

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1. ANTECEDENTES GENERALES .....</b>	<b>7</b>
1.1 Los municipios.....	7
1.2 Características del Gobierno Digital.....	9
1.3 Evolución del Gobierno Digital .....	10
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>13</b>
2.1 Instituciones de interés .....	13
2.2 Problema u oportunidad y su relevancia.....	15
2.3 Hipótesis y posibles alternativas de solución.....	21
2.4 Propuesta de valor .....	23
<b>3. OBJETIVO .....</b>	<b>26</b>
3.1 Objetivo general.....	26
<b>4. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>27</b>
4.1 Sitio web público ideal.....	27
4.2 Modelos de evaluación .....	29
<b>5. METODOLOGÍA .....</b>	<b>39</b>
<b>6. ALCANCES .....</b>	<b>41</b>
<b>7. DESARROLLO.....</b>	<b>42</b>
7.1 Servicios municipales .....	42
7.2 Servicios seleccionados.....	48
7.3 Instrumento para la evaluación de sitios web municipales .....	51
7.4 Instrumento para la evaluación de trámites de sitios web municipales .....	70
7.5 Aplicación de la evaluación .....	77
<b>8. RESULTADOS .....</b>	<b>79</b>
8.1 Resultados digitalización municipal .....	79
8.2 Resultados por dimensión evaluada .....	82
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>107</b>
<b>10. PROPUESTAS DE MEJORA.....</b>	<b>112</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>119</b>
<b>12. ANEXOS.....</b>	<b>123</b>