

Introducción

Entre las transformaciones urbanas recientes, las nuevas formas de producción, distribución y consumo, conjuntamente con los nuevos modos de comunicación, han modificado el territorio. Esto ha generado alteraciones en los rasgos urbanos, tanto físicos como no físicos por medio de cambios en los modos de administración, de organización, de gestión y relaciones sociales, evidenciando un cambio cultural. Este capítulo se propone profundizar en el conocimiento del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la gestión del gobierno local de la ciudad de Santa Fe. El mismo se desarrolla por medio de un registro de los discursos tanto de agentes gubernamentales, de la prensa como de usuarios sobre la utilización de las TIC en el gobierno local, desde el año 2007 que es cuando se inician las incorporaciones de estas herramientas en la gestión, hasta la actualidad. Ulteriormente se propone una reflexión en torno a la aplicación de estas herramientas y su incorporación a las políticas públicas. Se plantea una investigación a partir del estudio de la web oficial de la Municipalidad de la ciudad, conjuntamente con el análisis de artículos periodísticos y registros on-line del modo de articulación entre el gobierno y las TIC.

Introducción

Las cualidades de las ciudades actuales radican en el cambio del modo de circulación de bienes, servicios y personas en y entre las ciudades. Este nuevo modo de circulación se vuelve cada vez más inmaterial, y las alteraciones producidas por los equipamientos necesarios para su funcionamiento se tornan poco perceptibles. Este nuevo medio de circulación que utiliza a la tecnología como soporte electrónico indispensable, centra sus avances en relación a los cambios sobre los procesos de desarrollo. Las transformaciones que esta nueva situación genera en las ciudades no incrementan el espacio físico sino que extienden y transforman las relaciones sociales. Los modos de vinculación que van conformando redes a niveles globales expresan nuevas formas de cooperación/competencia inter-urbana, superan la escala local para entablar relaciones más allá de sus límites físicos (Randolph, 2000).

Entre los cambios culturales que genera esta nueva sociedad surgen nuevas formas de gobierno que por medio de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) aspira a ofrecer mejor calidad de vida a sus habitantes. Surge con ello la necesidad de establecer políticas gubernamentales de acceso a internet que funcionen por un lado como puerta de entrada a las TIC y por el otro habiliten a la ciudadanía a su uso. De este modo, al establecer políticas informáticas se permite involucrar aspectos tecnológicos y estrategias de gerenciamiento político como así también alentar la voluntad de participación y

generar relaciones horizontales entre gobernantes y ciudadanos conjuntamente con capacitaciones de nuevas herramientas digitales que permitan la inclusión de la sociedad.

Este trabajo tiene por objetivo profundizar en el conocimiento del uso las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la gestión del gobierno local de la ciudad de Santa Fe. El mismo se desarrolla por medio de un registro de los discursos tanto de agentes gubernamentales, de la prensa como de usuarios sobre la utilización de las TIC en el gobierno local, desde el año 2007 que es cuando se inician las incorporaciones de estas herramientas en la gestión, hasta la actualidad. Posteriormente se propone una reflexión en torno a la aplicación de estas herramientas y su incorporación a las políticas públicas. Se plantea una indagación a partir del estudio de la web oficial de la Municipalidad de la ciudad, conjuntamente con el análisis de artículos periodísticos y registros on-line del modo de articulación entre el gobierno y las TIC.

El texto desarrolla en primera instancia una aproximación a las nuevas formas que adoptan los escenarios de gobierno en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, describiendo el uso de las TIC como herramientas de las políticas públicas. A continuación se expone al caso del gobierno electrónico en la ciudad de Santa Fe, analizando los discursos que acompañan al desarrollo de esta modalidad de gobierno y la relación con el uso que hacen de las TIC tanto los ciudadanos como los gobernantes.

Las nuevas formas de gobernabilidad urbana

El paradigma tecnológico basado en la revolución informacional -es decir la aplicación de información y conocimiento al desarrollo de la tecnología- junto a los cambios socioculturales tendientes a procesos de individualización de la sociedad han mutado la estructura social. Según entiende Castells (2001), la sociedad actual es una “sociedad construida en torno a redes personales y corporativas operadas por redes digitales que se comunican a través de internet”⁵. De este escenario emergen nuevas formas de sociabilidad, de relaciones en red como también nuevas prácticas sociopolíticas. Estos nuevos tipos de relaciones sociales utilizan a la tecnología como medio cambiando la naturaleza y soporte de los vínculos. Susana Finquelievich (2014) entiende a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como un conjunto de herramientas electrónicas y procesos de desarrollo que tienen como fin mejorar la calidad de vida urbana, constituyéndose como un factor de cambio de la sociedad actual, siendo el soporte tecnológico de la sociedad de la información y el conocimiento, facilitando al mismo tiempo la creación y transmisión del conocimiento. Asimismo no existe una única definición, las TIC también pueden ser definidas como:

“Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos

5 Castells, M., (2001). *Internet y la Sociedad red*. Pag. 12.

comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento”⁶

De este modo, estas nuevas herramientas expresan tanto los procesos como también los intereses y valores de la sociedad, proponiendo otras formas de relación y comunicación que caracterizan a la sociedad en red. (Castells, 2001). La estructura social actual funciona como redes interconectadas asegurando así la movilidad creciente de personas, bienes e información (Ascher, 2001). De este modo, las TIC no cambian a la sociedad por sí mismas sino que le dan nueva forma.

El paso hacia una sociedad de la información implica nuevas interpretaciones de tiempo y espacio, nuevos modos de vida, fomentando nuevos modos de sociabilizaciones y relaciones en red como así también nuevas prácticas sociales y políticas. Dichas prácticas ejercen efectos transformadores sobre los modos de gobernar; la participación ciudadana, la eficiencia y la transparencia de los gobiernos se ven facilitados por la incorporación de las tecnologías de la información y conocimiento en la gestión pública.

⁶ Cobo Romani, J.C., (2009, Septiembre). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. Zer 14 (27). Pág. 313.

Una de las formas de expresión de la sociedad de la información es el gobierno electrónico (e-gobierno) o gobierno digital. Este puede ser comprendido como la utilización de las TIC en la administración pública (Scheman, 2004). Araya Dujisin y Porrúa Vigón (2004) explican que el e-gobierno “establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado”⁷. Se presenta como una reinención y modernización de los estados y consiste en el uso intensivo y estratégico de las TIC. Su interés radica más que en la tecnología en sí, en el uso que de ella se hace para establecer cercanía entre autoridades y ciudadanos, para trabajar en redes, compartir información y estimular la participación (Finquelievich, 2004), comprendiéndolo antes que nada como una estrategia para lograr fines públicos

Con la incorporación de las TIC en la administración pública, los gobiernos se han propuesto mejorar su funcionamiento. De este modo, la utilización del gobierno digital apunta a dar mayor efectividad a las actividades, transparencia a las gestiones, asimismo apunta a una participación activa de los ciudadanos en las decisiones de lo público mediante las TIC, entendiéndolo a la misma como aquellas prácticas orientadas a la acción incentivadas por determinados individuos

o grupos sociales conformados por medio de las TIC los cuales tienen como fin
⁷ Araya Dujisin y Porrúa Vigón, (2004). Tres perspectivas para observar el Gobierno Electrónico. En: América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico /, ed. Santiago de Chile: FLACSO, OEA. Pág. 18

intervenir en las gestiones de gobierno para dar soluciones a problemas que los afectan (Baumann, 2000).

En el marco de la Modernización del Estado, el uso de la tecnología ha permitido generar comunicación directa entre el Estado y ciudadanía (Rojas Aravena, 2004). Para interactuar con los ciudadanos, el gobierno se vincula a través de la pantalla, ofreciendo servicios por medios digitales. Las herramientas de este tipo de organismos son la e-administración (administración electrónica) y la e-política (política electrónica). La e-administración refiere a la vinculación de técnicas de administración y tecnología de la información, procura mejorar tanto la calidad como accesibilidad de servicios públicos, se ocupa de la administración interna del gobierno y de generar articulaciones con los otros niveles del mismo. Mientras que por su lado, la e-política refiere a los mecanismos de comunicación y participación ciudadana, brindando información. Dada tanto la cercanía entre municipios y actores locales, lo que permite negociar de manera más flexible, como la proximidad de aplicación, posibilitan mayor efectividad y control, habilitando asimismo un mejor manejo de problemáticas, por lo cual los contextos locales resultan más favorables para el desarrollo de experiencias de este tipo de gobierno.

Asimismo, los gobiernos electrónicos generan participación por medio de las TIC al brindar la posibilidad de una participación entre pares, poniendo en debate cuestiones referentes a los presupuestos, seguridad, patrimonio, entre otros temas de interés. La idea de participación implica la noción de e-democracia, la

cual es comprendida como una “forma “menos” representativa y más participativa gracias a la utilización de las TIC y los new-media en diversos mecanismos de participación directos”⁸. Con ella se pretende mejorar la democracia política y participación ciudadana en la tomada de decisiones por medio de la inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación. Es por medio del formato electrónico que el ciudadano tiene acceso a un mayor caudal de información para contar con la capacidad de debatir de igual a igual con los gobernantes y manifestar sus opiniones e intereses en las tomas de decisiones. De este modo, la incorporación del e-gobierno intenta contribuir a la democratización del acceso a la información y servicios públicos por parte de la población como así también a la transparencia de gestiones. Pero si bien el objeto de interés está claro, el acceso se da para algunas instituciones políticamente interesadas pero que aún no ha alcanzado a la sociedad en su mayoría ya que se manifiestan falencias tanto desde la necesidad de herramientas como de educación para el uso de las mismas.

¿E-Gobierno O E-Administración? Utilización de TIC en la
Municipalidad de la ciudad de Santa Fe.

En el año 2007 se crea en la Municipalidad de Santa Fe la Subsecretaria de Reforma y Modernización del Estado con fin de modernizar el estado local. Para dicha modernización, la Subsecretaria ha generado reformas administrativas por medio del estudio de diseños y procesos como así también por medio de la

8 Prince, A., (2005). Voto electrónico en Argentina. Buenos Aires: Dunken. Pág. 78.

incorporación del soporte tecnológico. La política del gobierno se focaliza en generar vinculaciones entre las diferentes secretarías, considerando necesario a su vez poder moverse en un ambiente laboral que incluya las herramientas de tecnologías de información y comunicación, trabajando en ambientes digitales con la correspondiente capacitación requerida para su uso, una proyección que trasciende lo mera creación de una página administrativa. Por este camino el municipio pretende reducir costos de transacción en relación de bienes y servicios públicos tanto del ciudadano como del gobierno, otorgar transparencia al mismo, fomentar la participación ciudadana en las actividades del Estado, promover la inclusión de ciudadanos no alfabetizados digitalmente, entre otros objetivos.

Desde el año 2009, el gobierno local ha realizado avances en relación a mejoras en su administración desde el ámbito digital, ofreciendo a los ciudadanos servicios a partir de los sistemas existentes. Entre ellos se cuenta con un portal de noticias, publicación de guía de trámites, de concursos públicos y licitaciones, de búsqueda de personal, de normas municipales, gestión de Derecho de Registro de Inspección (declaración jurada mensual y anual), y acceso al Sistema de Expediente Municipal (SIEM). En una segunda instancia se incorporó un Portal de Compras, Información sobre transportes públicos habilitados, Gestión del Libre Multas para la renovación de Carnet de Conductor, Visualizador de Información Geográfica. Los avances por medio de estas herramientas incorporaban servicios de atención al público, descentralización del municipio, donde se crearon diferentes unidades de gestión administrativa para atender a la diversidad territorial

prestando mejores servicios. “El Gobierno de la Ciudad organizó el Municipio en ocho distritos bajo la premisa de modernizar la gestión municipal y adecuar su funcionamiento a las demandas actuales.”⁹ Durante este periodo también se avanzó en un proyecto hacia la “despapelización” en la gestión municipal por medio de incorporación de claves y firma digital, “Una ordenanza aprobada dispuso la creación de claves ciudadanas con firmas electrónicas de carácter legal”¹⁰. Esta nueva incorporación habilitaba la documentación electrónica.

Es en 2012 se licitó la plataforma digital integrada, mediante la cual se aspiraba a que los usuarios pudieran efectuar todo tipo de gestiones a través del medio virtual sin tener que concurrir al establecimiento municipal: “Desde la Subsecretaría de Reforma y Modernización del Estado se informó que la plataforma digital permitirá a los ciudadanos interactuar con la administración municipal a través de la web”¹¹. La incorporación de la herramienta digital al gobierno local contemplaba a su vez la divulgación tanto vía web como en situaciones presenciales de este avance para así dar a conocer el nuevo sistema de gestión.¹²

9 Municipalidad de Santa Fe. (s/f). Distritos de la ciudad. Recuperado desde: http://www.santafecuidad.gov.ar/ciudad/distritos_ciudad.html

10 Con claves y firmas digitales, avanza el gobierno electrónico (2013). El Litoral. Recuperado desde: <http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2013/11/01/metropolitanas/AREA-04.html>

11 Municipalidad de Santa Fe. (2012). El Municipio avanza hacia el Gobierno Electrónico. Recuperado desde: http://www.santafecuidad.gov.ar/noticia/municipio_avanza_hacia_gobierno_electronico.html

12 Como se puede ver expresado en el portal por parte de la encargada del área quién expresaba: “se aprovecharán circunstancias en que el ciudadano se presenta a hacer algún trámite municipal como por ejemplo cuando renueva su licencia de conducir, y allí se le informará sobre los beneficios de la tramitación digital y se le entregará su usuario y clave”. Municipalidad de Santa Fe. (2012). El Municipio avanza hacia el Gobierno Electrónico. Recuperado desde: http://www.santafecuidad.gov.ar/noticia/municipio_avanza_hacia_gobierno_electronico.html

Dicha plataforma digital del gobierno de la ciudad de Santa Fe¹³ presenta una pantalla interactiva en donde se visualizan las noticias de interés, en su mayoría de promoción de gestión. Entre sus servicios ofrecidos se encuentra el “sitio del Intendente” donde se puede acceder a su biografía, gestión, curriculum vitae, hasta la declaración jurada, discursos y agenda. Asimismo el sitio permite “contactarse” con el intendente al brindar dirección de e-mail, sin embargo la interacción real es con personal del municipio quienes atienden consultas en su nombre y la obtención de respuestas no resulta siempre efectiva. Esta sección, junto al apartado de “acceso a la información pública” pretende operar a modo de “transparencia” gubernamental. “Uno de los pilares del estado democrático lo representa la posibilidad de que los ciudadanos dispongan de una amplia y libre información sobre la actividad de gobierno y la administración”¹⁴. Sin embargo, la información no es expuesta en la página; para poder acceder a ella se debe atender a ciertos requisitos (formularios, identificación de solicitante, plazos de espera, etc.). La declaración jurada del intendente es la única información directamente accesible a disposición. En relación al acceso a información sobre el personal municipal como de funcionarios, el sistema ofrece un buscador donde se solicitan tanto DNI como nombres y repartición del personal por lo que se

13 Se puede ingresar al portal por medio de este link: <http://www.santafeciudad.gov.ar/>

14 Dentro de este discurso, en el portal se explica que “El Gobierno de la Ciudad de Santa Fe impulsó en 2008 la ordenanza que regula el derecho al libre acceso a la información pública, al tiempo que se ampliaron los canales de comunicación con la ciudadanía y de publicación con el fin de dar cumplimiento al principio constitucional de difusión de los actos de gobierno”. Municipalidad de Santa Fe. (s/f). Transparencia. Recuperado desde: <http://www.santafeciudad.gov.ar/gobierno/transparencia.html>

debe contar con dicho conocimiento para poder acceder, con lo cual el acceso no resulta directo.

La página dispone también de una atención a empresas y atención ciudadana¹⁵ donde se puede realizar reclamos, consultas y denuncias, como así también ofrece consultas por mensaje de texto. En relación a este servicio, si bien la interacción es dinámica entre el municipio y el solicitante al emitir respuestas inmediatas, solo se brinda información sobre donde realizar los reclamos, derivando a otras dependencias sin respuestas directas, simplemente registrando las mismas, lo que lleva en oportunidades a reiterar los reclamos. Se brinda también una sección para realizar trámites on line con impresiones de boletas digitales, sistema de información de expedientes, construcciones privadas, información de tránsito, contribución de mejoras, guía del buen vecino, libre multa, plan de regularización de deudas fiscales, como así también servicios de estacionamiento medido donde puede realizarse el registro y la activación o desactivación del estacionamiento vehicular desde la página misma o desde un celular¹⁶. Asimismo cuenta con sectores informativos para realizar trámites y una agenda cultural con las actividades en la ciudad.

15 “El Gobierno de la Ciudad de Santa Fe creó el Sistema de Atención Ciudadana. Con el fin de agilizar las gestiones y orientar al vecino, se integró en un mismo servicio la atención presencial, telefónica y digital”. Municipalidad de Santa Fe. (s/f). Atención ciudadana. Recuperado desde: http://www.santafeciudad.gov.ar/servicios/atencion_ciudadana.html

16 Adquirirán un nuevo sistema de estacionamiento medido. (2009). EL Litoral. Recuperado desde: <http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2009/03/19/metropolitanas/AREA-01.html>; Estacionamiento medido: sistema ventajoso, pero todavía mejorable. (2010). EL Litoral. Recuperado desde: <http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2010/07/08/metropolitanas/AREA-01.html>; Los celulares y computadoras debutan como parquímetros. (2012). EL Litoral. Recuperado desde: <http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2012/05/11/metropolitanas/AREA-04.html>

Se ofrece el servicio de habilitación para el uso de la tarjeta magnética de colectivos en el uso diario, el cual es acompañado por el sistema “cuando pasa”¹⁷ como servicio para informar la llegada de los colectivos a las diferentes paradas, la consulta se realiza por medio de sms, desde la web o desde aplicaciones para *smartphones* (teléfonos inteligentes). Este servicio ha incorporado pantallas inteligentes en algunos puntos de la ciudad que brindan información de arribo de líneas en las diferentes paradas.

La página dispone tanto de información como de sitios de realización de trámites por internet y una activa interacción con los usuarios. Hasta aquí se observa la gama de disponibilidad informativa, manifestándose el nivel de participación con el ciudadano de manera bidireccional como es el de la interacción mediante las TIC. Muchos de estos servicios ofrecidos se apoyan en consultas que van guiando el modo de realizarlas, dando cuenta del número de reclamo con el cual ingresa, el modo para realizar seguimiento del mismo, como también la oficina a la cual dirigirse. En cuanto a la usabilidad a la que refiere Araya Dujisin (2004), por un lado, el sitio ofrece un grado de facilidades tanto desde la gráfica, técnica como desde su lenguaje para un uso sencillo, lo cual hace más efectiva la gestión. Por otro lado, no presenta accesibilidad en cuanto a herramientas para capacidades diferentes, siendo estos sectores excluidos de su uso. La pá-

17 Como se puede observar en el portal donde se explica: “Podés consultar el sistema a través de un mensaje de texto, a través de la web o descargando la aplicación si tenés un teléfono inteligente. Como funciona a través de satélite responde en tiempo real a la consulta que realices sobre la llegada del colectivo a una determinada parada.” Municipalidad de Santa Fe. (s/f). Cuándo pasa. Recuperado desde: http://www.santafeciudad.gov.ar/servicios/transporte/cuando_pasa.html

gina mantiene una interacción activa entre ciudadano y gobierno, siendo posible visualizar las consultas y respuestas, de carácter inmediato. Sin embargo la reiteración de reclamos, consultas, denuncias, revelan que algunas veces sólo quedan en la información por parte del municipio y no en la solución al ofrecer respuestas genéricas que se ocupan de redireccionar los reclamos hacia otras áreas del municipio.

Un hecho reciente local de participación ciudadana mediante las TIC lo constituye el caso de un proyecto privado-municipal de construcción de cocheras en un espacio público de interés patrimonial de la ciudad y por medio de movilizaciones lograron poner en jaque a la intervención. Las denuncias por parte de assembleístas y de vecinos hacia el Municipio local remarcan varias cuestiones: por un lado se rechaza la disposición de un espacio público (El Parque Alberdi), de carácter Patrimonial Arquitectónico y Urbano para lucro privado; por otro lado, el reclamo reitera la falta de información a los ciudadanos sobre el proyecto, como también se realizan advertencias sobre los impactos ambientales y urbanos del mismo. De este modo, los vecinos autoconvocados por medio de redes sociales han ido generando manifestaciones de diferente magnitud de asistentes. Por medio de actividades pacíficas como mateadas, abrazos al parque, acampes han ido irrumpiendo los plazos del proyecto, presentando recursos judiciales, reclamos y demandas que aun siguen su curso.

Asimismo, algunas organizaciones ciudadanas como “Santa Fe en Bici” ha logrado caminos de dialogo con el gobierno para hacer viable las propuestas ciudada-

nas¹⁸. Esta organización comunitaria, sin fines de lucro que trabaja “desarrollando proyectos para promover e incentivar el uso de la bicicleta en la ciudad de Santa Fe”¹⁹, utiliza a las redes sociales como una herramienta fundamental para promover eventos y proyectos que han permitido concretar acciones sobre la ciudad. Algunas de ellas son proyectos junto al municipio de espacios para el uso de la bicicleta, dándole de a poco un lugar relevante al uso de este medio de transporte urbano. En lo que refiere al tema de presupuesto participativo en el ámbito local, el gobierno de la ciudad presentó en 2008 la incorporación del Presupuesto participativo²⁰ a fin de incluir a la sociedad de forma directa en la toma de decisiones políticas públicas y democratizar así las decisiones. Si bien es una herramienta que incluye al ciudadano, su participación se limita a presentar proyectos de interés y a votar de manera presencial a aquellos que se considera acorde a sus necesidades, siendo la inclusión de las tecnologías de la Información y la Comunicación una materia pendiente en este proceso. En este caso, las TIC no juegan un rol durante el proceso del presupuesto al ser el mismo presencial, pero si es utilizado el medio digital a modo de propaganda. La página municipal claramente revela en su discurso aquellos proyectos que han sido concretados y en relación

18 Para más información: Plaza Alberdi: hoy se reúnen los ambientalistas y el municipio. (2014). *El Litoral*. Recuperado desde: http://www.ellitoral.com/index.php/id_um/101691-parque-alberdi-acampe-y-protesta%20http://www.ellitoral.com/index.php/id_um/102056-plaza-alberdi-hoy-se-reunen-los-ambientalistas-y-el-municipio-Milagros-Argenti, (2014). La disputa por el Parque Alberdi. *Periódico Pausa*. Recuperado desde: <http://periodicopausa.blogspot.com.ar/2014/06/la-disputa-por-el-parque-alberdi.html> Demarcarán bicisendas en cuatro arterias del barrio Candiotti Sur. (2014) *El Litoral*. Recuperado desde: <http://www.ellitoral.com/accesorios/impresion.php?id=diarios/2014/10/03/metropolitanas/AREA-05.html#>

19 Página de Facebook "Santa Fe en Bici": <https://www.facebook.com/santafeenbici?pnref=story>

20 Municipalidad de Santa Fe. (2008). Por primera vez la ciudad tendrá un presupuesto participativo. Recuperado desde: http://www.santafeciudad.gov.ar/noticia.php/por_primera_historia_santa_tendra_presupuesto_participativo - Presupuesto participativo: vecinos decidirán sobre fondos municipales. (2008). *EL Litoral*. Recuperado desde: http://www.ellitoral.com/index.php/id_um/28653 - Voto electrónico para el presupuesto participativo. (2011). *El Litoral*. Recuperado desde: <http://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2011/03/15/metropolitanas/AREA-01.html>

a los que se encuentran pendiente solamente se remiten a informar el proyecto votado para cada barrio, sin dato alguno del grado de avance. De este modo, se utilizan a las herramientas virtuales para dar cuenta de la “inclusión” del ciudadano en la toma de decisiones y la “eficiencia” del gobierno.

La incorporación de las TIC en la gestión ha brindado la posibilidad tanto de informar, transmitir como de generar un vínculo con los habitantes, habilitando su participación en la gestión de la ciudad, con algunos desajustes y temáticas pendientes relacionados con el acceso de herramientas electrónicas, como campañas de educación a los ciudadanos para el manejo de las TIC, como así también la necesidad de mayores grados de participación e interacción entre la gestión y los ciudadanos por medio de las herramientas digitales que no se limiten solamente a brindar información o atender consultas.

Consideraciones finales

En las últimas décadas la sociedad se ha transformado y conjuntamente con ella sus contextos de desarrollo. Para comprender a la sociedad de la información resulta necesario aprehender el funcionamiento de las nuevas herramientas digitales que demanda su proceso. Materializar la idea de gobierno electrónico trae como consecuencias una sociedad con mayor y más eficaz acceso a la información, facilidad de acceso a servicios, logrando ahorro en costes de tiempo, dinero y dificultades en acceso a lugares físicos para efectuar operaciones, como así también profundiza la democracia ciudadana. Por parte del gobierno se logra transparencia, eficacia, efectividad y eficiencia al incluir con esta nueva herramienta, una simplificación de tareas y la posibilidad de capacitar al personal para

hacer frente a estas nuevas dinámicas.

Si bien la incorporación de las TIC genera mayores grados de compromisos, organización y cooperativismo, conjuntamente con mayor acceso a la información, lo que lleva a mejorar la eficacia y el funcionamiento institucional. Lo cierto es que la eficacia y eficiencia del uso de la tecnología para el e-gobierno no viene dado solamente por la incorporación de la tecnología al ámbito administrativo sino que es debe articularse tanto con decisiones políticas, económicas y sociales como así también con otras entidades, tanto públicas como privadas. Como sostiene Finkelievich, “en general, se confunden peligrosamente los conceptos de gobierno electrónico y administración en línea, generando ineficiencias e incumplimientos”²¹. La capacidad de poder integrar a la ciudadanía con el gobierno es el proceso de mayor complejidad en la implementación del gobierno digital (Araya Dujisin, 2004), por ello el sistema de administración e información debe garantizar el acceso libre y sencillo para el usuario quién muchas veces desconoce el manejo del mismo.

El e-gobierno debe contemplarse a partir de estrategias, es decir a partir de ciertas tomas de decisiones para generar acciones que alcancen determinados fines. Dentro del marco del gobierno electrónico, estas estrategias deben responder al igualitario acceso a la información, facilitando el uso de todos los actores sociales, brindando información, seguridad y privacidad. En la ciudad de Santa Fe, si bien se han realizado mejoras y avances en cuanto al uso de las tecnologías de la comunicación y la información, encontrando algunas vetas de aplicación por

21 Finkelievich, S., (2004). *Mercosur.gov: E-Gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil*. En: América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico /, ed. Santiago de Chile: FLACSO, OEA. Pág. 122

fuera del ámbito de la administración, aún queda un largo camino por recorrer. El libre acceso a internet, la formación de recursos humanos y ciudadanos en el uso de las TIC es una cuenta pendiente en el ámbito local.

BIBLIOGRAFÍA

- **Araya Dujisin y Porrúa Vigón, (2004).** *Tres perspectivas para observar el Gobierno Electrónico*. En: América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico /, ed. Santiago de Chile: FLACSO, OEA.
- **Ascher, F. (2004).** *Los nuevos principios del urbanismo*. Madrid: Alianza
- **Baumann, P., (2000).** *Usos sociales de TICs: Gobiernos locales y Participación Ciudadana*. En: “¡Ciudadanos, a la Red!” Editorial La Crujia, Buenos Aires.
- **Castells, M., (2001).** *Internet y la Sociedad red*. Recuperado en: <http://www.revistalafactoria.eu/articulo.php?id=185>
- **Castells, M., (2001).** *El impacto de Internet en la sociedad: una perspectiva global*. Recuperado en: <https://www.bbvaopenmind.com/articulo/el-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global/?fullscreen=true>
- **Cobo Romani, J.C., (2009, Septiembre).** El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. Zer 14 (27). Pp. 295-318. Recuperado en: <http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer27-14-cobo.pdf>
- **Finkelievich, S.** *E-Democracia y E-participación*. Recuperado en: <http://www.links.org.ar/weblinks/Finkelievich,%20JAIIO%202009,%20>

E%20DEMOCRACIA%20Y%20E%20PARTICIPACION.doc

- **Finquelievich, S., (2004).** *Mercosur.gov: E-Gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil.* En: América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico /, ed. Santiago de Chile: FLACSO, OEA.
- **Medina, P.; Manassero, G., (2009).** *Programa Municipio Digital. Utilización de TICs en la Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe.* Recuperado en: http://www.sgp.gov.ar/contenidos/inap/investigacion/docs/ponencias_x_redmuni/Tecnologias/Mesa%202/Manassero%20y%20MedinaRedMuni2009.pdf
- **Randolph, R. (2000).** *Las mutaciones de lo urbano: de la "red de ciudades" a la "ciudad-red"* En: "¡Ciudadanos, a la Red!" Editorial La Crujia, Buenos Aires.
- **Saskia, S., (1995).** *La ciudad global: una introducción al concepto y su historia.* Recuperado en: http://varasfadu.com.ar/pu/Textos/La_ciudad_Global-Saskia%20Sassen.pdf
- **Saskia, S., (2007).** *La ciudad global: emplazamiento estratégico, nueva frontera.* Recuperado en: http://www.macba.cat/PDFs/saskia_sassen_manolo_laguillo_cas.pdf

Fuentes documentales:

- Página web Municipalidad de Santa Fe: <http://www.santafeciudad.gov.ar/>
- Diario *EL Litoral*. 27 de Septiembre de 2004. Santa Fe.
- Diario *El Litoral*. 04 de Marzo de 2008. Santa Fe.
- Diario *El Litoral*. 16 de Marzo de 2010. Santa Fe.
- Diario *El Litoral*. 08 de Julio de 2010. Santa Fe.
- Diario *El Litoral*. 15 de Marzo de 2011. Santa Fe.
- Diario *El Litoral*. 11 de Mayo de 2012. Santa Fe.
- Diario *El Litoral*. 16 de Septiembre de 2012. Santa Fe.
- Diario *EL Litoral*. 04 de Octubre de 2013. Santa Fe.
- Diario *EL Litoral*. 01 de Noviembre de 2013. Santa Fe.
- Diario *EL Litoral*. 16 de Enero de 2014. Santa Fe.
- Diario *EL Litoral*. 14 de Mayo de 2014. Santa Fe.
- Diario *EL Litoral*. 21 de Mayo de 2014. Santa Fe.
- Diario *EL Litoral*. 26 de Junio de 2014. Santa Fe.
- Diario *EL Litoral*. 03 de Octubre de 2014. Santa Fe.
- Periódico *Pausa*. 25 de Junio de 2014. Santa Fe.