

# **Uso de tecnologías de la información y la comunicación en gobiernos locales.**

## **Un análisis de las estrategias interactivas implementadas por la Municipalidad de Rosario en la actualidad.**

Lic. Ezequiel Miller<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Profesor Adjunto, Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina. Mail: [emiller@fcecon.unr.edu.ar](mailto:emiller@fcecon.unr.edu.ar)

**Resumen.** El presente trabajo se propone analizar la utilización de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en el nivel local de gobierno, específicamente considerando las estrategias interactivas implementadas. Para ello se tomará como caso de estudio al Municipio de la ciudad de Rosario (provincia de Santa Fe), en la actualidad.

### **1. Introducción**

Las postrimidades del siglo XX, y los primeros años de la presente centuria han deparado importantes transformaciones de la matriz estatal y sus vinculaciones con los diversos actores de la vida democrática. Estos cambios han tenido consecuencias no sólo al interior del Estado, sino que afectan a la sociedad en su conjunto. Algunos fenómenos como el de la globalización o el surgimiento de nuevas tecnologías de la información y la comunicación han propiciado el desarrollo de un nuevo paradigma para comprender las relaciones Estado-Sociedad.

Los gobiernos, en todos sus niveles, han registrado estos cambios que se ven materializados en un incremento sustantivo y sistemático en las demandas y exigencias sociales, debiendo incorporar en sus agendas de trabajo nuevas temáticas que implican respuestas y estrategias de mayor complejidad y efectividad. Por ende, la cuestión de la legitimidad gubernamental se transforma en un problema propio de la cotidianeidad.

El presente trabajo se propone analizar la utilización de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en el nivel local de gobierno, específicamente considerando las estrategias interactivas implementadas. Para ello se tomará como caso de estudio al Municipio de la ciudad de Rosario (provincia de Santa Fe), en la actualidad.

La pregunta analítica que se intentará responder es ¿Cuáles son los efectos generados por la utilización de estrategias interactivas mediante TIC en gobiernos locales? Aquí se pone el foco en las acciones de retroalimentación que se establecen entre el Estado local y los ciudadanos.

Con la finalidad de responder este interrogante, se esbozará en los primeros apartados, un marco teórico capaz de establecer una conceptualización del proceso bajo análisis que considera globalmente la sociedad de la información, las TIC y su vinculación con el nivel gubernamental, así como también se hará hincapié en las particularidades del nivel local de gobierno.

En segundo término, se presentaran los resultados de la indagación sobre el estudio de caso seleccionado, realizado mediante una metodología que combina una serie de técnicas cualitativas, utilizando fuentes de información primaria y secundaria.

## 2. Sociedad de la Información, TIC y gobiernos

En el presente apartado se intentará realizar un enmarque teórico de los principales conceptos sobre los cuales versará este trabajo. El objeto de estudio propuesto es el análisis acerca de la utilización de TIC por parte de gobiernos locales. Para ello será necesario realizar un repaso acerca de las visiones más relevantes respecto a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, paradigma de transformación social, económica y cultural global dentro de la cual se enmarca el uso de las TIC.

En las últimas décadas se ha asistido al nacimiento de un nuevo paradigma tecno-económico que ha producido significativas transformaciones en los más diversos órdenes a nivel global. Este nuevo paradigma recibe el nombre de Sociedad de la Información (SI) caracterizada por Castells [1] como “aquella donde los procesos centrales de generación del conocimiento, productividad económica, poder político/militar y funcionamiento de los medios de comunicación están siendo fuertemente transformados por un paradigma informacional. Este paradigma está radicalmente connotado por los nuevos medios tecnológicos, los que siguen la lógica de la interconexión entre sistemas (morfologías de redes). El desarrollo de una sociedad de estas características depende de la capacidad de sus agentes para disparar procesos e implementaciones eficientes de la información basados en el conocimiento, y, también, en su potencial de organizarse a escala global”.

Desde una perspectiva local, algunos autores definen a la Sociedad de la Información y el Conocimiento como un “estadio económico social cuyas acciones de supervivencia y desarrollo están caracterizadas por la capacidad potencial de sus miembros (personas y organizaciones) de hacer un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las TIC para interconectarse en red entre ellas (y con las cosas) de modo convergente, ubicuo, instantáneo y multimedial; a fin de obtener y compartir información, almacenarla, procesarla, analizarla y/o distribuirla a voluntad. Esta disposición creciente de herramientas más y más potentes para el manejo de la información, promoverá la creatividad, la innovación y la creación de conocimiento, convirtiendo a éste en el factor de producción, activo e insumo de la actividad del hombre, incrementando la productividad y la creación de valor económico y social, y recreando de modo más horizontal y ascendente la esfera pública y los modos de relacionamiento” [2].

En este contexto, la utilización de herramientas TIC por parte de gobiernos recibe la denominación de gobierno electrónico (GE), que a grandes rasgos tiene el objeto de mejorar la eficiencia interna, la oferta de servicios e información, y el intercambio con ciudadanos, organizaciones públicas y privadas [3]. Según Finquelievich [4], el GE es el conjunto de procesos o métodos de administración basados en sistemas electrónicos –fundamentalmente Internet-, para mejorar la manera en que un gobierno realiza sus operaciones a nivel interno, con otros niveles de gobierno, y para que los ciudadanos puedan efectuar trámites en línea. Su fin es proporcionar la información –rendición de cuenta, informes de actividades, programas, planes, proyectos, etc.- que los ciudadanos necesitan para evaluar el desempeño de sus funcionarios y para participar en diversos grados y maneras en decisiones que los atañen.

En el mismo sentido, Kaufman [5] sintetiza que el GE conjuga TIC, reingenierías de estructuras y cambios de culturas organizacionales (*Back Office*) para facilitar a los ciudadanos el acceso en línea a la información y a los servicios (*Front Office*), explicitando las diversas dimensiones del esfuerzo por construir el e-gobierno. Al mismo tiempo, sugiere la necesidad de reflexionar sobre las maneras como el gobierno digital implica el desarrollo de formas asociativas que se insertan en la red de redes. La autora sostiene que el gobierno se incorpora como un punto de coordinación importante.

En términos conceptuales, el gobierno electrónico ha ido evolucionando ampliándose la manera de entender el modo de relacionarse entre la administración y la ciudadanía, al dar lugar, más allá de la participación, a la colaboración [6]. En este sentido, el concepto de gobierno abierto supone transparencia, colaboración y participación, pero también, responsabilidad (accountability), asociación público - privada, transversalidad; implicación y empoderamiento ciudadano [7].

### **3. Especificidades de los gobiernos locales**

La noción de territorio representa un factor contextual central, ya que en las últimas décadas ha sufrido modificaciones de relevancia. Produciéndose nuevas interpretaciones en relación al desarrollo, que dejan de estar ancladas exclusivamente en lo “nacional”, y deben ser consideradas en el marco de la sociedad global. Emergiendo nuevos espacios relevantes, ejes de nuevas interacciones y regulaciones [8].

En Argentina existe una diversidad de realidades en cuanto a las características de los gobiernos locales. Esta multiplicidad, se ve reflejada en las constituciones provinciales, que establecen mínimos poblacionales muy bajos para constituirse institucionalmente como Municipalidad. Al mismo tiempo, éstas cuentan con una relativa baja capacidad de gestión, y en muchos casos han replicado estructuras organizacionales de las provincias y la Nación, coexistiendo prácticas fuertemente burocráticas. También se observa una escasez de cuadros técnicos y de información actualizada, pertinente y confiable para la toma de decisiones.

En cuanto a los recursos económicos de los que disponen los gobiernos municipales, vale aclarar que sólo tienen la posibilidad de recaudar mediante el cobro de “tasas”, y lo que reciben en concepto de coparticipación de impuestos provinciales y nacionales. En este sentido, también las realidades son muy diversas, donde los índices de cobrabilidad y la eficiencia en la utilización de esos recursos son muy variados.

A este cuadro de situación, es necesario sumarle que las demandas sociales son crecientes y diversificadas, quedando atrás las históricas llamadas funciones "ABL" (Alumbrado, Barrido y Limpieza). Esta ampliación de las competencias municipales, se ve en la ejecución de políticas que son “concurrentes” entre Estado Nacional y Provincial, y que en términos jurisdiccionales no les compete a los gobiernos locales. Claro ejemplo de ello son las políticas públicas municipales en relación a la seguridad pública o a la generación de empleo.

El primer nivel de gobierno, municipal o local, constituye el más cercano al ciudadano y en el que éste puede participar e influir de manera más directa. Se entiende aquí que es el ámbito propicio para una comunicación más fecunda y productiva entre Estado y sociedad.

Además, diferentes experiencias analizadas, así como también diversos autores, señalan las potencialidades del espacio local, en tanto desarrollo de estrategias de gobierno electrónico [5]; [9];[10]. El ámbito local es más apto, a diferencia del nacional, para la implementación del GE debido a que posee ciertas características propias tales como, flexibilidad y cercanía con el ciudadano, la tendencia a la descentralización, la proximidad, entre otros [2].

### **4. Cuestiones Metodológicas**

Este trabajo parte de los lineamientos teóricos generales que se han desarrollado previamente, y se sitúa en el análisis la utilización de TIC en el nivel local de gobierno. Tomando como caso de estudio al Municipio de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, en la actualidad.

En este sentido, la pregunta que este trabajo se propone responder es de tipo analítica y es formulada de la siguiente manera: ¿Cuáles son los efectos generados por la utilización de estrategias interactivas mediante TIC en gobiernos locales? A partir de este interrogante, el objetivo del trabajo consiste indagar sobre las diversas estrategias implementadas en el nivel local de gobierno mediante TIC, área temática en la cual la producción científica está en pleno desarrollo.

La metodología para la ejecución de la presente propuesta, plantea la combinación de diferentes técnicas cualitativas, que permitan evaluar la complejidad de la experiencia, así como su entorno y su actividad. Desde esta perspectiva, se intentará reconstruir las políticas públicas y acciones gubernamentales con un criterio interdisciplinario. Paralelamente, desde una mirada socio

comunicacional se interpretarán las diferentes estrategias relacionadas a la utilización de TIC a nivel local.

Las fuentes secundarias consultadas están dadas por documentos gubernamentales, Internet, relevamiento de las acciones generadas mediante TIC, relevamiento del material audio visual y acciones comunicacionales generadas mediante TIC, producido por el Municipio, entre otras. No obstante, los resultados del análisis de ambas fuentes serán presentados unificadamente a fin de tener una mejor comprensión del fenómeno en su totalidad.

## **5. Estudio de caso: Rosario**

### **5.1. Breve contexto local**

La ciudad de Rosario se encuentra ubicada en el sur de la provincia de Santa Fe, es la cabecera del departamento homónimo. Cuenta con una población de alrededor de un millón de habitantes, según el último censo (INDEC 2010), y es una de las ciudades de mayor importancia relativa de la Argentina, a partir de una valoración acerca de su dinámica económica, social y cultural, así como también su estratégica ubicación geográfica.

En términos económicos, Rosario forma parte de una región metropolitana cuya actividad principal está basada en la prestación de servicios y la industria, conformando el segundo conglomerado urbano de la Argentina, luego del Gran Buenos Aires.

Los indicadores sociales de la región metropolitana de Rosario marcan para el primer trimestre de 2014 la tasa de actividad fue de 56,3%, mientras que la tasa de empleo fue del 52,5%. La tasa de desocupación fue del 6,7% [11].

Rosario posee una dinámica cultural y educativa de relevancia. Posee centros de estudio e investigación de magnitud, con elevado nivel científico en las más variadas actividades con prestigio nacional e internacional. En el área académica hay aproximadamente unos 74.729 alumnos cursando en las distintas disciplinas, lo que representa cerca del 8 % de los habitantes. Alrededor de un 15 % de la población rosarina tiene estudios superiores o ha asistido a la universidad, siendo esta tasa una de las mayores del país.

En términos políticos, desde hace más de veinte años el partido socialista gobierna la ciudad de Rosario. Lo que marca una fuerte continuidad de determinadas políticas públicas encaradas por un proyecto político. El Socialismo local, logró afirmar y proyectar un modelo de ciudad, con un fuerte anclaje en la salud pública como eje central y con énfasis en el desarrollo de la planificación estratégica. Sin embargo, en los últimos años la gestión local muestra signos de debilitamiento, y la identidad rosarina construida en estas décadas comienza a mutar. Rosario se ha convertido en una región con elevados índices de violencia, sobretodo vinculado al narcotráfico.

### **5.2. Proyectos digitales en la Municipalidad de Rosario**

En una primera aproximación a la experiencia y el desarrollo de estrategias digitales por parte de la Municipalidad de Rosario en los últimos años, irrumpe el proyecto llamado “Ciudad Digital”, que tiene por objetivo utilizar los recursos de las TIC para brindar a los ciudadanos un conjunto de “servicios inteligentes que mejoran la calidad de vida y aportan al desarrollo social, económico y cultural de los individuos y la comunidad”.

Rosario Ciudad Digital proclama como misión estimular el desarrollo económico y la eficiencia gubernamental, asegurando que la comunidad tenga acceso equitativo y general a computadoras, Internet y aplicaciones. Se podrá mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, las empresas, la educación y la disponibilidad de información, mejorar la seguridad pública y los sistemas del cuidado de la salud, facilitar la operatoria municipal y mejorar la provisión de servicios municipales.

Estos proyectos resaltan una serie de acciones y servicios, que tendrán una centralidad fuertemente ligada al uso del sitio web oficial del gobierno municipal, y una serie de sub sitios. Pero también, pueden observarse la utilización de aplicativos específicos. Estas herramientas de comunicación directa con la ciudadanía son capaces de brindar una multiplicidad de servicios e información al usuario.

Desde el sitio web se hace hincapié en tres ejes principales del Proyecto “Ciudad Digital”: la realización de “trámites on-line”, la aplicación “Info Mapas”, y por último la red de conectividad propiciada por el Municipio en algunos puntos de la ciudad.

### **5.3. Análisis de la experiencia digital interactiva de Rosario**

Con el fin de cumplir con el objetivo propuesto en el presente trabajo, y en relación al material seleccionado, se decidió analizar un eje específico relativo al uso que realiza la Municipalidad de Rosario de las TIC en materia de interactividad, considerando la dimensión concerniente a la “bilateralidad”, este punto permite analizar la capacidad de interacción que posee la gestión municipal mediante la utilización de herramientas TIC.

Se pondrán en consideración una serie de tecnologías sociales, por un lado aquellos canales de comunicación previstos tales como correos electrónicos y redes sociales, que permitan establecer vínculos entre los ciudadanos y el municipio. Y por otro lado, se valorarán los servicios prestados integral o parcialmente mediante la utilización de TIC, tales como consultas y reclamos, ya sea en el sitio oficial o mediante diversos aplicativos diseñados para tal fin.

Teniendo en cuenta las observaciones previamente realizadas, a continuación se expondrá un análisis descriptivo de las herramientas interactivas con la que cuenta el Municipio de la ciudad de Rosario actualmente.

#### **5.3.1. Correo Electrónico**

El e-mail sigue siendo una herramienta de uso cotidiano, y en el sitio web municipal es ampliamente ofrecida como espacio de comunicación, todos los funcionarios, desde la Intendenta, hasta Secretarios y Directores lo disponen, situación similar sucede con los correos institucionales de cada una de las reparticiones. El formato diseñado por el Municipio para establecer dicho contacto se produce mediante un formulario específico para tal fin, donde deben incorporarse datos personales (nombre, apellido y mail), y un campo con un cuadro de texto para realizar la consulta o solicitud. Se pudo comprobar que la respuesta es relativamente satisfactoria, mediante la simulación de una serie de consultas por este medio. Sin embargo, será necesaria la realización de futuras indagaciones para conocer el funcionamiento global y sistemático de la situación.

#### **5.3.2. Redes Sociales Digitales**

Por otro lado, y en el actual contexto donde las redes sociales digitales se han masificado, la instantaneidad de su dinámica y la precisión resultan claves en el uso eficiente por parte de gobiernos y organizaciones. El potencial disruptivo de las redes sociales se encuentra íntimamente ligado a la filosofía 2.0 de la que emanan. Las tecnologías de la web 2.0 incluyen blogs, wikis, conectores de redes sociales (por ej., Facebook), redes de intercambio de fotografías (por ej., Flickr, Instagram), y vídeo (por ej., YouTube), microblogging (por ej., Twitter), redes sociales profesionales (por ej., LinkedIn) entre otros.

La concreción del carácter 2.0 de las redes sociales en las administraciones públicas implica tres aspectos: (a) ciudadanos que son potenciales agentes activos en la producción de contenidos web (o prosumidores), (b) la extensión de la idea de la inteligencia colaborativa, es decir, la evidencia de que la innovación pública se encuentra también fuera de los límites formales de la organización, (c) así como la creciente desintermediación de las actividades entre organizaciones e individuos particulares. En definitiva, todo lo anterior refleja un nuevo escenario para la colaboración, la transparencia, la participación y la rendición de cuentas dentro del ámbito público [12].

Por ello, resulta de interés analizar el uso que le da el gobierno municipal de la ciudad de Rosario a las diversas redes digitales disponibles. Específicamente se registra la utilización de tres tipos de redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube.

A partir del relevamiento realizado, es preciso mencionar que se ha detectado una dualidad y complementariedad entre cuentas de tipos institucionales y personales de los funcionarios gubernamentales, ya que se observa una retroalimentación entre unos y otros, por ello se analizan el uso de ambos tipos de cuentas.

### 5.3.2.1. Twitter

Esta plataforma de *microblogging* permite a los usuarios escribir entradas de no más de 140 caracteres. Esta red social digital les permite a las administraciones públicas enviar mensajes instantáneos a la ciudadanía de diversa índole. Permitiendo a su vez una rápida viralización de los mensajes emitidos, mediante las alternativas de retroalimentación que ésta red permite (*Retweet* y *Respuesta*).

Desde el portal municipal se promocionan una serie de cuentas institucionales de Twitter, que no representan la totalidad del manejo oficial de redes que se hace desde el gobierno local. Conviviendo una serie de cuentas en el esquema de comunicación del oficialismo, algunas desarrolladas y promovidas desde el mismo gobierno, y otras administradas por los propios funcionarios municipales que se expresan en su nombre. Estos dos esquemas de cuentas producen una retroalimentación de los principales contenidos que son temas de agenda gubernamental en un momento dado.

Las principales cuentas de Twitter relevadas correspondiente a reparticiones institucionales del Municipio de Rosario, son las siguientes:

**Tabla 1: Cuentas de Twitter Oficiales de la Municipalidad de Rosario**

Cuenta de Twitter	Descripción de la cuenta	Tweets	Fotos/ Videos	Cantidad de Seguidores	En TW Desde
@MuniRosario	Cuenta oficial de la Municipalidad de Rosario.	9180	1232	139909	Febrero 2009
@MoviRosario	Cuenta oficial del Centro de Monitoreo de la Movilidad	12992	83	5967	--
@CulturaRosario	Secretaría de Cultura y Educación	5495	247	12672	Junio 2009
@rosario_turismo	Cuenta oficial del Ente Turístico	2837	412	7707	Diciembre 2010
@RosMasLimpia	Cuenta de difusión de cuidado e higiene ambiental	709	71	1555	--
@AutodromoRos	Cuenta oficial del Autódromo de Rosario	858	89	1180	Julio 2011
@IMMrosario	Cuenta oficial del Instituto Municipal de la Mujer	667	92	649	Marzo 2012
@gumrosario	Cuenta oficial de la Guardia Urbana Municipal	547	16	1378	--
Cuentas no promocionada desde el sitio web oficial, pero oficiales					
@SeguridadVialMR	Agencia de Movilidad y Seguridad Vial	7915	216	6765	Agosto 2012
@SaludRosario	Secretaría de Salud	751	95	620	--
@ProduccionRos	Secretaría de Producción	784	39	717	Enero 2012
@SPSRosario	Secretaría de Promoción Social	258	30	145	--

@juventudrosario	Dirección Municipal de Juventud	454	194	1264	Julio 2010
------------------	---------------------------------	-----	-----	------	------------

Fuente: Elaboración propia – Relevado el día 15-09-2014

La cuenta más dinámica observada es la oficial de @MuniRosario, que dispone de algo menos de 140 mil seguidores, y una dinámica de publicación con una alta frecuencia. Muy lejos en cantidad de seguidores aparecen las cuentas de la Secretarías de Cultura, el Ente de Turismo, Agencia Seguridad Vial y la del Centro de Movilidad Rosario. Del relevamiento sistemático realizado sobre la cuenta @MuniRosario, pudo observarse la existencia de cinco tipos de contenidos producidos:

- a) Actos públicos gubernamentales, comunicación de eventos o actividades donde participan la intendenta u otros funcionarios municipales. Por lo general ilustrados con fotografías o videos de entrevistas en el territorio.
- b) Acciones de gobierno, principalmente la comunicación y promoción de proyectos, programas, políticas públicas, campañas preventivas, formulación de trámites, etc. Aquí se registra a menudo a la utilización de infografías explicativas, o piezas gráficas de diseño con mayor detalle de la acción.
- c) Eventos sociales, aquí se promueven y registran las diversas actividades locales realizadas o no por la Municipalidad, tales como maratones, cursos, acciones culturales, festivales, etc.
- d) Amplificación de declaraciones oficiales, mediante el Retweet de funcionarios del gabinete municipal, principalmente de Clara García, Jorge Elder y Susana Nader (Secretarios de Servicios Públicos y Medio Ambiente; General; y Obras Públicas, respectivamente). Al mismo tiempo, se registra la amplificación mediante el mismo mecanismo de otras áreas, que poseen cuentas satélites, tales como Secretaría de Cultura, Secretaría de Salud, Centros Municipales de distrito, Dirección de Juventud, etc.
- e) Noticias Municipales, este tipo de contenido procura reproducir las acciones comunicacionales generadas desde el sub-portal [www.rosarionoticias.gov.ar](http://www.rosarionoticias.gov.ar) difundiendo con el mismo formato y con su correspondiente link.

En términos generales, se observa una mecánica de trabajo rutinaria en la gestión de las cuentas oficiales, replicándose la misma publicación en diversas franjas horarias al menos tres veces al día. Y también se jerarquizan publicaciones en los momentos de inacción, por ejemplo durante la noche, en que se utiliza un “tweet fijado” que lo ubica en la parte superior de la línea de tiempo. Otros momentos de inacción son los fines de semanas, donde baja notablemente la actividad de la cuenta.

De la totalidad del gabinete municipal, sólo cuatro funcionarios no poseen cuenta de Twitter, lo que representa que más de un 70% si dispone de una de ella. A continuación se detallan las respectivas cuentas.

**Tabla 2: Cuentas de Twitter de Funcionarios de la Municipalidad de Rosario**

Cuenta de Twitter	Descripción de la cuenta	Tweets	Fotos/ Videos	Cantidad de Seguidores	En TW desde
@MonicaFein	Intendenta	1399	196	29869	Febrero 2011
@ferasegurado	Secretario de Gobierno	7516	1171	7159	Enero 2011
@PabloSeghezzo	Secretario de Control y Convivencia Ciudadana	884	145	1983	--
@VeroIrizar	Secretaria de Hacienda y Economía	619	63	1379	Enero 2010
@Leo_Caruana	Secretario de Salud	593	14	628	--

@susanader	Secretaria de Obras Publicas	692	2	851	Marzo 2011
@ClaraGarcia_MR	Secretaria de Servicios Públicos y Medio Ambiente	2009	134	6028	Marzo 2011
@PabloBarese	Secretario de Planeamiento	138	4	101	--
Cecilia L. González	Secretaria de Promoción Social	No dispone de Cuenta			
Horacio J. Ríos	Secretario de Cultura y Educación	No dispone de Cuenta			
Eleonora Scagliotti	Secretaria de Producción y Desarrollo Local	No dispone de Cuenta			
@jorgeelder	Secretario General de la Municipalidad de Rosario	116	11	275	--
Héctor de Benedictis	Secretario de Turismo	No dispone de Cuenta			

Fuente: Elaboración propia – Relevado el día 15-09-2014

Los funcionarios municipales con mayor grado de desenvolvimiento en Twitter son, la Intendente Mónica Fein con casi 30 mil seguidores, el Secretario de Gobierno Fernando Asegurado con más de 7 mil seguidores, y la Secretaria de Servicios Públicos Clara García con algo más de 6 mil seguidores. El resto de los funcionarios muy por debajo.

Desde el sitio web municipal, la única cuenta de twitter promocionada, además de la institucional, es la de la Intendente Mónica Fein, que posee bajos niveles de periodicidad en las publicaciones. En términos globales, los funcionarios municipales tienen bajos niveles en relación al uso de twitter, y en líneas generales mantienen un respeto por la estrategia comunicacional del municipio. Amplificando mensajes producidos desde organismos oficiales.

Rara vez se registran opiniones sobre cuestiones de índole política, siendo las mismas vinculadas principalmente a la difusión de actividades del partido socialista, con bajos niveles de conflictividad.

Por ende, los índices de interacción con los ciudadanos son relativamente bajos, ya que se observan mínimas respuestas ante las publicaciones. Más bien en algunos casos existe endogamia entre cuentas institucionales y personales de funcionarios municipales.

### 5.3.2.2. Facebook

Este tipo de red social se encuentra orientada a las relaciones personales, en los últimos años diversas organizaciones han desarrollado perfiles Facebook, y las administraciones públicas no han sido la excepción.

En relación a la utilización de la red social Facebook, el Municipio de Rosario posee una serie de cuentas institucionales, registrándose una similitud con la gestión de Twitter, en la que sólo se promocionan algunas páginas de Facebook, que no son representativas de la totalidad relevadas. A continuación se presentan las de mayor importancia.

**Tabla 3: Cuentas de Facebook oficiales de la Municipalidad de Rosario**

Cuenta de Facebook	Descripción	Cantidad de "Me gusta"	Fecha de creación
/MunicipalidadRosario	Página oficial de la Municipalidad de Rosario	2799	2014
/RosarioMasLimpia	Página de difusión de cuidado e higiene ambiental	24080	Mayo 2009

/culturarosario	Página oficial de la Secretaría de Cultura y Educación	6952	Septiembre 2010
/ProgramaCeroveinticinco	Página oficial del Programa dirigido a jóvenes de 0 a 25 años	5156	2006
/CalleRecreativaRosario	Página oficial de difusión de actividades y novedades de Calle Recreativa	3169	Septiembre 2011
/rosarioturismo	Página oficial del Ente Turístico Rosario	17305	Diciembre 2010

Fuente: Elaboración propia – Relevado el día 15-09-2014

Llamativamente se observa que la cuenta institucional correspondiente al Municipio de Rosario dispone de una cantidad de seguidores notablemente inferior a las sub-cuentas de áreas municipales, y al mismo tiempo es la cuenta más recientemente creada. El programa “Rosario Más Limpia” o “Rosario Turismo”, disponen de alrededor de 20 mil seguidores, en tanto que la cuenta oficial del municipio no sobrepasa los 3 mil.

Las publicaciones de las diversas cuentas institucionales, incluso la personal de la Intendente Fein, poseen una dinámica de divulgaciones esporádicas. Y los temas tratados son principalmente de dos tipos, por un lado, actividades llevadas a cabo por el Municipio, y por otro lado, campañas de prevención o de concientización. En menor medida se realizan registros de acciones gubernamentales donde aparezcan funcionarios en actos o en contacto con otras personas.

Se utilizan habitualmente para ilustrar estos temas piezas de diseño gráfico, en la que no se observa necesariamente una continuidad estética en términos de un respeto a la identidad visual del gobierno local.

En relación a la cuenta de los funcionarios municipales más reconocidos, en la búsqueda se observa que muchos no poseen este tipo de red social, y en el caso de lo que la tienen, realizan un uso más bien esporádico y vinculado a cuestiones de índole personal, donde las cuestiones políticas y gubernamentales quedan en un segundo plano.

Los niveles de interacción registrados son relativamente bajos, se observa la realización de mínimos comentarios ante publicaciones de la cuenta, y al mismo tiempo en caso de existir comentarios no se observan respuestas sistemáticas de parte de los administradores de la cuenta. Tampoco se registran preferencias de los usuarios por compartir los contenidos.

### 5.3.2.3. YouTube

La plataforma de YouTube permite el acceso a la difusión y el desarrollo de vídeos de la administración pública a un costo relativamente moderado, en tanto que su acceso se convierte en potencialmente global.

La Municipalidad de Rosario hace un uso limitado de este tipo de tecnología social, disponiendo de dos canales, uno de carácter general de tipo institucional<sup>1</sup> representativo del gobierno local, y uno específico correspondiente a la Secretaría de Cultura y Educación<sup>2</sup>. Ambos canales se caracterizan por disponer de vídeos que poseen bajos niveles de reproducción y una marcada falta de actualización. Al mismo tiempo son escasas las producciones audiovisuales gubernamentales, observándose una calidad fluctuante que va desde piezas profesionales a otras de tipo amateur.

### 5.3.3. Aplicativos

1 <https://www.youtube.com/user/Muniroosario> Acceso 15-09-2014.

2 <https://www.youtube.com/user/CulturaRosarioMR> Acceso 15-09-2014.

Del relevamiento realizado se observa la existencia de una serie de aplicativos ofrecidos a la ciudadanía que poseen la finalidad de brindar diversos servicios mediante la utilización de dispositivos móviles (celulares y tablets) y fijos.

La mayor parte de los aplicativos ofrecidos se encuentran vinculados a cuestiones relativas a la movilidad, pero también se observan desarrollos en el área de cultura, ambos serán analizados a continuación.

### **5.3.3.1. Movilidad Rosario**

Bajo este apartado se concentran una serie de servicios interactivos ofrecidos por la ciudad, brindando la posibilidad de acceder a diversos tipos de información detallada, mediante varios aplicativos, a continuación se describen las principales experiencias.

a) Info - Mapas (Infraestructuras de Datos Espaciales - IDE) permite acceder a datos pormenorizados sobre el Transporte Urbano e Interurbano de Pasajeros, pero además posibilita la georeferenciación de una serie de informaciones tales como división de los distritos municipales, vecinales, barrios, seccionales policiales, seccionales catastrales, datos urbanísticos, infraestructura (antenas, cruces con semáforos, alumbrado público, hidráulica, pavimentos), lugares de interés, datos sociopolacionales, guía productiva (comercios, industrias, servicios y construcción), consultas de planos, e incluso es posible realizar descargas. Este aplicativo ofrece un verdadero mapa interactivo e informacional de la ciudad de Rosario.

b) Cómo Llego. Mediante un mapa interactivo de la ciudad se posibilita el acceso a los recorridos de cada línea de colectivos que transitan la ciudad. Además, esta herramienta permite definir direcciones de origen y destino para conocer las opciones de traslado existentes, generando sugerencias de recorridos y con información precisa acerca de la ruta de movilidad, tanto en transporte como caminando.

c) Cuándo Llego. Esta herramienta permite consultar el tiempo que va a tardar en llegar un colectivo a determinada parada, utilizando los GPS disponibles en cada unidad de transporte público de pasajeros. Hay varias opciones para acceder al servicio, por un lado mediante el sitio web del Ente de Transporte Rosario ([www.etr.gov.ar](http://www.etr.gov.ar)), también es posible realizar la consulta mediante SMS, enviando a un número específico la línea de colectivo y el número de parada. La modalidad más innovadora es la que permite realizar la consulta mediante un aplicativo creado para Smartphone (con sistemas iPhone, Android y BlackBerry), previo ingreso de número de línea, e intercepciones de calles, se informa en tiempo real la espera para que llegue el próximo colectivo. Esta aplicación fue diseñada por la empresa Globant como parte de una acción de responsabilidad social empresaria, es una de las más populares y se encuentra bien calificada por los usuarios.

d) Centro de Monitoreo de la Movilidad. El sitio web [www.movilidadrosario.gob.ar](http://www.movilidadrosario.gob.ar) permite conocer en tiempo real diversas informaciones acerca del estado del tránsito en la ciudad, con posibilidades de elegir el perfil de usuario según destinatarios: automovilistas, pasajero de transporte público, y ciclistas. Allí se encuentra información georeferenciada en un mapa provisto por Google Maps acerca de cortes de calles, calzada reducida, semáforos fuera de servicios o intermitentes, desvíos, y calles con ciclovías. En el caso de interrupciones de vía pública se brinda información sobre los motivos (obras públicas o particulares, reparaciones, etc.) Al mismo tiempo este sitio permite reportar una incidencia, previo registro mediante redes sociales (Facebook o Twitter).

e) Sistema de estacionamiento medido. Este aplicativo permite estacionar un vehículo en las zonas habilitadas y pagar el estacionamiento público usando el celular o vía web, como

medio de pago alternativo al parquímetro. Para utilizar este servicio de pago, el interesado debe estar registrado en un sistema de la empresa concesionaria, ello requiere obligatoriamente una comunicación telefónica que le permitirá al usuario darse de alta en el sistema. Luego deberá comprar una tarjeta de recarga, que posee un código que habrá de ser ingresado a la cuenta personal para hacer efectivo el crédito adquirido. Cada vez que el usuario desea utilizar el sistema debe ingresar las claves personales en su respectiva cuenta y luego los datos de ubicación, número de patente y el monto del crédito por estacionar. Este sistema, si bien le brinda al ciudadano una alternativa al tradicional parquímetro, resulta complejo su funcionamiento y vetusto el sistema sobre el cual se asienta su dinámica. Sobre todo en relación a los trámites previos de identificación, ya que los pasos para incorporarse al sistema implican una comunicación telefónica y la adquisición de una tarjeta, disponible a la venta en tan sólo diez puntos geográficos para toda la ciudad.

### **5.3.3.2. Agenda Cultural**

“La agenda cultural en tu celular” es una aplicación que permite consultar el calendario de espectáculos, muestras y actividades culturales en Rosario. Disponible para Android, BlackBerry, IOS y Windows Phone, tanto para dispositivos celulares y tablets. Allí se reproduce la agenda cultural pública y privada de [www.rosariocultura.gob.ar](http://www.rosariocultura.gob.ar). La aplicación jerarquiza diversas opciones de la agenda, y permite buscar la programación día por día, además es posible agendar actividades, y programarlas para que alerte dos horas antes del evento seleccionado. Un aspecto interesante a resaltar es que la agenda se construye a partir de la carga realizada tanto por la Secretaría de Cultura, así como también por la autogestión de los propios artistas. La aplicación fue desarrollada por la Coordinación de Prensa y Comunicación Social de la Secretaría de Cultura y Educación municipal y la empresa local Movizen.

La particularidad y lo innovador de esta agenda cultural gestionada por el Municipio, es la importancia que le brinda a la colaboración de los ciudadanos, específicamente de los artistas, en la construcción de la misma. En el sitio web de la Secretaría de Cultura local se encuentra disponible una “Base de datos de artistas y grupos”, en la que se cuenta con información de artistas locales, en todos sus géneros, que está a disposición del público para consulta. En dicha base se incorporan datos generales del artista y su obra, así como también el contacto personal (mail y teléfono). Allí pueden registrarse los artistas de Rosario y zona metropolitana que residan en dichas localidades, en diversas categorías (artes plásticas y urbanas, cine video, danza, literatura, fotografía, teatro, música, entre otras). La inscripción a la base se realiza simplemente con la carga de un formulario, y los datos consignados pueden ser modificados sólo por el usuario creador de la ficha. Esta acción permite vislumbrar las potencialidades de la implementación de estrategias de colaboración en el desarrollo de contenidos.

## **6. Consideraciones finales**

En las últimas décadas las administraciones públicas, en todos sus niveles, han ido incorporando progresivamente la utilización de TIC. En un primer momento, se dieron procesos de incorporación de tecnologías en áreas de la gestión pública vinculadas con cuestiones eminentemente administrativas, sobre todo en tareas financieras y presupuestarias que suponían cierta complejidad. Sin embargo, en los últimos años con el advenimiento de la Sociedad de la Información, se produjo una rápida expansión de Internet, así como así también una masificación de las tecnologías móviles (smartphone, notebook, tablet, etc.) junto con un crecimiento exponencial de la conectividad. Estas y otras cuestiones, han favorecido que el Estado mantenga relaciones más fluidas con los ciudadanos.

La realidad actual marca una diversidad de posibilidades en relación al uso de TIC por parte de gobiernos, pero el ámbito público no ha procesado las potencialidades de las mismas, observándose dificultades para comprender lógicas y dinámica muy alejadas de la cultura organizacional burocrática ampliamente difundida en la cotidianidad del ámbito estatal en Argentina. No obstante, los gobiernos locales parecen ser los actores más apropiados para la implementación de estrategias digitales que posibiliten un afianzamiento democrático y una mejora sustantiva en la eficiencia del sector público.

Cabe preguntarse en qué medida las acciones analizadas correspondientes al estudio de caso, desplegadas mediante el uso TIC, tienen impacto en las capacidades y atributos del Estado, y que consecuencias trae aparejada en los niveles de gobernabilidad.

Actualmente, la interactividad y la convergencia entre las diversas herramientas digitales disponibles permiten llegar a múltiples públicos a través de las muy diversas posibilidades que brinda Internet. La interactividad, como proceso bilateral de comunicación, es quizás uno de los aspectos que presenta mayor dinamismo y al mismo tiempo mayor dificultad para cualquier gobierno en todos sus niveles, ya que ello implica nuevas formas de comunicación, ya sea desde una perspectiva transaccional o bien mediante estrategias de participación en la toma de decisiones públicas.

En el caso bajo análisis, se ha observado la existencia de diversas herramientas digitales que suponen la idea de interactividad, que con variados usos e implicancias, muestran un incipiente desarrollo en esta materia. Se analizaron tres tipos de herramientas comunicacionales interactivas, el correo electrónico, los aplicativos, y las redes sociales digitales. Cada uno de ellos posee particularidades y potencialidades diferentes, pero son indicativos de las formas en las que se utilizan las TIC a nivel gubernamental.

El correo electrónico es la forma más básica de interacción digital que existe. Todos los gobiernos locales de Argentina actualmente disponen, al menos de esta vía de comunicación, Rosario no es la excepción, y ha desarrollado un sistema de formulario específico que permite ponerse en contacto con diversas áreas y funcionarios.

En tanto que otra forma de interacción bastante más sofisticada, está dada por la utilización de aplicativos que brindan la posibilidad de acceder a distintos tipos de servicios que en su gran mayoría son de carácter transaccional y unidireccional. La movilidad genera la mayor cantidad de desarrollos, presentando una interesante disponibilidad de recursos, satisfactorios niveles de usabilidad y eficiencia en la respuesta.

Las redes sociales han iniciado su camino en el ámbito público a través de una experimentación informal, de una manera muy sectorializada, pero con un ritmo de difusión muy elevado. El caso bajo estudio da cuenta de ello, observándose una disímil utilización de redes sociales en las diversas áreas gubernamentales, y fechas de creación de las cuentas o perfiles que no responden a un patrón común, sino que más bien representan acciones segmentadas sin ser parte de una estrategia global.

En términos generales, las redes sociales gestionadas por el Municipio de Rosario (Twitter, Facebook y YouTube) no permiten establecer una vinculación entre estado y ciudadanos, capaz de promover la participación y la colaboración. Sino que por el contrario, son entendidas e implementadas como una herramienta unidireccional en la que sólo se proyectan mensajes basados en materiales fotográficos o de diseño, y en menor medida se registran producciones audiovisuales propias, que intentan captar escenas de relacionamiento social en el territorio o bien declaraciones de funcionarios. Este tipo de uso, deja a un lado la posibilidad de participación mediante los mecanismos específicos previstos en dichas redes sociales digitales, evitándose el incentivo de consultas, diálogos o bien la generación de debates. Siendo mínimos los niveles de apropiación que poseen las acciones comunicacionales implementadas mediante redes, y tampoco se observan respuestas ante consultas realizadas por los ciudadanos, no se establece un dialogo que posibilite mayores niveles de influencia a partir del feedback.

Vale mencionar que la cantidad de “seguidores” en las cuentas de Twitter, o la cantidad de “me gusta” en los perfiles de Facebook, no son indicadores fidedignos de influencia en redes sociales, ya que son comunes las herramientas de anuncios para promocionar determinado posteo o usuario, e incluso es posible la compra de seguidores.

Se observa una visión comunicativa unidireccional de la utilización de las redes sociales en la administración pública rosarina. Y la presencia en diversas redes sociales, posiblemente encuentre su motivación a partir de la popularización de Facebook y Twitter, que lleva a considerar a los responsables de las áreas de comunicación que es necesario estar presente en ellas, ya que allí se encuentra la ciudadanía. En este tipo de estrategias, no se observa la creación ni el desarrollo de contenidos específicos para volcar en las redes, siendo mínimas las interacciones.

Con el fin de incentivar la participación activa de la ciudadanía, así como la colaboración, resulta esencial contar con una asignación de recursos específica, que propicie la capacitación del personal o bien la contratación de profesionales en la materia, capaces de comprender, producir e incentivar la aplicación de estrategias interactivas en las diversas redes sociales digitales, en el marco de la estrategia de comunicación gubernamental implementada.

Surge aquí la necesidad de formular una serie de interrogantes en relación a estas nuevas formas de vinculación con el gobierno local y las consecuencias que ello genera. Principalmente, acerca de las motivaciones y las modalidades de acceso de los ciudadanos a estas herramientas digitales, también respecto a las acciones gubernamentales que incentiven el uso de dichas herramientas, y al mismo tiempo si es que estas nuevas opciones digitales redundan en un incremento de eficiencia y la legitimidad en la gestión pública. Estos y otros interrogantes serán insumos para futuras indagaciones, y que a lo largo del presente trabajo se intentó responder, poniendo de manifiesto algunas consideraciones acotadas al estudio de caso bajo análisis.

Por último, es preciso consignar que para el diseño e implementación de este tipo de estrategias deben tomarse en cuenta los cambios paradigmáticos surgidos en las últimas décadas, así como los nuevos modos en que los ciudadanos y organizaciones interactúan mediante las tecnologías. El gobierno no puede quedar fuera de ese nuevo espacio público que se encuentra en pleno desarrollo y expansión. El primer paso hacia esta nueva lógica, será la formulación de correctos diagnósticos sobre la situación local, capaces de dar cuenta de los aspectos centrales de la ciudad, tales como los niveles de conectividad, la matriz cultural, los diversos segmentos sociopoblacionales, así como también los usos que los ciudadanos le dan a Internet, entre otras cuestiones. Y recién luego, incorporar integralmente estas acciones digitales, a una estrategia global.

## 7. Referencias

1. Castells, M. (1997): La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1 La sociedad Red, Madrid, Alianza Editorial.
2. Finquelievich, S. y Prince, A. (2008): Gobiernos Locales y Ciudades Digitales. Disponible en <http://www.links.org.ar/weblinks/infoteca2.php>
3. Gascó, M. (2004): E-Gobierno en Bolivia y Paraguay, en America Latina Puntogob. Op. Cit.
4. Finquelievich, S. Coord. (2005): E-Política y E-Gobierno en América Latina. Buenos Aires, Ed. LINKS, [www.links.org.ar](http://www.links.org.ar).
5. Kaufman, E. (2004): E-Gobierno en Argentina: crisis, burocracia y redes, en en America Latina Puntogob. Op. Cit.
6. Concha, C. y Naser, A. (2012): El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Documento de Proyecto. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile.
7. Kaufman, E. (2012): Aportes para el Gobierno Abierto y la entrega de servicios. Experiencias canadienses. E-Book. Buenos Aires.
8. Albuquerque, F. (1998): Cambio Tecnológico, Globalización y Desarrollo Económico Local, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Instituto de Economía y Geografía, Madrid.
9. Araya Dujisin, R, Porrúa Vigón, M (2004): América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico, Santiago de Chile: FLACSO, AICD-OEA.
10. AHCIET (2007): Libro blanco de ciudades digitales en Argentina, Buenos Aires.
11. INDEC (2010) Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas.

12. Criado, J. y Rojas Martín, F (eds.) (2013): Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto. Barcelona. Generalitat de Catalunya, Escola d' Administració Pública de Catalunya.

## **8. Fuentes de la Información**

- Ordenanza Municipal N° 7303/2002.
- Ordenanza Municipal N° 9220/2014.
- [www.indec.gob.ar](http://www.indec.gob.ar)
- [www.rosario.gov.ar](http://www.rosario.gov.ar)
- [www.rosarionoticias.gov.ar](http://www.rosarionoticias.gov.ar)
- [www.etr.gov.ar](http://www.etr.gov.ar)
- [www.movilidadrosario.gov.ar](http://www.movilidadrosario.gov.ar)
- [www.rosariocultura.gov.ar](http://www.rosariocultura.gov.ar)
- [www.lacapital.com.ar](http://www.lacapital.com.ar)