).

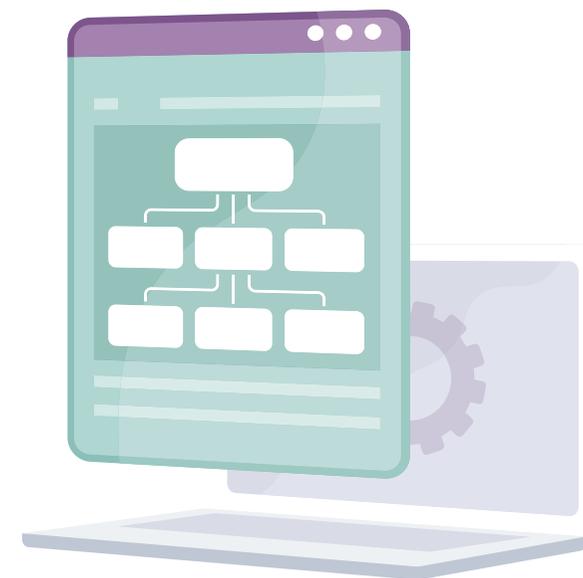
Además, se conciben como un «ágora» o «tercer lugar», un espacio social de encuentro y desarrollo de conocimiento compartido en el que se ofrecen herramientas, actividades y oportunidades de manera personalizada y/o colectiva. Este modelo de biblioteca debe contar con



equipamientos y espacios que promuevan el empoderamiento digital (Caridad Sebastián, 2018). Algunos de los posibles servicios digitales están constituidos en torno a la gestión de la colección tales como el uso de las bases de datos y catálogos automatizados, la alfabetización informativa, la comunicación y colaboración en el contexto digital, la creación de contenidos locales o barriales, la presencia permanente en redes sociales e internet en general, la posibilidad de lectura digital con bibliotecas abiertas las 24 horas de los 7 días de la semana, los préstamos de ejemplares digitales y clubes de lectura virtuales, entre otras prestaciones.

Finalmente, en lo que refiere a los museos, las perspectivas resultan similares y las transformaciones suceden ininterrumpidamente; es así que en 1995 aparecen los primeros registros de exposiciones virtuales, los textos académicos abordan la evolución del fenómeno y consideran aquella web y sus prestaciones completamente superadas en cuanto a sus lenguajes y recursos dado que la evolución de Internet rige la evolución de las prestaciones desde ese entonces. La forma de disponer los objetos y las colecciones, en tanto, cambia según el tiempo, el presupuesto y la creatividad (Zapater Caminal, 2019). La web constituye un recurso prácticamente ilimitado con una estructura de contenidos organizados en menús y submenús, banners, botones de llamada y ayudas, entre otros elementos, con los que todos los recursos multimediales -imágenes, videos, textos y audios- pueden disponerse en modo sinérgico y aportar sus propias narrativas con miras a facilitar los recorridos e invitar a nuevas experiencias en los mismos espacios o en otros.

Por otra parte, la clave más importante reside en la participación activa de quienes recorren las muestras, tanto en los sitios cuanto en las redes sociales. De este modo se construye una identidad institucional local sumamente interesante en la que cada persona propone sus comentarios y recupera historias personales, familiares, sociales, que refuerzan el sentido local de estos espacios. Otra de las cualidades que asume esta nueva configuración de instituciones culturales híbridas reside en el surgimiento de numerosas comunidades de interés que buscan construir y dar



.....
23 Se trata de un Archivo y Museo, pero eso se advierte recién cuando se ingresa a la pestaña correspondiente al organismo
24 No es posible acceder: "página no encontrada".

fuerza a canales locales, valiéndose de herramientas globales. Esta nueva materialidad resulta entonces una oportunidad para gestores gubernamentales de estrechar relaciones que se caractericen en temáticas, necesidades, deseos e intereses de cada comunidad y darles cotidianeidad. Presencialidad y virtualidad resultan complementarias y sinérgicas.

La comunicación digital, a través de los sitios web y de las redes sociales permite que estas organizaciones, en las que se conserva y se difunde el patrimonio cultural de la comunidad local, medie con la ciudadanía a partir del espacio virtual. Nuevas narrativas se suman a las clásicas mediaciones y posibilitan la construcción de “modelos de conocimiento basados en la colaboración, la participación y el intercambio de saberes” (Escandon Montenegro, 2022).

En el caso que se analiza, en tanto, en el apartado Cultura del sitio web, que se encuentra al pie de la página, se muestran diversas pestañas, entre ellas, **Museos y centros**, una; **bibliotecas**, otra. En la primera de ellas, aparecen en forma de lista **Centro Cultural Victoria Ocampo**, **Centro Cultural Osvaldo Soriano**, **Museo Municipal José Hernández**, **Museo Municipal Juan Carlos Castagnino**, **Museo Histórico Municipal Roberto Barilli**²³, **Museo Casa sobre el arroyo**, **Museo Lorenzo Scaglia**²⁴, **Servicio Educativo** (sic); en la segunda, en tanto, en **Bibliotecas** se pueden abrir dos pestañas más, a saber, **Catálogo de obras** y **Municipales** (sic).

Se trata de contenidos estáticos, que aportan datos históricos y descriptivos de cada organismo, su domicilio, teléfono, en algunos casos la persona responsable; en ocasiones se acompañan imágenes de las fachadas u otros aspectos ilustrativos. La pestaña “**Servicio educativo**”, en tanto, cuya correspondencia lógica en el listado no resulta clara, contiene una serie de actividades, expresadas en forma genérica, que pueden ser realizadas en los museos, en forma presencial o virtual (no ofrece detalles al respecto), con datos de contacto que permitirían sacar turnos a quienes estuvieran interesados en ellas.

La pestaña **Bibliotecas**, como se mencionó, presenta dos apartados, el primero de ellos, **Catálogo de obras**, que consiste en un buscador de trabajos que permite realizar búsquedas por todos los campos, autor, título, materia, colección, ISBN, idioma, # de inventario (sic) y ofrece una breve orientación para realizarlas. La pestaña **Municipales**, en tanto, ofrece una breve descripción textual de algunas de las bibliotecas que integran el sistema, tal que no resulta posible acceder digitalmente a ninguna de ellas, todas en la misma pestaña; en algunos casos solo menciona domicilio y horario de atención.



.....
²⁵ El ciudadano podría desconocer el significado del término “Hacienda” en este contexto.

Gestión de patentes de vehículos municipalizados

Se plantea la situación de una persona que vendió un vehículo y realizó la denuncia de dicha venta en el registro automotor (RNPA) pero el comprador no sustanció la transferencia correspondiente, aunque ha sido intimado a ello; mientras tanto el Estado continúa liquidando la patente a nombre del vendedor. Este busca, entonces, formalizar un reclamo a la Municipalidad con miras a regularizar la situación.

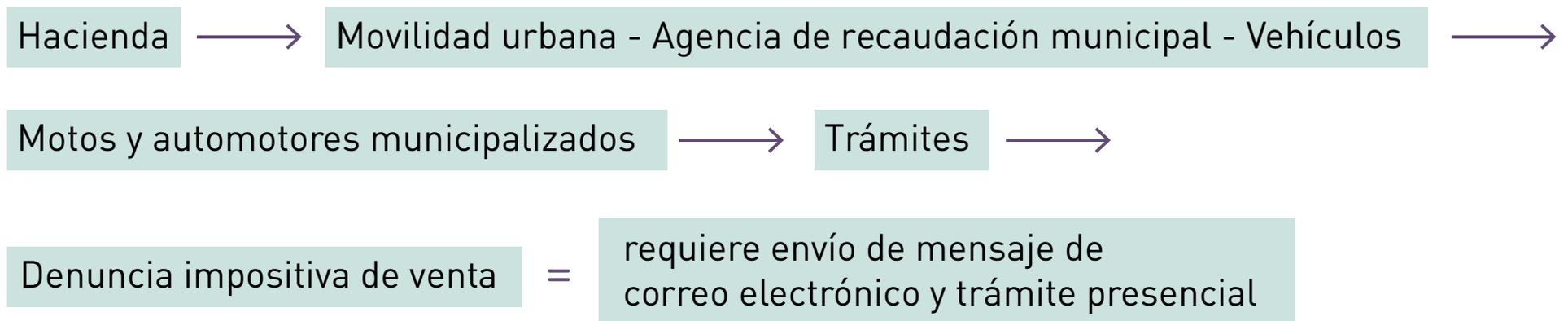
La página principal del sitio web www.mgp.gov.ar no cuenta con un enlace a automotores-patentes. No existe tampoco nada similar en los accesos directos, situados en la sección inferior. Un enlace posible es **Hacienda**²⁵ o **Movilidad urbana**; se opta por ingresar a través de la primera de ellas y desde allí utilizar el icono **Agencia de Recaudación Municipal**. En el menú superior aparece la opción **Vehículos**, que contiene el submenú con los accesos **Motos y Automotores municipalizados**. En este último se encuentra el ícono **Trámites**, que ofrece un listado de trece opciones para diversas gestiones; entre ellas **Denuncia impositiva de venta**, que brinda un conjunto de respuestas a preguntas frecuentes (FAQ) y una dirección de e-mail que debe ser utilizada para realizar el trámite, que consiste en descargar el formulario **M-007 v2 IMPUESTO A LOS AUTOMOTORES FORMULARIO ÚNICO – Declaración Jurada** -disponible en la página en formato de procesador de texto-.

Una vez completado y firmado este documento se debe enviar por correo electrónico junto con una copia del boleto de compraventa, de la denuncia de venta registral y de un formulario denominado tipo TP (Trámites Posteriores) que se obtiene en el Registro de la Propiedad Automotor (RNPA).



El sitio web indica que uno de los documentos debe presentarse en su forma original por lo que parecería que la presentación debe realizarse únicamente de modo presencial aunque no está debidamente aclarado. A través del mapa vinculado resulta posible obtener la dirección de la oficina, horarios de atención y otros detalles.

Esquema del camino seguido:



Obtención de un turno para ginecología

El Municipio dispone de una serie de centros de atención primaria de la salud en los que se accede a diversas especialidades médicas; en el ejemplo que se detalla se trata de obtener un turno para Ginecología. El sitio posee un acceso directo denominado **Salud**, a partir del que se realizan algunos intentos; asimismo, se utiliza su buscador.

↓ Intento 1

En la página principal, Acceso directo: **Salud**
Ofrece la posibilidad de bajar una app²⁷ para teléfono móvil
No desea o no dispone de un teléfono para descargar o utilizar la App.

Esquema del camino seguido: **Salud** → X fin de la navegación

↓ Intento 2

En **Salud**, menú principal: **organismos y especialidades**
Submenú: **Centros de atención primaria de salud** (debería decir especialidades)
Opción: **Ginecología y obstetricia**
Cuenta con la descripción y datos de contacto de la Secretaría de atención de la mujer. No es posible gestionar turnos.

Esquema del camino seguido: **Salud** → **Centros de atención primaria de salud** → **Ginecología y obstetricia**= requiere concurrir en forma personal (o usar la App)

↓ Intento 3

En **Salud**, menú principal: **Información de interés**
Submenú: **sistema de atención médica de emergencia**.
En esta segunda opción se obtiene el mismo resultado: hay un texto y el número 107 para pedir ambulancia.

Esquema del camino seguido: **Salud** → **información de interés** → **Sistema de atención médica de emergencia**= remite a otras prestaciones (ambulancia)

↓ Intento 4

A través del **Buscador** se ingresó el término **Turnos** y entre los resultados aparece **Turnos IREMI**
Se accede a una página denominada **Sistema de turnos**.
Nuevamente da indicaciones para descargar la **APP** y sacar un turno. No se puede realizar desde la web.

Esquema del camino seguido: **Buscador del sitio** → **Turnos**= requiere concurrir en forma personal (o usar la App)

.....
²⁷ App: aplicación: programa informático diseñado como una herramienta para realizar operaciones o funciones específicas.

↓ Intento 5

En Salud, menú principal: **Organismos y especialidades**

Submenú: **Especialidades CEMA**

Es una lista de especialidades que se atienden en esa sede, ninguna es un link. El único link es Reserva S.U.M. - CEMA.

No remite a la página **Sistema de turnos** (accesible por el buscador) navegando por los links desde Salud.

Esquema del camino seguido: **Organismos y especialidades** → **Especialidades CEMA= X** fin de la navegación.

↓ Intento 6

Se ingresó nuevamente a **Salud**, menú **Sistema de atención primaria de salud, Cema**. Allí se explica que si se requiere solicitar turno en el CEMA es necesario gestionarlo a través del centro de salud del barrio.

Esquema del camino seguido: **Salud** → **Sistema de atención primaria de la salud** → **CEMA=X** fin de la navegación

↓ Intento 7

Finalmente, se ingresa al menú **Centros de atención primaria de salud**, se despliega **CEMA** y **caps** (centros de atención primaria en los barrios), donde se detallan las diferentes salas,

dirección y teléfono de cada uno de ellos, en algunos casos posee una dirección de correo electrónico. No ofrece link para sacar turnos.

Esquema del camino seguido: **Centros de atención primaria de la salud** → **CEMA y Caps=X** fin de la navegación

No resulta posible gestionar un turno médico en el sistema de salud de la Municipalidad de General Pueyrredon a través de su sitio web oficial.

Reclamos: alumbrado público

Con el fin de evaluar el funcionamiento de los reclamos a través del sitio web se realizó uno referido a una columna de alumbrado colocada hace alrededor de un año y que no ha sido habilitada (no cuenta con cables, sólo la estructura metálica) en proximidad de la intersección de las calles Alvarado y Salta.

↓ Intento 1

Menú principal, opción Atención al vecino, a partir de allí se accede al Icono Reclamos, que brinda seis opciones.

En el listado, se selecciona el ítem: Alumbrado público

No se puede completar el reclamo, que consiste en llenar un formulario, marcar la luminaria en un mapa y subir una foto, ya que la página muestra un mensaje de error en forma reiterada.

Esquema del camino seguido: **Atención al vecino** → **Reclamos** → **Alumbrado público** → **Columnas metálicas o postes de madera** → **Problemas de encendido** → **No enciende luminaria=X** requiere completar formulario, seleccionar en un mapa la luminaria y adjuntar una fotografía

↓ **Figura 3. Captura de pantalla del formulario reclamo alumbrado público.**

Fuente: www.mgp.gob.ar

↓ **Intento 2**

Menú principal. Desde los Accesos directos en la parte inferior de la página se ingresa en Vialidad y alumbrado, desde allí al menú **Reclamo de luminarios y semáforos**.

Se llega al mismo listado de reclamos del intento 1.

Nuevamente aparecen mensajes de error.

Esquema del camino seguido: Vialidad y alumbrado → Reclamo de luminarias y semáforos=X idem reclamo 1

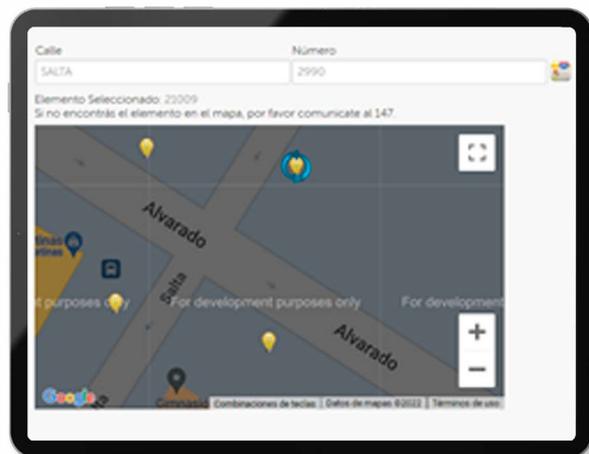
↓ **Intento 3**

Se ingresa al link **Atención al vecino, Reclamos, Alumbrado público**. Desde allí se selecciona **Columnas metálicas o postes de madera**: brinda varias posibilidades pero ninguna coincide con lo que se desea reclamar. No aparece "otros" (también hay opciones prefijadas).

Se opta por **Columna en mal estado**. Se hace necesario seleccionar el elemento con problema en el mapa (tal como se indicó en el primer intento), vale decir, marcar la luminaria. Fue posible hacerlo ya que la columna figura en él. Como se mencionó, requiere además adjuntar una fotografía.

Finalmente, se pudo completar el reclamo.

↓ Figura 4. Captura de pantalla del mapa en el que se debe seleccionar la luminaria.



Fuente: www.mgp.gov.ar

Esquema del camino seguido: **Atención al vecino**→ **Reclamos**→ **Alumbrado público**→ **Columnas metálicas o postes de madera**→ **Problemas de encendido**→ **Columna en mal estado** (requiere señalar su ubicación en el mapa que ofrece el sitio y adjuntar fotografía)

Días más tarde, se verifica el estado del trámite, de acuerdo con el siguiente detalle:

Solicitud N°: RECLAMO xxx/2022
Tipo Solicitud: Alumbrado Público / Columnas metálicas o Postes de madera / Columna en mal estado
Estado: RESUELTO
Nota: Finalizada garantía, se concluye reclamo como resuelto, Muchas Gracias
Fecha de Presentación: xx-xx-2022
Resolución Estimada: xy-xx-2022

Como la luminaria no había sido completada y continuaba sin funcionar mientras que su trámite figuraba como concluido, se optó por realizar una llamada telefónica al 147, con miras a aclarar la situación. Luego de una extensa conversación, la operadora formalizó un nuevo reclamo. Finalmente, la luminaria fue puesta en funcionamiento.

↓ Figura 5. Captura de pantalla en la que se verifica que se considera el trámite finalizado, aunque se encuentra sin resolver.



Fuente: www.mgp.gov.ar

Discusión

Toda evaluación de espacios como el abordado resulta parcial e insuficiente, dados su dimensión y alcance, en especial si se considera la complejidad de un Partido que cuenta con más de 650.000 habitantes²⁸ que residen en él a los que se deben sumar los provenientes del turismo que periódicamente recibe, destinatarios naturales de un canal comunicativo que, por definición, se pretende interactivo.

Aunque el Decreto 378/10 se ocupó de los aspectos esenciales de la *web*, no resultó posible localizar los objetivos que se persiguieron con su implementación, un manual de procedimientos y estilo, o cualquier otro aspecto constitutivo de la razón de ser del sitio en cuestión, tampoco contrastar propósitos y objetivos enunciados, con la realidad.

Existe abundante legislación local que no ha sido plasmada en el sitio *web*. Esto denota una oportunidad para la revisión de las normativas vigentes por parte del Concejo Deliberante a la vez que refuerza la necesidad de implementación. Tales son, por ejemplo, los casos de la Ordenanza 13644/2000 que establece la incorporación en el sitio de un manual de información de Trámites al Usuario en cada Secretaría y el Decreto D.E. 378/2010 que crea la Unidad de Gestión “Actualizada del Sitio Web de Municipio” que no pudo ser localizada.

Al navegar por las distintas secciones se advierte un desequilibrio en el desarrollo. Esto podría deberse a que cada departamento / secretaría / ente parece definir su propio espacio y solicitar que se plasme pero no se percibe un trabajo ulterior propio de una instancia o nivel de unificación de estilos de redacción e imagen y homogeneización de procesos de gestión de trámites, entre otros aspectos esenciales. Esta disparidad puede asociarse también con diferentes momentos de diseño e implementación: una navegación extensa y detallada exhibe que cada gestión de gobierno parece haber dejado su impronta.

Otra cuestión importante se refiere a la utilización de diferentes tipos de recursos, formatos o aplicaciones para la visualización de información o para la gestión de trámites. Por ejemplo, en Educación abre listados de direcciones en archivos .pdf y .xls; el mapa digital al que se accede desde la Subsecretaría de Gobierno Digital abre en la dirección https://gis.mardelplata.gob.ar/app_mapa_interactivo/planodigital.php?subrubro=68, desde la página de inicio del sitio, en tanto, va a la dirección https://appsl.mardelplata.gob.ar/apps/mapa_digital/mapadigital.php?subrubro=68/ o en el caso de los formularios, en la Dirección de Defensa del Consumidor se dispone de ellos en formato .pdf, deben ser entregados personalmente y para

²⁸ <https://www.mardelplata.gob.ar/MardelPlata#:~:text=La%20poblaci%C3%B3n%20estable%20es%20de,anual%20supera%20los%208.000.000.>

la realización de reclamos o solicitud de turnos en diversas cuestiones están disponibles en formato web.

Por otra parte, el Decreto D.E. 378/2010 establece un único dominio para el sitio oficial del Partido (www.mardelplata.gov.ar), el EMVIAL y el EMDER, por ejemplo, se encuentran desarrollados dentro de dicho sitio principal, en las direcciones <https://www.mardelplata.gov.ar/EMVIAL> y <https://www.mardelplata.gov.ar/deportes>, respectivamente, en tanto que el EMTUR (<https://www.turismomardelplata.gov.ar/>) y OSSE (<http://www.osmgp.gov.ar/osse/>) tienen dominios propios e independientes.

Es posible que el tiempo transcurrido desde su creación y las diversas gestiones hayan realizado modificaciones que multiplicaron las posibilidades de acceso a través de distintos caminos y denominaciones.

Evaluación de usabilidad y accesibilidad del sitio web www.mgp.gov.ar

En una primera mirada, la identidad gráfica está presente y claramente definida, pero al recorrer el sitio a través de las distintas dependencias que integran la MGP, se evidencia disparidad en la aplicación de criterios de redacción y de imagen producidos presumiblemente por distintas intervenciones y

actualizaciones. La posibilidad de lograr una construcción más homogénea siempre está al alcance, si se parte de esquemas de organización de tareas que la simplifiquen y la guíen.

Es probable que la idea rectora fuera presentar primariamente algunos temas considerados esenciales -pocos y destacados- en el menú principal y, con miras a extenderlo de un modo simplificado, ofrecer una herramienta de búsqueda de "texto libre", pero esta no dispone de opciones que permitirían colaborar en las acciones que las personas realizan, puesto que la devolución carece de categorización y de orden, tal que se debe revisar cada una de las respuestas, en ocasiones extensos listados, para poder determinar cuál es la indicada. Se podría entender que el menú de accesos directos, en la parte inferior de cada página, describe la estructura de la MGP, pero aparece un listado incompleto y sin orden alfabético ni jerárquico. Tampoco presenta ayudas para el uso de las herramientas de búsqueda.

Respecto de los enlaces, algunos presentan información que ya estaba disponible en la página de origen, otros enlazan a publicaciones obsoletas o ya desaparecidas; tampoco respetan la directiva de accesibilidad de indicar en formato textual el contenido de un ícono o enlace gráfico.

Resulta necesario, entonces, contar con un mediano grado de formación en capacidades digitales y acceso a dispositivos

para poder utilizar procesadores de texto, planillas de cálculo, lectura de archivos .pdf, impresión en papel, según requiera el sitio en sus distintas dependencias y trámites.

Evaluación del sitio web www.mgp.gob.ar desde la perspectiva de contenidos para sitios gubernamentales

La Municipalidad cuenta con una estructura organizacional que, como ya se expresó, no se ve reflejada en el sitio.

En algunas dependencias aparecen la dirección y el teléfono de contacto y también es posible localizar dichos datos en el detalle de los mapas o en listados en archivos descargables. El acceso a esta información resulta confuso.

Los enlaces entre dependencias de gobierno son presentados a través de accesos directos.

No cuenta con foros de discusión para los ciudadanos, mapa del sitio, ni vista del número de visitantes.

Presenta una agenda o calendario de eventos cuya actualización se limita a Noticias, Modernización y Deportes.

La ventanilla única para trámites posee diversos accesos en función de la gestión que el usuario requiera. Cada uno de ellos remite a formas y procedimientos de distinta naturaleza y nivel de dificultad en su operación.

La organización de la información responde a los estándares actuales para sitios web de gobierno, no obstante la búsqueda de síntesis destaca algunas dependencias e invisibiliza otras, decisión que tal vez represente la jerarquía que el gobierno prioriza en su interacción con la ciudadanía.



TAW ON CLICK

General Pueyrredon adhirió mediante la Ordenanza N° 24.937/2020 a la Ley Provincial N° 15.115, que establece las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información para que las personas con discapacidad o dificultad en la comprensión de textos puedan acceder y comprender los contenidos de la página web, en tanto que la evaluación denota un déficit importante al respecto y deriva a recomendaciones puntualizadas para mejorar la implementación.

Aspectos particulares evaluados en el sitio web de la Municipalidad

Archivos, bibliotecas y museos municipales

En todas las instituciones consideradas, las colecciones locales resultan el activo documental más valioso puesto que constituyen recursos únicos y diferenciales.

La digitalidad, como canal narrativo, resulta un increíble potenciador del impacto comunitario, científico, identitario, cultural, educativo y recreativo, entre otras dimensiones, dado que ofrece la posibilidad de resignificar radicalmente las prestaciones. En tal sentido las autoridades cuentan con

la oportunidad de desarrollar un modelo híbrido cuyo punto de partida sea la identidad barrial y local pero que no desdeñe otras interacciones, los vasos comunicantes entre los recursos analógicos y digitales resultan infinitos y la sinergia resultante, una riqueza propia que ninguna otra instancia podrá lograr. La palabra clave es acceso e involucra un sinfín de dimensiones, todas ellas caracterizadas por su poder en la reducción de desigualdades sociales.

Archivos, bibliotecas y museos tienen la posibilidad de reinventarse, transformar sus mediaciones en forma creativa y permanente. Esta construcción no solo se concibe a nivel local sino que puede resultar en redes y espacios vinculares que permitan interacciones con otras personas, ideas, actividades, que enriquezcan y brinden nuevos accesos.

En el caso observado los planteles de personal cuentan con profesionales con competencias para orientar y llevar adelante las transformaciones.

De las normativas recogidas, la reciente Ordenanza 25085/2021 que decide crear “el sitio web o base de datos denominado Museo Virtual del Partido de General Pueyrredon, conformado por todas las obras que integren el inventario de los museos municipales” debería ser revisada puesto

que los museos virtuales no se constituyen de esa forma, sino en un vínculo con los objetos analógicos preexistentes y siendo respetuosos de la tipología institucional. También debe decirse que sitio web y base de datos no resultan sinónimos.

Gestión de patentes de vehículos municipalizados

Respecto de la gestión para regularizar la situación del vehículo municipalizado, se observa que la web municipal adolece de información referida a los remedios procesales administrativos para que los ciudadanos logren petitionar tanto por los derechos colectivos (en general cuestiones medioambientales como poda de árboles o saneamiento de los arroyos), además de los subjetivos, como en este caso.

En el sitio web no existe respuesta a la problemática planteada. Los inconvenientes son dos: por una parte, quien reclama debe continuar abonando la patente aunque el vehículo ya no le pertenece (esta situación es ajena al sitio web), y por otra, no hay posibilidad desde la página de realizar el trámite, requiere concurrir a la Municipalidad.

Otro aspecto importante es que tratándose de un tema tan recurrente (los automotores se municipalizan a partir de los 10 años de antigüedad), no existe un link directo, se debe ingresar en Hacienda y localizar el enlace relativo a vehículos.

Si bien el trámite está detallado, su realización dista de cumplir con los postulados del E-Gobierno: requiere descargar un archivo, completarlo, escanearlo o fotografiarlo y adjuntarlo a un correo electrónico, tareas que pueden resultar complejas para un usuario que no está familiarizado en la utilización de las TICs.

Obtención de un turno para ginecología

Es posible intentar la solicitud a través de diversos caminos dentro del sitio. En ningún caso se logra el turno puesto que exige descargar y utilizar una aplicación para teléfono móvil (no se ha descargado, y por lo tanto no se ha verificado que por esta vía efectivamente se logre) o de lo contrario concurrir en forma personal al centro de salud correspondiente.

Este tipo de falencia podría salvarse con una aplicación híbrida que permita su ejecución tanto en el sitio web cuanto en teléfonos celulares.

Reclamos: alumbrado público

Este trámite resultó complejo y engorroso, con numerosos avances y retrocesos, implicó variadas competencias en TICs por parte del usuario. Superados los inconvenientes y vaivenes, se logró la reparación reclamada, pero no a través del sitio web sino recurriendo al 147 (número de atención al vecino).

Consideraciones finales

Las claves del desarrollo armonioso de un sitio web del tipo analizado pueden sintetizarse en postular y practicar la filosofía de gobierno abierto, no perder de vista las misiones y funciones esenciales para la ciudadanía, elaborar manuales de procedimientos y revisarlos en forma periódica, emplear las herramientas más novedosas (frontera del conocimiento en TICs), organizar el espacio de acuerdo con pautas lógicas y simples, buscar uniformidad de criterio en todas las acciones, mantener actualización permanente y vincular siempre en forma estrecha y multidireccional las dependencias físicas, la web y la comunidad.

Las ventajas relativas de este tipo de implementación en términos de transparencia, gobernabilidad, participación y agilización de tareas recuperan cualquier inversión que se haga al respecto.



BIBLIOGRAFÍA

- Abramovich, V., & Curtis, C. (2000). El acceso a la información como derecho. *Anuario de Derecho a la Comunicación*, 1, 163-170.
- Caridad Sebastián, M., García López, F., Martínez Cardama, S., & Morales García, A. M. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: Servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(2), e206-e206. <https://doi.org/10.3989/REDC.2018.2.1486>
- Cejudo Ramírez, G. Miguel., López Ayllón, Sergio., & Ríos C., A. (Ríos C. (2012). La política de transparencia en México: Instituciones, logros y desafíos. 310-310. https://books.google.com/books/about/La_pol%C3%ADtica_de_transparencia_en_M%C3%A9xico.html?hl=es&id=U79TBAAQBAJ
- Célleri Pacheco, J. K., Vega Oyola, C. X., & Maza-Córdova, J. (2017). Validación de una metodología de evaluación de calidad de sitios web: Caso de estudio UTMACH. *Cumbres*, 3(1), 167-174. <https://doi.org/10.48190/CUMBRES.V3N1A21>
- Coloma Falcón, B. (2021). Accesibilidad y usabilidad de las interfaces web de bibliotecas. – Universidad de Zaragoza. <https://zagan.unizar.es/record/108705>
- Cruz Meléndez, C., & Zamudio Vázquez, A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Opera*, 21, 55-77. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Cruz-Rubio, C. N. (2015). ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 37-53. https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Nicandro-Cruz-Rubio/publication/343988901_Que_es_y_que_no_es_gobierno_abierto_Una_discusion_conceptual/links/5f4ce2cea6fdcc14c5f54d33/Que-es-y-que-no-es-gobierno-abierto-Una-discusion-conceptual.pdf
- Decreto D.E. 378 de 2010 [Municipalidad del Partido de General Pueyrredon]. Establece para el Municipio un único dominio para su sitio Oficial (www.mardelplata.gov.ar) cuya autoridad de aplicación será la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones. Crea la Unidad de Gestión “Actualizada del Sitio Web de Municipio”, dependiente de la Oficina para la Descentralización y Mejora de la Administración Pública Municipal. 15 de febrero de 2010.
- Decreto D.E. 472 de 2020 [Municipalidad del Partido de General Pueyrredon]. Crea la Mesa de Entradas Digital para trámites municipales no presenciales, que estará alojada en el sitio oficial de la Municipalidad. 17 de marzo de 2020.
- Ekmekdjian M. A. (1996). *Derecho a la información*. De Palma. p. 63.
- Chanchí, G. G., Yesid Campo, W. M., & Pérez-Medina, J.-L. (2021). Definición de criterios de accesibilidad mínima para la

- construcción de aplicaciones web. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação, E41, 424-436. <https://www.proquest.com/openview/c5b6695165be235015555ab6439206bd/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Fierro, A.E. y J.R. Gil-García (2012). Más allá del acceso a la información: el uso de tecnologías de información para fomentar la transparencia, la participación y la colaboración en el sector público. En: G. Cejudo, S. López Ayllón y A. Ríos, La política de transparencia en México: Instituciones, logros y desafíos, México, CIDE, pp. 207-248.
- Ganzábal García, X. (2015). Aplicaciones técnicas de usabilidad y accesibilidad en el entorno cliente. https://books.google.com/books/about/Aplicaciones_t%C3%A9cnicas_de_usabilidad_y_a.html?hl=es&id=JgDsBgAAQBAJ
- García Azorín, P. (2006). El portal municipal. Análisis y evaluación de los portales municipales de más de 30.000 habitantes. Tecnimap, Sevilla, 30 de mayo-2 de junio.
- Ley 12475 de 2000. Se reconoce a toda persona física o jurídica que tenga interés legítimo, el derecho de acceso a todos los documentos administrativos. 29 de agosto de 2000. B.O. N° 24120.
- Ley 27.275 de 2016. Tiene por objeto garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública. 29 de septiembre de 2016. B.O. N° 33593.
- Naser, A., Concha, G., & ECLAC, UN. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública /. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf
- Ordenanza 10488 de 1996 [Municipalidad del Partido de General Pueyrredon]. En la que se encomienda al Ente Municipal de Turismo la elaboración de las bases para el llamado a un concurso destinado a diseñar la "Página de Mar del Plata" en la Web y su posterior incorporación a la red a través de un proveedor local. 26 de abril de 1996.
- Ordenanza 13644 de 2000 [Municipalidad del Partido de General Pueyrredon]. Encomienda al Departamento Ejecutivo incorporar a sus páginas Web, un manual de información de Trámites al Usuario a través de las distintas Secretarías. 12 de octubre de 2000.
- Ordenanza 24937 de 2020 [Municipalidad del Partido de General Pueyrredon]. Manifiesta adherir a la Ley Provincial N° 15.115, que establece: "el Estado provincial deberá respetar en los diseños de sus páginas web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información para que las personas con discapacidad o dificultad en la comprensión de textos puedan acceder y comprender sus contenidos. Invita a los municipios a adherir a la presente Ley." 06 de noviembre de 2020.
- Ordenanza 25085 de 2021 [Municipalidad del Partido de General Pueyrredon]. Crea el sitio web o base de datos denominado

- Museo Virtual del Partido de General Pueyrredon, conformado por todas las obras que integren el inventario de los museos municipales. 08 de abril de 2021.
- Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- PAe—Metodologías y Guías. [s. f.]. https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog.html
- Ramírez-Alujas, Á. (2013). Gobierno abierto. EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad, 5, 201-216. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2180>
- Ramos, M. S. (2018). El archivo y su adaptación a los cambios sociales: Sociedad de la información y revolución tecnológica. INVESTIGA: Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información, 2. <https://doi.org/10.23850/25907662.1854>
- Suaiden, E. J. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. Anales de Documentación, 5(0), 333-344. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901>
- Travieso, J.A. (2000). Los Derechos Humanos en la Constitución de la República Argentina. Tratados Leyes. Jurisprudencia. Eudeba, 2ª ed., pág. 195
- XABIER, G. G. (2015). Aplicaciones técnicas de usabilidad y accesibilidad en el entorno cliente. Editorial Paraninfo.
- Zapater Caminal, D. (2019) Del Java a Google. Exposiciones online y museos, una pareja de hecho. En Mnemosine: Revista Catalana de Museología, 9, 2019. Disponible en <http://revista.museologia.cat/uploads/articulos/pdf/0dcdmfop32tmjg4dwhr95et44u.pdf>
- Zúñiga, R. P., Castillo, O. C., Hernández, E. M., & Cervantes, G. A. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad, 5(9). <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253>



Socios Plenarios





Mar del Plata **entre todos**
Monitoreo Ciudadano

Socios Adherentes





 www.mardelplataentretodos.org

 info@mardelplataentretodos.org

 [mdpentretodos](https://www.facebook.com/mdpentretodos)

 [mardelplataentretodos](https://www.instagram.com/mardelplataentretodos)

 [@mdpentretodos](https://twitter.com/mdpentretodos)

 [Mar del Plata Entre Todos](https://www.youtube.com/Mar del Plata Entre Todos)

 [Mar del Plata Entre Todos](https://www.linkedin.com/Mar del Plata Entre Todos)



Mar del Plata **entre todos**
Monitoreo Ciudadano