

TESIS DE GRADO

ANÁLISIS COMUNICACIONAL DE LA PROPUESTA DE

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA PROVINCIA DE SANTA FE: SUS DEBILIDADES Y FORTALEZAS

VERÓNICA E. FLORES

DIRECCIÓN: LIC. HORACIO ROBUSTELLI
CO-DIRECCIÓN: LIC. GUSTAVO PIZZIO

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ENTRE RÍOS

2008

INDICE

INTRODUCCIÓN…… 1
Objetivos generales…….. 4
Objetivos específicos…… 4
Nuestra hipótesis…… 5

METODOLOGÍA……..…… 6

MARCO TEÓRICO…… 11
Inserción del Estado en la Sociedad de la Información……... 16
Programa de Gobierno Electrónico……. 16
La redefinición de la ciudadanía…….. 19
Participación política electrónica……... 21

EL PANORAMA LOCAL…… 25
Estrategia de Gobierno Electrónico en la Provincia de Santa Fe…….. 26
Historia……. 28
El derecho a la información pública. Sólo proyectos en la Provincia de Santa Fe…….. 30
Legislación existente: tenemos derecho a saber de qué se trata…….. 32
Proyectos de ley de acceso a la información en la Provincia de Santa Fe……... 34

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL SITIO WEB DEL GOBIERNO PROVINCIAL: ¿TELARAÑA O AUTOPISTA SIN PEAJES?..... 37
a) Descripción de la arquitectura de la información…… 39
b) Análisis de las herramientas…….. 54
b 1) Rendición de cuentas……. 54
b 2) Trámites y servicios ofrecidos…… 63
b 3) Canales de comunicación……... 65
c) Comunicación visual……. 73
d) Accesibilidad…….. 76
e) Estadísticas…… 79
Conexiones de banda ancha: ¿mito y realidad de un fenómeno creciente?..... 81

REFLEXIONES SOBRE LAS IMPLICACIONES DEL CONCEPTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO……..... 84

¿CONCLUSIONES?... APERTURAS……. 92
Interrogantes a ser respondidos en futuras investigaciones…… 97
Desafíos para los profesionales de la comunicación…… 98
El dilema de las oportunidades……. 100

BIBLIOGRAFÍA……... 102

ANEXOS…….. 105
Campaña callejera de promoción del sitio web lanzada el día 4 de setiembre de 2007…….. 106
Decreto Nº 1677/04 (Gobernación): crea el Comité de Gobierno Electrónico……... 107
Resolución Interministerial 0399/04 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) y 0247/04 (Ministerio Coordinador): crea la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico……. 112
Resolución Nº 125/05 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) Resolución Nº 0054/05 (Ministerio Coordinador): establece las funciones del Comité……. 114
Resolución Nº 342/05 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) Resolución Nº 0101/05 (Ministerio Coordinador): pautas para la Organización del Sitio Web……..... 121
Análisis realizado a través del programa eXaminador para determinar si el sitio web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe cumple con las "Pautas de Accesibilidad en la web" aconsejadas para el desarrollo de sitios web por la ONG Entorno Accesible…….. 124

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se ha tornado vertiginoso en los últimos años y ha afectado todos los ámbitos de nuestra sociedad, incluso la estructura y la gestión del Estado.

La utilización de las TIC en los gobiernos ha posibilitado nuevas formas de interacción electrónica entre el mismo y los ciudadanos, las empresas, las distintas organizaciones de la sociedad civil y con otros Estados.

En años recientes, las administraciones públicas provinciales han desarrollado estrategias de Gobierno Electrónico que consisten en el uso de Internet como un nuevo canal para establecer relaciones con los ciudadanos y brindar información y servicios. En este sentido, podemos sostener que el hecho de facilitar el acceso a la información pública que surge de los actos de gobierno es un deber del Estado y un derecho de los ciudadanos reconocido por el derecho positivo internacional. Si bien en Argentina no existe una ley nacional, el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional –y numerosos tratados internacionales– les otorga, indiscriminadamente, la posibilidad de solicitar al Estado cualquier tipo de información que considere necesaria sin tener que justificar los motivos de su pedido.

La democracia se encuentra asociada a la participación y al control activo de la ciudadanía de la gestión de gobierno, y para ello debe encontrarse garantizado, necesariamente, el acceso a la información pública y a mecanismos claros de opinión y control sobre la gestión. El reconocimiento efectivo de dicho derecho no sólo permite alcanzar mayores niveles de transparencia sino que es el elemento esencial en la mejora de la calidad institucional. Este derecho imprescindible impulsa la construcción de sociedades más justas, equitativas y corresponsables en la gestión de los asuntos públicos y contribuye al fortalecimiento del patrimonio social y de la vida democrática en el país.

Por tal motivo, en un país como Argentina, donde la organización del Estado muestra una fuerte tendencia al secreto, resulta primordial difundir y arraigar dentro de la administración pública una serie de herramientas que contribuyan a optimizar la eficiencia de las instancias gubernamentales.

El gobierno de Jorge Obeid (2003-2007) en la provincia de Santa Fe incorporó la estrategia de utilizar un portal institucional[1] que brinda servicios tales como: inicio de trámites administrativos (la descripción de entre 550 y 600 trámites y la posibilidad de bajar los formularios tipos que habitualmente se realizan en una oficina pública),

[1] En este trabajo, los términos “portal”, “página web”, “sitio web o website” se utilizarán como sinónimos.

información sobre algunos emprendimientos de gobierno (a través de un menú de noticias), búsqueda de textos legales y decretos provinciales, obtención de las boletas del impuesto inmobiliario, estadísticas actualizadas, datos sobre la estructura funcional del Estado actual, guía temática (con diferentes tópicos, que engloba, a su vez, distintos subtemas asociados), compras directas que hace el Estado por montos menores (de hasta 5.000 pesos), información relacionada con establecimientos educativos y el personal docente y no docente, datos atinentes a las distintas localidades de la Provincia, lectura del *Boletín Oficial*, base de datos de la oferta exportable de las empresas provinciales, registro de los proveedores del Estado provincial, entre otras prestaciones.

Pese a ser el Gobierno Electrónico un fenómeno relativamente reciente ya que los Estados están incorporando a prueba y error estas nuevas herramientas, podemos hacernos algunas preguntas clave que deben servir para ajustar el rumbo y la profundidad de estas iniciativas ¿Puede afirmarse que nos hallamos frente a un espacio para el encuentro público, que es el espacio virtual? ¿Podemos pensar que este espacio virtual puede –sin reemplazar contactos más directos– paliar el distanciamiento entre el Estado y los ciudadanos? ¿Esa "cercanía" entre Estado y ciudadanos puede generar mecanismos más ágiles y directos de control de gestión y acceso a la información pública? ¿Puede ser el Gobierno Electrónico una herramienta con la cual los ciudadanos auditen el desempeño de algunas áreas de Gobierno?

A partir de lo antedicho nos proponemos reflexionar sobre la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado provincial, y específicamente nos centraremos en el emisor –gobierno– para analizar el lugar que se le da al ciudadano desde su portal web. Esta investigación se centrará en el período que va desde el 3 de setiembre de 2007 –día después de las elecciones provinciales y fecha en la que desde el gobierno se lanzó una campaña callejera y televisiva de promoción del portal web– hasta el 10 de diciembre, cuando concluye la gestión de este gobierno.

Consideramos relevante esta problemática porque las tecnologías de la comunicación y la información utilizadas por ciudadanos y gobierno auguran grandes debates y transformaciones en los mecanismos y en el nivel de participación así como en el sistema de representación y deliberación. Podríamos preguntarnos si nos encontramos frente a un nuevo paradigma de la comunicación digitalizada y frente a un nuevo posicionamiento de los gobiernos.

Como profesionales de la comunicación, nos sentimos motivados a encarar una investigación-reflexión que corone nuestra formación. En esta tarea pretendemos brindar

nuevos conceptos, vincular temas aprendidos durante el cursado de las asignaturas de la Licenciatura en Comunicación y también plantear desafíos para los comunicadores en áreas que, en determinadas ocasiones, parecen estar cerradas para las ciencias sociales.

Objetivos generales

Uno de los objetivos que nos planteamos es analizar la utilización que el Estado provincial hace de las tecnologías, específicamente de Internet, para la implementación de una estrategia de Gobierno Electrónico a través de su portal web: www.santafe.gov.ar

Trataremos también de evidenciar el tipo de Gobierno Electrónico propuesto por el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, sus alcances y limitaciones.

Asimismo, analizaremos la concepción de ciudadano y las relaciones que con ese modelo admite/permite/se plantea el Estado provincial.

Finalmente, elaboraremos una serie de recomendaciones para la profundización de la propuesta de Gobierno Electrónico con vistas a suscitar nuevos desafíos para los comunicadores sociales y reconciliar estas herramientas con las prácticas democráticas.

Objetivos específicos

Profundizaremos respecto del concepto de Gobierno Electrónico que se expone desde el sitio web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, del grado de sintonía que posee con la legislación que lo regula y del discurso de los funcionarios públicos involucrados.

Daremos cuenta del nivel de acceso a la información que el Estado santafesino otorga a partir de su sitio web –considerando el potencial que ofrece Internet para encontrarla– como así también de la forma en que es presentada.

Analizaremos qué lugar le da el Estado santafesino al ciudadano en su página web a partir de los conceptos de comunicación, participación y democracia.

Por último, aportaremos propuestas sobre recursos y usos que generen una participación proactiva del ciudadano con el Estado y que posibiliten una incidencia real en algunas decisiones de gobierno.

Nuestra hipótesis

La siguiente hipótesis guiará este trabajo:

La modalidad de Gobierno Electrónico que propuso la gestión de Jorge Obeid no generó nuevos canales de participación vía Internet, no mejoró el acceso a la información ni contribuyó a transparentar los actos de gobierno, sino que se agotó en una estrategia propagandística o meramente informativa sobre la estructura del Gobierno provincial y la utilización de las tecnologías teleinformáticas para la simple gestión de trámites y servicios.

METODOLOGÍA

El acercamiento a la problemática del Gobierno Electrónico en la Provincia de Santa Fe requirió de dos áreas de abordaje. Se utilizaron técnicas de investigación tales como el análisis de casos y la lectura de bibliografía relacionada con el Gobierno Electrónico en el país (literatura, informes, documentos, artículos periodísticos, Internet) y de información vinculada con la temática en los países latinoamericanos, Estados Unidos y en los países del continente europeo para alcanzar una visión multidimensional del tema.

Dichas fuentes contribuyeron a identificar a los actores y sectores clave para el diseño de la investigación cualitativa y la posterior realización de entrevistas en profundidad.

En cuanto al abordaje cuantitativo, se tomaron en cuenta estudios de campo hechos en Argentina y en países del Mercosur, América Latina, Europa y EEUU.

La investigación cualitativa se efectuó mediante entrevistas personales a dos integrantes, durante el período en estudio, del Comité de Gobierno Electrónico en la Provincia de Santa Fe y al responsable de la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico de la Provincia. Participaron:

Nombre y Apellido	**Cargo**
Carlos Mancinelli	Integrante del Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia de Santa Fe - Director Provincial de Gabinete - Ministerio Coordinador - Cargo político
Raúl Churruarín	Integrante del Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia de Santa Fe - Director Provincial de Informática - Ministerio de Hacienda - Cargo político
Horacio Capanegra	Responsable de la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico - Administrador Provincial - Cargo de carrera en el Estado

Es necesario destacar que también integraba el Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia de Santa Fe César Cechini, Director de Coordinación Técnica del Ministerio de Hacienda, pero al momento de realizar esta investigación se encontraba

desafectado de esta función. Igualmente formaba parte del mismo el Subsecretario de Información Pública de la Provincia, Rául Glavinich, quien se negó de manera sistemática a realizar la entrevista. En una oportunidad fuimos recibidos por Carlos Bara, Director de Información Pública de la Provincia, quien cumplía las funciones en el Comité en ausencia del Subsecretario, y se negó rotundamente a que grabáramos la entrevista.[2] En tanto, debemos mencionar que nos facilitó un CD con la campaña gráfica y televisiva que se hizo para promocionar el sitio web del Estado santafesino.[3]

Las entrevistas fueron abiertas, con un guionado de temas a tratar y con preguntas estandarizadas para los tres entrevistados.

La metodología desarrollada trató de ser ampliamente representativa e involucró a funcionarios políticos del gobierno, empleados del Estado santafesino vinculados a la temática, diputados provinciales y representantes de organizaciones sindicales de prensa.

Realizamos entrevistas a informantes clave tales como dos contenidistas, uno de la Administración Provincial de Impuestos –API– y otro de la Dirección de Comunicación Social;[4] ambos encargados de la carga de datos en el portal y de la actualización semanal los contenidos.

A través de la lectura y análisis de decretos y resoluciones[5] hicimos un análisis de la legislación regulatoria de la estrategia de Gobierno Electrónico en la Provincia de Santa Fe.

Asimismo, realizamos un recorrido cronológico de la historia del acceso a la información pública en la Provincia de Santa Fe mediante análisis de documentos,

[2] Nos parece lamentable que en el contexto en que fue planteada la entrevista: Gobierno Electrónico y Acceso a la información pública, el Director de Información Pública de la Provincia se haya negado a que lo grabemos cuando nos encontramos para realizar la entrevista. Posteriormente, se comprometió a responder la preguntas vía e-mail pero nunca contestó ni respondió a nuestros requerimientos. Cabe destacar que accedemos a su opinión a través de una nota concedida al Diario *El Litoral* de la ciudad de Santa Fe junto a los otros integrantes del Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia y a lo apuntado en la entrevista que mantuvimos con él el día en que no nos permitió tomar registro de sus opiniones. El Litoral.com 20/08/07. (Fecha de consulta 12/01/08).

[3] Resulta llamativo que en el Comité de Gobierno Electrónico sólo participen representantes del Estado y que se relegue a los ciudadanos, las organizaciones de la sociedad y las empresas, que son destinatarios de estas políticas. Consideramos que desde el Estado se les está asignando el rol de meros participantes/receptores.

[4] Esta persona también se negó a que grabemos la entrevista pero accedió a describirnos el proceso de carga de la información al portal.

[5] Decreto 1677/04 (Gobernación): establece la Creación del Comité de Gobierno Electrónico. Resolución Interministerial 0399/04 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) y 0247/04 (Ministerio Coordinador): crea la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico. Resolución Interministerial 0125/05 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) y 0054/05 (Ministerio Coordinador): reglamenta la organización y administración del nuevo portal web. Resolución Interministerial 0342/05 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) y 0101/05 (Ministerio Coordinador): aprueba el prototipo y las pautas para el nuevo portal web.

recortes periodísticos, proyectos de ley y recopilación de testimonios de diversos actores y sectores relacionados con el tema.

Participaron:

Nombre y Apellido	Cargo
Antonio Riestra	Diputado Provincial - ARI – (2007-2011)
Hugo Marcucci	Diputado Provincial - Frente Cívico y Social – UCR – (2007-2011)
Cintia Mignone y Pablo Bosch	Dirigentes del Foro de Comunicación Santafesina - FOCOS

Analizamos también documentos disponibles en el portal del Estado santafesino en la sección “Reforma del Estado - Gobierno Electrónico”, entre los que podemos destacar: “Pautas para la administración del sitio de la Provincia de Santa Fe”; “Manual del contenidista”, que comprende las pautas para la utilización del software que se empleó en el diseño del sitio; “Normas para la elaboración de cuadros estadísticos”, sobre la base de las normas desarrolladas por el INDEC en junio de 2003. Allí se definen algunos conceptos y normas que permiten garantizar la claridad de la información presentada y homogeneizar su presentación en el portal de la Provincia; “Glosario”, que detalla y explicita los términos específicos utilizados en el resto de los documentos para la interpretación correcta del contenido; “Manual de estilo”, documento donde se establecen reglas gramaticales, ortográficas y de redacción. Se determinan algunos aspectos que suelen dar lugar a dudas y consultas para quienes tienen la tarea de cargar y publicar información y aplicativos para las diferentes secciones del sitio web.

Los pasos metodológicos consistieron en lecturas exploratorias y generales, específicas y fragmentadas, globales e integradoras, teniendo en cuenta el contexto histórico del material analizado.

El horizonte teórico que utilizamos para realizar nuestro estudio consideró autores que confluyen en el estudio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Hemos aplicado diferentes conceptualizaciones para poder realizar el abordaje de la problemática que nos hemos propuesto estudiar.

Efectuamos una investigación de carácter analítico-interpretativo-crítico y se llevó a cabo bajo el enfoque teórico y metodológico que nos permitió contrastar las hipótesis

planteadas surgidas de observaciones y reflexiones originadas en la lectura de los materiales y en la investigación teórica previa.

MARCO TEÓRICO

Utilizaremos diferentes conceptuaciones provenientes de distintos autores para poder realizar el abordaje de la problemática que nos propusimos estudiar. Es necesario destacar que hay sobreabundancia de documentos, estudios e investigaciones referidos a la Sociedad de la Información, Gobierno Electrónico, ciudadanía y participación electrónica; por tal motivo, decidir la inclusión de la conceptuación elegida no ha sido tarea sencilla. Los trabajos por los cuales hemos optado han sido seleccionados teniendo en cuenta criterios tales como la trayectoria de los autores, instituciones que respaldan la producción, relación entre el modo de abordaje y la aparición misma del fenómeno, el enfoque y el ámbito regional al cual refieren.

Hasta la fecha, los estudios sobre Gobierno Electrónico se han centrado mayoritariamente en la capacidad que tienen los gobiernos para poner en funcionamiento redes y sistemas de gestión y administración como así también para implementación de sitios y portales web. En cambio, no se han desarrollado estudios significativos desde la perspectiva del ciudadano y menos aún desde la comunicación.

Queremos manifestar además que no hemos encontrado trabajos específicos sobre el Gobierno Electrónico en la Provincia de Santa Fe. Por ello consideramos que el nuestro será innovador, dado que realizamos una investigación, analizamos y documentamos un caso concreto que no ha sido abordado hasta ahora.

Como punto de partida, queremos inscribir nuestro trabajo en la perspectiva de que las (TIC) amplían las posibilidades de comunicación, generan nuevas culturas y posibilitan el desarrollo de nuevas habilidades y formas de construcción del conocimiento.

Podríamos historizar brevemente –siguiendo el planteo de Javier Echeverría–[6] los procesos de globalización, recordando que la metáfora de la globalización se inicia con la ciencia moderna y se consolida en el S. XVIII con la sociedad de la ilustración; y partiendo de allí podríamos caracterizarla en etapas:

- Globalización científica: se inicia con la revolución científica que produjo pensar la Tierra como un globo y un planeta que gira en un sistema del cual el sol es centro absoluto. Los viajes y empresas marítimas colonizadoras proveyeron el material para un nuevo orden geográfico universal que cubrió el globo con un cuadriculado

[6] ECHEVERRÍA, Javier. "Impacto Cultural, Social y Lingüístico de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)". Ponencia presentada en I Coloquio Tres Espacios Lingüísticos ante los Desafíos de la Mundialización. París, marzo, 2001. Publicado en el Campus Organización de Estados Iberoamericanos. http://www.campus-oei.org/ Fecha de consulta: 22/10/07.

de meridianos y paralelos. Metros, kilómetros, grados, segundos, minutos y horas fueron las medidas universales que refundaron las concepciones espacio-temporales.

- Globalización política: sobre el reticulado universal aportado por la anterior, esta globalización desparramó los recursos imperiales de las potencias europeas: las fuerzas militares, la religión católica, los artefactos técnicos de la primera Modernidad y la lengua y la cultura (españolas y portuguesas en primera instancia). El mundo se organizó en colonias, grupo de países dependientes de otros países-potencia, y el reticulado fue entonces una nueva cartografía política.
- Globalización electrónica: este proceso está en pleno desarrollo y a su vez se asienta en el despliegue científico y la organización política que reconfiguran el planeta. Pero su dinámica está dada por las TIC, que le permiten organizar el planeta sobre un reticulado de redes transterritoriales y una nueva métrica de proximidad medida en *bytes* por segundo. De nuevo se reconfiguran las dimensiones espacio-temporales; ahora las posiciones se determinan con otros instrumentos tecnológicos (el GPS o Global Position System y el GTS o Global Time System). Esto, al punto de que hay quienes sostienen la hipótesis de los tres entornos: la naturaleza (*Physis*), la ciudad (*Polis*) y el espacio electrónico (*Telépolis*).

Creemos que esta última concepción de globalización tiene, además, una característica que es particularmente operativa para los fines de este trabajo: modifica la vida social y particular de las personas como nunca lo han hecho las anteriores, pues no sólo opera a escala planetaria, sino que afecta el modo de consumir, informarse, comunicarse y divertirse de cada individuo en sus ámbitos más privados. En esto radican su fuerza y sus posibilidades de acción cívica; son las potencialidades que nos permitirán hablar de un espacio en donde se realicen las relaciones sociales y específicamente las que involucran al Estado y sus ciudadanos.

Diversos autores, entre ellos Castells, nos muestran que estamos en medio de un importante cambio de época, una nueva forma de organización que puede denominarse la “sociedad del conocimiento”: “…se trata de una sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada sobre el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información. Esto no quiere decir que la tecnología sea lo que determine; la tecnología siempre se desarrolla en relación con contextos sociales, institucionales, económicos y culturales, etc. Pero lo distintivo de

lo que está pasando en los últimos diez o quince años es realmente un paso de paradigma muy parecido al que ocurrió cuando se constituyó la sociedad industrial –y no me refiero simplemente a la máquina de vapor, primero y a la electricidad, después. Se constituye un paradigma de un nuevo tipo en el que todos los procesos de la sociedad, de la política, de la guerra, de la economía pasan a verse afectados por la capacidad de procesar y distribuir energía de forma ubicua en el conjunto de la actividad humana" .[7]

La sociedad del conocimiento no puede ser comprendida en términos solamente tecnológicos sino como la confluencia de factores políticos, económicos y sociales que, junto a los tecnológicos, permitieron un nuevo modelo de acumulación.

La transformación de los procesos y circuitos productivos, de las rutinas laborales afectadas por la expansión de las TIC que posibilitan la convergencia en sistemas integrados, como así también la naturaleza intangible de los intercambios económicos, son algunas de las características de la sociedad de la información donde ésta, propiamente dicha, se convierte en materia prima y las formas de procesamiento y almacenamiento se caracterizan por la flexibilidad, la interconexión y la capacidad de penetración, en tiempo real, en todos los ámbitos de la vida humana.

Manuel Castells plantea que cuando hablamos de la sociedad del conocimiento nos estamos refiriendo a un nuevo paradigma tecnológico que tiene dos expresiones fundamentales: una es Internet y la otra es la capacidad de recodificar la materia viva, o sea, la capacidad de la ingeniería genética. "Internet no es una energía más; es realmente el equivalente a lo que fue primeramente la máquina de vapor y luego el motor eléctrico en el conjunto de la revolución industrial."[8] Ello, en tanto reproductividad económica y serial de contenidos, de objetos de consumo cultural.

Asimismo, Castells introduce la dimensión cultural y plantea que el sistema de valores, creencias y formas de constituir mentalmente una sociedad es decisivo en la producción y las formas de estas tecnologías clave de nuestros paradigmas. "Internet no es solamente ni principalmente una tecnología, sino una producción cultural. Esto no quiere decir que no haya tecnología en Internet –naturalmente, hay tecnología informática–. (…) Una vez que existe como tecnología potente insertada en la práctica social, tiene efectos muy importantes, por un lado, sobre la innovación –y, por tanto, la creación de riqueza y el nivel económico; y por otro lado, sobre el desarrollo de nuevas formas culturales, tanto en el sentido amplio, es decir, formas de ser mentalmente de la

[7] CASTELLS, Manuel. "La dimensión cultural de Internet". Universidad Oberta de Catalunya. España, julio 2002. http://www.uoc.edu Fecha de consulta: 22/10/07.
[8] Ídem.

sociedad, como en el sentido más estricto, creación cultural y artística."[9]

Entendemos que Internet es más que una tecnología, un medio para todo: medio de comunicación, de interacción, de organización social. Es un medio en el cual se basa una nueva sociedad en la que vivimos: la "sociedad en red".

Nos parece pertinente contemplar para nuestro estudio –y siguiendo a Castells–[10] que existe una relación directa entre Internet y la actividad política. Internet podrá ser un instrumento de participación ciudadana extraordinario, un ágora político de información de la clase política y los gobiernos a los ciudadanos y de relación interactiva. Pero lo gobiernos y los políticos solamente lo usan como tablón de anuncios. Allí donde hay movilización social, ésta actúa como instrumento de cambio social; allí donde hay burocratización política y política estrictamente mediática de presentación ciudadana, Internet es simplemente un tablón de anuncios, una instancia burocrática más, otra mediación (tecnológica esta vez) que posee una doble cualidad: por un lado "acerca" el Estado a la gente (es posible realizar trámites o recabar información en la propia casa) y por el otro lo "aleja", pues desaparecen los interlocutores "plenos", de carne y hueso. Esto es particularmente importante cuando hablamos de una estructura organizacional pública (el Estado), algo tan grande como "inmaterial", en donde las responsabilidades se disuelven en la burocracia. Está en un lugar y no lo está; es el puñado de empleados de una repartición y no lo es; es un lugar en el ciberespacio, pero tampoco. Recuperando a Castells, podríamos pensar en Internet como una nueva barricada que además porta la ilusión de una cercanía virtual**.**

Antes de mencionar las relaciones del Estado con las TIC en el marco de la Sociedad de la Información, diremos que este Tercer Entorno (digital y electrónico) no es sólo Internet, ni mucho menos uno de sus recursos dilectos, la *World Wide Web*. Tampoco la telefonía, el dinero electrónico, las redes telemáticas o las tecnologías multimedia. No es la herramienta que soporta los contenidos a transmitir sino el espacio, su infraestructura electrónica, la que sienta las bases de profecías tales como la "aldea global" (Marshall McLuhan), la "tercera ola" (Alvin Toffler), la "frontera electrónica" (John Perry Barlow), las "mentes interconectadas" (Derrick De Kerchove), el "mundo digital" (Nicholas Negroponte), el "mundo virtual" (Pierre Levy) y la ya mencionada "sociedad en red" de Manuel Castells.

[9] Ídem.
[10] CASTELLS, Manuel. "Internet y la sociedad en red". En Lección inaugural del programa del doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. Universidad Oberta de Catalunya. España, 2001.

Inserción del Estado en la Sociedad de la Información

La Sociedad de la Información constituye el marco para el desarrollo del Gobierno Electrónico. Es decir, la incorporación de las TIC al proceso de gestión estatal rediseña la acumulación, procesamiento y circulación de la información y las comunicaciones en el seno del Estado, reformula la producción de bienes y servicios de éste a través de estrategias de Gobierno Electrónico para conformar un nuevo espacio y una nueva modalidad en la relación Estado-ciudadano.

La Sociedad de la Información promueve nuevas formas de trabajar, de hacer negocios, de aprender, de enseñar, de vincular personas y organizaciones en la conformación de redes sociales flexibles, que atraviesan fronteras y comparten conocimientos.

Miguel Salvador Serna plantea "…que el desarrollo de estrategias integrales de Gobierno Electrónico por parte de los gobiernos locales requiere de una reflexión consciente de las dimensiones que supone y de su impacto en la sociedad a la que se dirige, abarcando desde su incidencia en la manera de informar y comunicarse, como en la manera de prestar servicios y de organizarse internamente".[11]

Programa de Gobierno Electrónico

A partir del surgimiento de Internet comenzó a desarrollarse el concepto de "Gobierno Electrónico" en las administraciones públicas. A pesar de esto, no existe un consenso sobre lo que significa Gobierno Electrónico y tampoco sobre la forma de nombrarlo.

Según Tesoro, Arambarri y González Cao: "Las expresiones 'Gobierno Electrónico', 'Gobierno digital', 'Gobierno en línea', 'Administración electrónica' y 'Estado digital', como equivalentes a las anglosajonas '*electronic government*' '*e-government*' o '*e-gov*', pretenden aludir a un 'nuevo' paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los poderes públicos, para: a) proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos, b) proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios, c) adicionar productividad, calidad y valor a los servicios, d) proveer atención 'a la medida' de los requerimientos de cada usuario, e) resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias 'en línea', f)

[11] SERNA, Salvador. "Gobierno Electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas". Ponencia del VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, 2002.

aumentar la participación ciudadana, g) aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado, h) reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público, i) aumentar la transparencia de la gestión pública".[12]

Nos parece oportuno citar la concepción que al respecto propone la Subsecretaría de la Gestión Pública de Argentina a través de la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información, que es el organismo que regula el gobierno Electrónico en nuestro país: "El Plan de Gobierno Electrónico impulsa el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con la finalidad de: ofrecer mejores servicios al ciudadano / habitante, optimizar la gestión pública, garantizar la transparencia de los actos de gobierno, reducir los costos de tramitaciones, generar nuevos espacios de participación, incluir a personas, empresas y comunidades menos favorecidas y favorecer la integración de nuestra producción al mercado global".[13]

En ese marco, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (Decreto Nº 378/05 – Poder Ejecutivo) fija las responsabilidades de la Subsecretaría de la Gestión Pública y de todos los organismos que integran la administración pública nacional y contempla herramientas que buscan simplificar la realización de trámites, reducir sus costos, generar nuevos espacios de participación ciudadana y garantizar la transparencia de los actos de gobierno. A través del Consejo Federal de la Función Pública (CoFeFup), la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Nación promueve la cooperación entre la Nación y las provincias para fortalecer y modernizar el aparato administrativo-institucional de los gobiernos subnacionales.

En esta etapa, resulta necesario introducir el concepto propuesto por la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: "Se entienden las expresiones de 'Gobierno Electrónico' y de 'Administración Electrónica' como sinónimos, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los

[12] TESORO, José Luis; Arambarri, Alejandro José, González Cao, Rodrigo. "Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del Gobierno Electrónico: hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales". XVI Concurso de Ensayos y Monografías sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública: "Gobierno Electrónico" del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Caracas, 2002.

[13] El 27 de abril se sancionó el Decreto 378/05 a través del cual se aprobaron los lineamientos estratégicos que han de regir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico de la República Argentina y los Planes Sectoriales de los organismos de la Administración Pública Nacional. Consulta: http://www.sgp.gov.ar/

ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales. La adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública por parte de los Estados iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado. En atención a que el Gobierno Electrónico se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática, tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos".[14]

Más allá de los organismos de gobiernos o de los foros internacionales abocados a las definiciones "macro" del término, hay investigadores que también conceptúan al Gobierno Electrónico, y entendemos muy útil introducirlos en este momento.

En primer lugar, Miguel Salvador Serna propone un concepto de Gobierno Electrónico que lo define como "la utilización de las TIC por parte de los gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas. Acciones a las que cabe añadir las orientadas a sentar las bases para el desarrollo de la Sociedad de la Información, tanto en lo que se refiere a la promoción de infraestructuras como a la promoción de una cultura de la información acorde a la nueva realidad".[15]

Magela Cabrera Arias plantea: "Aprovechando el auge de Internet y de los medios informáticos, se ha gestado el concepto de Gobierno Electrónico, para facilitar la relación entre la ciudadanía, la gestión pública, las relaciones entre los agentes que desempeñan esas gestiones, la promoción de las tecnologías de la información, la comunicación y el conocimiento en el conjunto de la sociedad. El concepto de Gobierno Electrónico implica desde mejorar la relación con los ciudadanos, hoy poco o mal desarrollada y la gestión

[14]El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) es un organismo público internacional, de carácter intergubernamental. Se constituyó en el año 1972 bajo la iniciativa de los gobiernos de México, Perú y Venezuela. Su creación fue recomendada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 2802 - XXVI) con la idea de establecer una entidad regional que tuviera como eje de su actividad la modernización de las administraciones públicas, un factor estratégico en el proceso de desarrollo económico y social. Su misión es promover el análisis y el intercambio de experiencias y conocimientos en torno a la reforma del Estado y la modernización de la administración pública, mediante la organización de reuniones internacionales especializadas, la publicación de obras, la prestación de servicios de documentación e información, la realización de estudios e investigaciones y la ejecución de actividades de cooperación técnica entre sus países miembros y proveniente de otras regiones. La carta de Gobierno Electrónico de la CLAD fue aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007.

[15] SERNA, Salvador. Ob. cit.

interna, hasta la realización por vía telemática de determinadas actividades (gestiones, trámites, servicios). La filosofía de este tipo de proyecto es que el Gobierno Electrónico es una herramienta que puede contribuir a consolidar y perfeccionar las democracias, puede posibilitar una mayor disciplina en el gasto fiscal: así como puede ayudar a atender eficientemente problemas sociales complejos. Asimismo, la tecnología puede posibilitar una serie de servicios, información y medios que facilitan la satisfacción de necesidades y la ampliación de oportunidades de las personas, contribuyendo así al desarrollo humano sostenible de los ciudadanos".[16]

Ahora bien, podríamos introducir dos dimensiones hasta ahora soslayadas (o tal vez supuestas dentro de las conceptuaciones de Gobierno Electrónico) que son la educativa y la cultural. Se trata de incorporar a los contenidos y servicios ofrecidos a través de Internet producciones de artistas, educadores y pedagogos que contribuyan a repensar prácticas sociales sumamente importantes para formar ciudadanía, que la definen cualitativamente y forman parte de los consumos que deberían estar al alcance de todos y que el Estado debe garantizar. Existen algunas experiencias interesantes en este sentido (por ejemplo, el portal Educ.ar[17] del Gobierno nacional) pero no como una estrategia permanente e integrada al resto de las acciones de Gobierno Electrónico.

La redefinición de la ciudadanía

María C. Mata afirma, siguiendo a Torcuato Di Tella, Hugo Chumbita y otros, que "el ejercicio de la ciudadanía ha desbordado hace tiempo, el marco de la teoría política, la estrecha esfera de la titularidad y ejercicio de los derechos civiles y políticos de carácter universal íntimamente relacionados con el sistema de gobierno y la estructura social y económica de un país para complejizarse y expandirse, incorporando la problemática de la diversidad y la diferencia y sobrepasando los marcos de referencia estrechamente estatales".[18]

Consideramos que, incluso, estos marcos de referencia no sólo resultan insuficientes sino que carecen de sentido para grandes grupos sociales autóctonos o bien grupos de inmigrantes sin papeles (doblemente marginales) que sólo poseen derechos

[16] CABRERA ARIAS, Magela. "Sociedad de la información y desarrollo humano en Panamá". En publicación seriada *Tareas*, Nº 115 Cela. Panamá. Setiembre-diciembre, 2003.
[17] Concebido como la primera empresa de Internet del Estado argentino, este portal, posible gracias a la colaboración de varias empresas privadas, pretende convertirse en una herramienta para democratizar la educación a través de la generación de contenidos educativos de calidad, del diseño e implantación de un plan de capacitación de docentes a nivel nacional y de la puesta en marcha de un proyecto de conectividad que provea a las escuelas de ordenadores y de conexión a Internet y proporcione formación digital a profesores, padres y alumnos.
[18,] MATA, María C. "Comunicación, ciudadanía y poder: pistas para pensar su articulación". Revista *Diálogos* Nº 64. Págs. 64 a 75. Argentina, noviembre, 2002.

formales, no votan, no tienen defensa ante la ley del Estado, no tienen trabajo ni pueden acceder a niveles mínimos de salud, educación o seguridades civiles. Para ellos los espacios de reconocimiento y pertenencia son más bien reductos defensivos y en colisión permanente con las instituciones políticas que "contienen" a los otros, que son, esos sí, ciudadanos. La sociedad de la información posee –tal como hemos visto cuando definíamos las características del Tercer Entorno– lugares en los cuales estos grupos pueden cobijarse, recrear una ilusión de "legitimidad" y pertenencia, en donde pueden acceder a ciertos consumos culturales o bien entablar relaciones con sus pares y aun con algunas formas del gobierno público.

Pero siguiendo con el concepto tradicional de ciudadano, Mata también considera "que reconociendo la lógica de la globalización, la noción de ciudadanía es el recurso necesario para re-pensar un modo de ser en el mundo ampliado; es decir, para pensar el intercambio y la vinculación simbólica de los individuos en un espacio vuelto común por las tecnologías de producción y distribución de información y productos mediáticos, así como por la desterritorialización de procesos productivos, los procesos migratorios y las interacciones mundiales en términos de negocio y entretenimiento".[19]

Asimismo, Mata dice: "Así, la ciudadanía comenzó a nombrar, en la última década del siglo pasado, un modo específico de aparición de los individuos en el espacio público, caracterizado por su capacidad de constituirse como sujetos de demanda y proposición en diversos ámbitos vinculados con su experiencia: desde la nacionalidad y el género hasta las categorías laborales, y las afinidades culturales. Pero esta ampliación que lleva a algunos pensadores a hablar de 'nuevas ciudadanías' definidas en el marco de la sociedad civil no llega a encubrir, como bien lo señala Hugo Quiroga, que el debilitamiento de la clásica figura de la ciudadanía –marcado por un evidente escepticismo hacia la vida política– implica serios desafíos para pensar en la transformación de los órdenes colectivos injustos vigentes en nuestras realidades".[20]

En tal sentido, María Mata toma de Manuel Carretón la idea de que la ciudadanía es la reivindicación y reconocimiento de derechos y deberes de un sujeto frente a un poder. Si los ámbitos o esferas de la sociedad no se corresponden, si se separan y se autonomizan, si a su vez la política se restringe en su ámbito de acciones sin perder su función integrativa, si aparecen múltiples dimensiones para poder ser sujeto y si, paralelamente, los instrumentos que permiten que esos sujetos se realicen son controlados desde diversos focos de poder, lo que decimos es que estamos en presencia

[19] Ídem.
[20] Ídem.

de una redefinición de la ciudadanía en términos de múltiples campos de su ejercicio. Esto es comprender la ciudadanía como un concepto que descarta a un Estado incapaz de garantizar derechos políticos, económicos, culturales y humanos y que se separa de la territorialidad del Estado-nación en el marco de un espacio global de referencia, que genera "comunidades" políticas y culturales supranacionales. La construcción de ciudadanía en la Sociedad de la Información es el mayor desafío para las estrategias de Gobierno Electrónico.

Participación política electrónica

La potencialidad interactiva de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) posibilita el desarrollo de herramientas participativas en la esfera virtual: voto Electrónico, debates, foros y consultas por Internet, plataformas municipales para el desarrollo de la participación, parlamentos abiertos, páginas web de los partidos donde se crean canales de comunicación con los ciudadanos.

En los últimos años se multiplicaron las experiencias de participación ciudadana, desarrollándose variados instrumentos y mecanismos adaptados a los diversos contextos, necesidades y circunstancias.

Sobre este punto, un trabajo de Rosa Borge Bravo plantea que "Internet se extiende muy rápidamente en el ámbito personal y cotidiano, en el mercado, en las relaciones sociales, en la organización de los colectivos y movimientos e incluso para la provisión de servicios y trámites de la administración pública. No obstante, los desarrollos de Internet de cara a la participación en las instituciones políticas representativas y en la propia administración no están avanzando a la misma velocidad. Es decir, no se está produciendo por parte de los poderes públicos un despliegue sistemático de las formas de participación electrónica y las experiencias suelen acaecer principalmente en el ámbito local, son limitadas en el tiempo y muchas son iniciativas privadas y de organizaciones de ciudadanos".[21]

"Parece evidente que los poderes públicos no están muy dispuestos a implementar mecanismos electrónicos de participación. En cambio los medios electrónicos son bastante empleados por fuera de las instituciones políticas para favorecer la organización y participación entre los propios ciudadanos y entre colectivos y

[21] BORGE, Rosa. "La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación". *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* [artículo en línea]. Nº 1. UOC. http://www.uoc.edu Fecha de consulta: 01/10/07.

organizaciones varios de la sociedad civil".[22]

"El diferente uso de las TIC por parte de las instituciones políticas y por parte de la sociedad civil debe hacernos reflexionar sobre la distinta lógica de los actores colectivos en el uso de las TIC. En general, los partidos, los parlamentos, los gobiernos e incluso la administración buscarán reforzar la democracia representativa, pero no ampliar los canales de participación. Por el contrario, un sector importante de los movimientos sociales, de organizaciones y asociaciones de la sociedad civil son más proclives a otro modelo de democracia, desde luego más participativo".[23]

De hecho, las TIC, soportadas por el canal que sea, son una mediación amplificadora (como la TV, la radio o el cine, cuyos contenidos hoy también habitan Internet), una más en el marco de un sistema de representación burocrática que pone numerosos obstáculos (papeles, personas, listas de espera, etc.) entre los ciudadanos y sus representantes. En esta cultura de la hipermediatización, de relajamiento de las relaciones Estado-ciudadano, Internet aparece como otro "medio" que posee el encanto de lo novedoso, lo que todo el mundo utiliza, que genera ilusión de proximidad y que de todos modos propone una representación electrónica del Estado, lo despersonaliza y también a los ciudadanos que llegan a él.

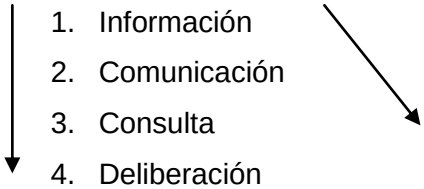
Pero esto no implica que no pueda conferírsele otro uso (ajustado a otras concepciones políticas), en donde la participación no sólo sea una declamación sino un movimiento concreto. En cuanto a participación electrónica, Rosa Borge Bravo la conceptualiza "como toda actividad voluntaria de los ciudadanos encaminada a influenciar en la selección de los gobernantes o en la toma de decisiones públicas (Verba, Scholzman y Brady, 1995), que se canaliza o se produce a través de medios electrónicos o telemáticos. Sin embargo, esta definición, esto es, la participación en la elección de las autoridades y en la toma de decisiones, correspondería al nivel máximo de participación. En realidad hay otros niveles de participación que suponen menor implicación por parte del ciudadano y menor impacto directo en las elecciones o en las decisiones políticas, como pueden ser la información y la comunicación, pero que son niveles necesarios para que se produzca la participación del nivel superior".[24]

Es cierto que no es lo mismo debatir en un foro sincro o asincrónico Electrónico el destino de fondos provenientes de un organismo internacional que debatir la Ley de

[22] Ídem.
[23] Ídem.
[24] Ídem.

Presupuesto con todos los cibernautas que deseen hacerlo. Y hay distintos niveles a la hora de discutir la “cosa pública” en el marco de un sistema participativo.

Por lo tanto, para valorar o clasificar las experiencias electrónicas de participación resulta útil la idea de la escalera de participación (Arnstein, 1971), que consiste en cinco niveles de participación que van de menor a mayor:



1. Información
2. Comunicación
3. Consulta
4. Deliberación
5. Participación en las decisiones y elecciones

Mediante el recurso de la escalera de participación podemos ordenar y comparar las distintas iniciativas de participación electrónica. A continuación, exponemos
un cuadro donde se definen el contenido y los elementos característicos más habituales de cada nivel de participación electrónica.

Niveles de participación	**Características**
Información	Divulgación de información a través de las web y de los correos electrónicos. Elementos informativos: documentos varios, enlaces web, comunicados, convocatorias, anuncios, avisos, noticias, etcétera.
Comunicación	Relación y contactos de manera bidireccional a través del correo electrónico y de espacios de comunicación habilitados en las webs. Elementos comunicativos: preguntas, sugerencias, demandas, quejas, comentarios, cartas, organización de convocatorias y reuniones, etcétera.
Consulta	Formas que emplean los gobiernos, administraciones y organizaciones diversas para saber las opiniones de los ciudadanos o de sus miembros. Elementos consultivos: referendos, encuestas, sondeos, etcétera.
Deliberación	Procesos de examen, evaluación, reflexión, debate y discusión sobre las decisiones, opciones y valores que impregnan cualquier tema o problema sociopolítico. Elementos deliberativos: foros, chats, espacios de debate, etcétera.

Participación en decisiones y elecciones	Participación en una actividad orientada a la toma de decisiones; es decir, el resultado final es vinculante para las autoridades: referendos o encuestas vinculantes, debates o foros vinculantes, recolección de firmas para iniciativas legislativas o para iniciar consultas ciudadanas en los ayuntamientos, etcétera.

Fuente: elaboración realizada por Rosa Borge Bravo sobre la base del informe de la FUNDACIÓ BOFILL (2004). "La participació ciutadana a través de les noves tecnologies. Estratègies per a la utilització de Consensus", *Finestra Oberta*, Nº 42.

Desplegado este esquema, diremos de todos modos (y esto será clave para desarrollar la investigación que nos proponemos) que no se trata esencialmente de herramientas sino del uso que se les confiere. Foros, chat, listas de correo, diapositivas multimedia, entre otros, pueden ser usados para entretener en discusiones que sólo tendrán entidad en la red o bien para someter al juicio de los ciudadanos qué cosas decidir en determinados rubros. Incluso puede generarse una ilusión de *feedback* que luego no se registrará en las acciones concretas de gobierno o, peor aún, que se desarrollan cuando las decisiones ya se han tomado y no hay mucho que hacer.

En nuestro trabajo estudiaremos y profundizaremos sobre las oportunidades y las limitaciones que ofrecen las TIC y particularmente las que propone el portal web de la Provincia de Santa Fe.

EL PANORAMA LOCAL

En este capítulo nos proponemos situar la estrategia de Gobierno Electrónico y el acceso a la información pública en Santa Fe, el estado actual del cuerpo de la legislación sobre este punto y algunas apreciaciones conceptuales sobre los alcances y las posibilidades de la difusión de los actos de gobierno.

Una política de difusión de la información pública por parte del Estado puede echar mano a diversas herramientas, por ejemplo: radio, televisión, diarios, ente otros. El Gobierno Electrónico –entendido en este caso como un portal en Internet– es una de tantas que consideramos que hoy adquiere relevancia por la masividad que la red y sus recursos principales han adquirido en los últimos años.

Estrategia de Gobierno Electrónico en la Provincia de Santa Fe

El Gobierno de la Provincia de Santa Fe le dio un decidido impulso al uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los servicios que brinda la administración pública provincial a la comunidad a través de un nuevo portal en Internet.

Esta política del gobierno fue concretada por medio del Decreto Nº 1677/04 que, entre otras cosas, creó un Comité de Gobierno Electrónico encargado de ejecutar las decisiones que en esta materia adopta el Poder Ejecutivo provincial.

El Comité estuvo integrado por los siguientes funcionarios: el Subsecretario de Información Pública y Comunicación Social del Ministerio Coordinador; el Director Provincial de Gabinete de Asistencia Técnica del Ministerio Coordinador; el Director Provincial de Informática del Ministerio de Hacienda y Finanzas, y el Director Provincial de Análisis Técnico Administrativo del Ministerio de Hacienda y Finanzas. El Comité de Gobierno Electrónico depende del Ministerio Coordinador y la coordinación está a cargo de la Dirección Provincial de Informática.[25]

Los aspectos reglamentarios fueron determinados mediante resoluciones conjuntas de los Ministerios Coordinador y de Hacienda y Finanzas.

Las funciones del Comité de Gobierno Electrónico planteadas en la legislación son las siguientes:

- Formular anualmente un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico para la administración pública provincial.

[25] Entendemos que esto es una cuestión verdaderamente relevante que dependa de la Dirección Informática y no de la Subsecretaría de Comunicación Social, que es el ámbito desde donde se organiza la generación de los contenidos de las diferentes piezas comunicacionales de un Gobierno.

- Diseñar, coordinar e instrumentar las acciones y procesos tendientes a consolidar el Plan Estratégico.
- Asegurar la implantación y seguimiento del Plan Estratégico en cada una de las jurisdicciones del Estado provincial.
- Desarrollar acciones de sensibilización referidas al alcance y beneficios del Gobierno Electrónico entre los agentes de la administración pública provincial.
- Difundir la información y los servicios que se generen a partir de una Política de Gobierno Electrónico en el seno de la comunidad.
- Mantener contacto con diferentes organizaciones intermedias, centros de investigación, universidades y otros gobiernos a fin de intercambiar conocimientos y experiencias y desarrollar acciones conjuntas conforme a las necesidades y expectativas del medio.
- Cualquier otra acción que facilite la consolidación de las políticas de Gobierno Electrónico en el ámbito del Estado provincial.

Cabe destacar que a través de la mencionada norma se establece la formulación y ejecución de un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico para aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, mejorar los servicios de información ofrecidos a los ciudadanos y dar una mayor transparencia a las acciones del gobierno. La creación de un nuevo Portal del Gobierno de la Provincia en julio de 2004 –una de las primeras acciones definidas en el mencionado plan– permite al ciudadano acceder a información del Estado y a sus servicios tradicionales desde su domicilio y desde otros sitios públicos o privados que cuenten con servicio de Internet.

Por debajo de este Comité de Gobierno Electrónico, que podríamos decir que tuvo una función política, encontramos a la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico, que fue creada por una Resolución conjunta Nº 0399 del Ministerio de Hacienda y Finanzas y Nº 0247 del Ministerio Coordinador. De carácter interdisciplinario, es la encargada de gestionar un conjunto complejo de actividades tendientes a ejecutar la política de Gobierno Electrónico en la Provincia. Tiene dependencia funcional y jerárquica del Comité de Gobierno Electrónico. También se crearon las figuras de contenidistas y de responsables de contenidos.

Cada jurisdicción tuvo que nombrar a dos responsables de contenidos y a un contenidista. Los responsables de contenidos son los funcionarios de cada jurisdicción, organismos descentralizados u otras dependencias, designados para asegurar la calidad de la información de su área publicada en el sitio oficial de la Provincia. Tienen la facultad de determinar la manera en que se publicará la información relevada en la jurisdicción u organismo. Pueden establecer que todo lo que se publique en el sitio deba ser

previamente verificado y aprobado por ellos o, por el contrario, otorgar a los contenidistas la facultad de publicar directamente la información.

Los contenidistas son los trabajadores del Estado santafesino designados en las distintas jurisdicciones, organismos descentralizados y otras dependencias, para relevar e incorporar contenidos de sus áreas al sitio web, son los encargados de cargar y verificar que tanto la información como los datos sean los correctos conforme a las pautas del manual de estilo. En caso de existir algún problema o inconveniente con lo que está publicado, el último responsable es, precisamente, el responsable de contenido.

Historia

El proceso comenzó en 2004 –con el marco normativo que lo regulaba– con la decisión política de unificar las páginas de organismos y ministerios en el portal www.santafe.gov.ar. Para entonces –según un relevamiento de la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico– en la Provincia de Santa Fe coexistían 58 sitios web de dependencias y subsecretarías del Estado provincial con disímiles grados de desarrollo. Cada uno de éstos trabajaba con un diseño y estructura de la información diferentes. Asimismo, estaban orientados fuertemente hacia la oferta, es decir, mostraban la estructura orgánica funcional, cuáles eran las oficinas del Estado y sus funcionarios.

Fue necesario desarrollar una labor de coordinación entre las diversas jurisdicciones de la administración pública provincial para integrar el trabajo de cada una de ellas en una propuesta conjunta y única de manera de facilitar a los ciudadanos la información desde un solo sitio. Desde el año 2002, un grupo de trabajadores dependientes de la Dirección de Informática de la Provincia venía trabajando con una propuesta de Gobierno Electrónico para la Provincia de Santa Fe. Al finalizar la gestión de 2003, debido a ciertas problemáticas en la agenda pública, como la inundación de la Provincia y el debate de la Ley de Lemas, entre otros temas, no se llegó a implementar el proyecto, según los testimonios de los distintos actores.

Durante 2004 y 2005 se construyó un prototipo de portal de gobierno conforme a las mejores prácticas de Gobierno Electrónico existentes en el país y el mundo. El sitio se conformó a partir de clases de información como las noticias, trámites, información general, estadísticas, normas, servicios, aplicativos y compras.

Cuando aproximadamente el 80% de los contenidos de los diferentes sitios fue migrado, se lanzó el nuevo portal unificado de la Provincia y se desactivaron automáticamente todos los otros portales. Desde entonces todas las páginas de organismos y ministerios dispersas en la red encontraron en www.santafe.gov.ar su lugar.

Desde el lanzamiento del Gobierno Electrónico, en el Estado provincial se han redactado y aprobado un conjunto de normas (un decreto y tres resoluciones conjuntas),[26] nueve pautas de trabajo, tres manuales y diversos estándares que facilitaron la organización, la normalización y la coordinación de actividades y tareas intra e interjurisdiccional en materia de Gobierno Electrónico.

El primer concepto con el que se trabajó –según el testimonio de los integrantes del Comité y de la Mesa Ejecutiva de Gobierno Electrónico de la Provincia– fue el de la orientación del sitio hacia la demanda de la ciudadanía, "lo que necesita la gente" más que lo que quería ofrecer el Estado. El segundo concepto se centró en una tarea sobre la definición de estándares para que la gente viera al Estado como una sola cosa y no como muchas distintas.

Se trabajó con un modelo centralizado, de imagen corporativa, fundamentalmente legado por la Subsecretaría de Información Pública y de Comunicación Social de la Provincia de Santa Fe. El diseño gráfico estuvo a cargo de diseñadores de estas dependencias, enmarcado en el manual de estilo de esta gestión de gobierno.

Los servicios publicados al momento de nuestra investigación fueron: obtención de las boletas del Impuesto Inmobiliario y Patente Automotor por Internet; constancias de inscripción de Ingresos Brutos y aportes sociales Ley 5.110; consulta de libre deuda del Impuesto Inmobiliario extendido por la Administración Provincial de Impuestos; consulta de la radicación de un expediente en una oficina pública; búsqueda de textos legales y decretos provinciales; prestaciones relacionadas con la obra social (IAPOS) en lo que respecta a bocas de expendio, vademécum de medicamentos, profesionales adheridos, etc.; presentación de denuncias ante la Secretaría de Estado de Derechos Humanos de la Provincia; consulta de secuestros de automotores por parte de la Policía provincial, entre otros.

En materia de capacitación sobre Gobierno Electrónico, se organizaron 18 talleres (1 para docentes, 7 para contenidistas, 3 para responsables de contenidos y 10 para responsables de mesa de servicios). Se capacitaron 232 personas (9 docentes, 87 contenidistas, 60 responsables de contenidos y 76 responsables de mesa de servicios) con un total de 413 horas de capacitación.

[26] Decreto 1677/04 (Gobernación): establece la Creación del Comité de Gobierno Electrónico. Resolución Interministerial 0399/04 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) y 0247/04 (Ministerio Coordinador): crea la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico. Resolución Interministerial 0125/05 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) y 0054/05 (Ministerio Coordinador): reglamenta la organización y administración del nuevo portal web. Resolución Interministerial 0342/05 (Ministerio de Hacienda y Finanzas) y 0101/05 (Ministerio Coordinador): aprueba el prototipo y las pautas para el nuevo portal web.

Cabe destacar que para su puesta en marcha se utilizó el software de libre disponibilidad denominado ez-publish y las instalaciones existentes, sin incurrir en costos fuera del presupuesto habitual de la administración pública.

El derecho a la información pública. Sólo proyectos en la Provincia de Santa Fe

El libre acceso a la información es un instrumento tanto para los medios de comunicación como para los ciudadanos. Contribuye a ejercer la ciudadanía y a actuar frente a actos u omisiones que se ejercen desde las esferas gubernamentales.

Es un derecho que todos tenemos de acceder a la información vinculada a la actividad del Estado (nacional, provincial o municipal, en los tres poderes y órganos autárquicos), referida a un acto concreto y a la totalidad de las actividades que se encuentren asociadas a ese acto o a esa decisión. Es, además, uno de los pocos instrumentos de rango constitucional –junto a las iniciativas populares– que permiten un control “inmediato” y regular de la gestión estatal, más allá del voto cada dos y cuatro años o la voluntad de los gobiernos de plebiscitar alguna que otra iniciativa oficial. Allí radica su importancia y el rol solitario y esencial que juega en una democracia representativa de las características de la Argentina, en donde delegar poder es entregarlo sin mucho más y el contralor entre poderes del Estado es débil o inexistente.

El libre acceso a la información pública está consagrado en nuestra Constitución Nacional (artículo 75, inciso 22) desde la reforma de 1994. Anteriormente, el artículo 14 también dejaba claro el derecho a peticionar a las autoridades y a expresar las ideas por parte de la prensa.

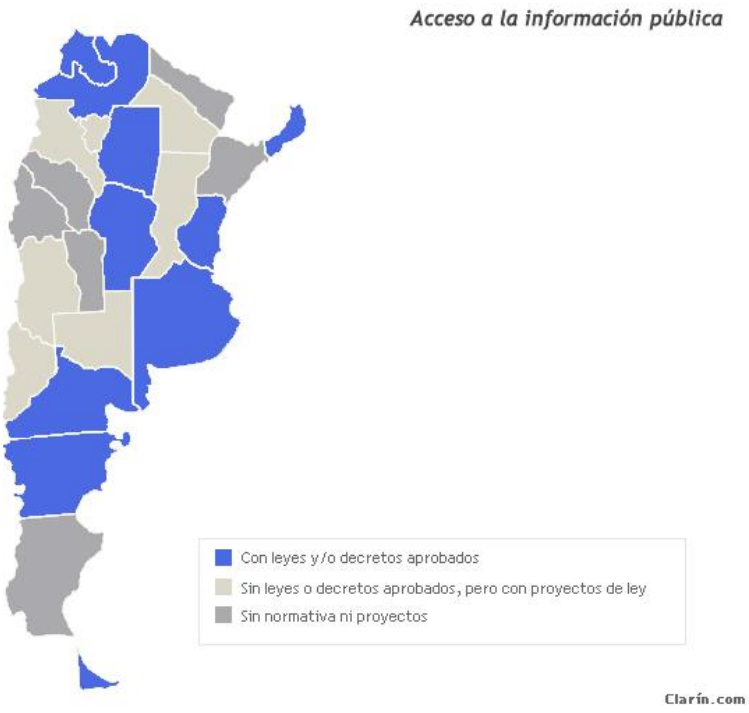
Uno de los principios más importantes que brinda la Constitución Nacional a los ciudadanos es este derecho de permitirles controlar al Estado. Pero para poder controlarlo hay que saber qué hace; por ejemplo, en qué gasta el dinero recaudado por impuestos o lo recibido en materia de subsidios nacionales e internacionales, cómo se ponderan rubros a la hora de definir los presupuestos anuales, por qué se crean dependencias públicas o unifican carteras y cómo se financian, cómo se nombra a los funcionarios, cuáles son los avales de idoneidad de los mismos, entre otras cuestiones. Y aunque parezca una insensatez, hasta el día de hoy en la Provincia de Santa Fe no hay normas que aseguren a los ciudadanos el acceso a la información. En 24 años de democracia nuestra provincia no cuenta aún con legislación que no sólo garantice el

acceso a la información pública, sino que lo facilite, que lo desburocratice y que no lo ate a conveniencias políticas.

Mucho podrá decirse acerca de los límites de la apertura democrática y los temas habilitados para la discusión popular. Habrá quienes no comprendan lo delicado y estratégico del manejo de información que genera acciones políticas concretas, en cuanto a la ingenuidad de plantear una especie de aldea deliberativa horizontal; pero no es menos cierto que no puede ser sólo el Estado el que decida –como un estricto padre autoritario– lo que corresponde discutir.

Sin entrar en polémicas filosóficas sobre las metamorfosis y las tentaciones que conlleva el poder "real" y el manejo del destino de grandes estructuras, se puede decir casi sin riesgos que el poder más justo es aquel que cuenta con controles independientes y que genera acciones que pueden materializarse en el corto y mediano plazo. Para todo esto es indispensable contar con información clara, completa, oportuna y veraz.

En varios países del mundo, y más recientemente en provincias y municipios de nuestro país, los diferentes estamentos políticos han promovido leyes de acceso a la información. De este modo, se reconoce, reglamenta, ordena, garantiza un derecho evidentemente básico, indiscutible, relacionado directamente con los mecanismos institucionalizados orientados a evitar actos de corrupción.



Fuente: infografía, Diario *Clarín*, 12/10/07.

Fruto del derecho a la información y del principio republicano de publicidad de los actos de gobierno, surge un derecho consagrado por las democracias modernas: el acceso a la información pública. Éste confiere a las personas la facultad de conocer aquella que se encuentre contenida en archivos, estadísticas, expedientes administrativos, resultados de estudios técnicos, registros en poder del Estado, entre otros, y por lo tanto representa un instrumento imprescindible para concretar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Legislación existente: tenemos derecho a saber de qué se trata

El artículo 75, inciso 22, de nuestra Constitución Nacional otorga jerarquía constitucional a los tratados internacionales que garantizan el respeto y la protección de los derechos humanos; y de esta manera se comienza a edificar la arquitectura legal que da sustento al derecho al libre acceso a la información en nuestro país.

En efecto, este artículo, inserto en el Capítulo Cuarto: "De las atribuciones del Congreso", incorpora declaraciones, convenciones y pactos a los cuales otorga jerarquía constitucional y establece que no derogan artículo alguno de la primera parte de la Constitución Nacional, por lo que debe entenderse que son complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos.[27] Al mismo tiempo, deja abierta la posibilidad de que otros tratados alcancen igual estatus jurídico, siempre y cuando cuenten con la mayoría calificada de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara.

Algunos de ellos hacen especial referencia al tema de la transparencia de y en las instituciones públicas y el derecho de acceso a la información.

Así, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 19º, prevé: "Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión".

[27] Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948); Declaración Universal de Derechos Humanos (1948); Convención sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio (1948); Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966); Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo (1966); Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969); Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1979); Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979); Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (1984); Convención sobre los Derechos del Niño (1989).

También la Convención Americana sobre Derechos Humanos en su artículo 13º, inciso 1, establece: “Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección”.

En tanto, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en su artículo 19, inciso 2 –casi replicando el párrafo de la Convención Americana–, nos refiere: “Toda persona tiene derecho a la libertad de (pensamiento y de) expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección”.

Las normas de la primera parte que deben entenderse como parte de este verdadero bloque de constitucionalidad son las de los artículos 1º y 33º del Capítulo Primero –“Declaraciones, Derechos y Garantías”–, y 41º y 42º del Capítulo Segundo, que establece “Nuevos Derechos y Garantías”.

Sin embargo, la legislación argentina no cuenta aún con una ley nacional que regule el ejercicio del derecho a la información pública de carácter general, a excepción de la Ley Nº 25.831 que establece el régimen en materia ambiental. En reiteradas oportunidades se intentó sancionar una norma, y muchas veces se contó con una media sanción de Cámara de Diputados, pero no ha logrado concretarse.

A fines de 2003, el presidente Néstor Kirchner firmó el decreto Nº 1.172/03 que reglamenta el derecho constitucional de acceso a la información pública para las instituciones dependientes del Poder Ejecutivo Nacional. El decreto regula una serie de instrumentos que apunta a recomponer las instituciones, trabajar en su relegitimación, facilitar la participación ciudadana y recomponer la relación del Estado con la sociedad civil –extraído de sus considerandos–, que reglamenta el derecho al libre acceso a la información y que tiene un ámbito de validez acotado al Poder Ejecutivo nacional.

Muy distinta y variada es la realidad en cuanto al Derecho Público provincial y municipal, donde el derecho al libre acceso a la información viene siendo consagrado en numerosas Constituciones Provinciales y Cartas Orgánicas Municipales, dictándose de

manera posterior las correspondientes leyes y decretos en un caso y/u ordenanzas reglamentarias en otro.[28]

La Provincia de Santa Fe, por su parte, y pese a los intentos de varios legisladores de la oposición, todavía no cuenta con una ley de acceso a la información.

A este respecto, varios proyectos han sido presentados en la Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe en diferentes momentos. En 2000 y en 2002, los diputados Carlos Favario y Miguel Bullrich (Partido Demócrata Progresista - PDP) hicieron lo suyo y consiguieron la media sanción, pero en ambas oportunidades los proyectos perdieron estado parlamentario por no ser tratados por la Cámara de Senadores. A poco de asumir como diputado, Gabriel Real, integrante del mismo bloque del PDP, reflotó el malogrado proyecto, a la vez que el flamante diputado Hugo Marcucci (UCR) presentó otro con los mismos principios y con el agregado de algunas especificaciones.

La situación viene prolongándose y es de una indefinición permanente. Cabe mencionar otra vez y especialmente que los proyectos de ley de acceso a la información pública en la Provincia de Santa Fe son aprobados por unanimidad en la Cámara de Diputados pero pierden estado parlamentario en la Cámara de Senadores.

Las objeciones planteadas por los senadores oficialistas es que proponen restricciones al acceso a la información pública al establecer requisitos muy minuciosos para acceder a la información del Estado. Estas modificaciones a la ley no son flexibles para los ciudadanos y restringen mucho cuál es la información pública y quién puede pedirla.

Proyectos de ley de acceso a la información en la Provincia de Santa Fe

A continuación describiremos cuál ha sido la evolución de los diferentes proyectos de ley que se han presentado en los últimos años referidos al libre acceso a la información en la Provincia de Santa Fe.[29]

[28] Ley Nº 12.475/00 y Decreto 2549/04 en Buenos Aires; Ley Nº 3764/92 en Chubut; Ley Nº 8803/99 en Córdoba; Decreto Nº 1169/05 en Entre Ríos; Ley Nº 4444/89 y Decreto Acuerdo 7930/03 en Jujuy; Decreto 929/00 en Misiones; Ley Nº 1829/84 y Decreto Reglamentario 1028/04 en Río Negro; Decreto 1574/02 en Salta; Ley Nº 6753/05 en Santiago del Estero; Ley Nº 653/04 en Tierra del Fuego y Ley Nº 104/98 y Decreto Reglamentario1424/99 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Existen proyectos con estado parlamentario en Catamarca, Chaco, La Pampa, Mendoza, Neuquén, Santa Fe y Tucumán. No cuentan con normativa ni proyectos: Corrientes, Formosa, La Rioja, San Juan, San Luis y Santa Cruz. En nuestra provincia, en la ciudad de Rosario, la Ordenanza Nº 7249/04.

[29] MARCUCCI, Hugo. “El acceso a la información en la provincia de Santa Fe”. Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe. 03/03/07.

1) Período 1999-2003

El primer proyecto presentado en este período es de autoría del diputado del Partido Demócrata Progresita, Carlos Favario. Fue aprobado en la Cámara de Diputados y luego modificado por la Cámara de Senadores. Posteriormente se volvió a aprobar en Diputados, en segunda revisión, y se giró al Senado, donde no se trató. Dado el paso del tiempo, el proyecto caducó.

2) Período 2003-2007

Apenas comenzado ese período, el 17 de diciembre de 2003, se presentó en la Cámara de Diputados el proyecto de ley del diputado Hugo Marcucci. La propuesta fue girada a comisiones sin que se realizara ninguna discusión sobre el tema.

El 12 de diciembre de 2006 el Poder Ejecutivo (Obeid) envió a la Cámara de Senadores el Mensaje Nº 2.714 por el cual regulaba el acceso a la información. La Cámara lo aprobó con una modificación del texto original y la incorporación de la cláusula de interés legítimo como condición necesaria para que un ciudadano pueda solicitar información. En pocas palabras, los ciudadanos a los que se les ocurriera solicitar información referente a la función pública deberían justificar las razones que los habían conducido a esta acción.

Otra de las modificaciones introducidas por los senadores oficialistas al proyecto original presentado por el gobernador Obeid fue la dilación en los tiempos que tenía el Estado para presentar la información solicitada. Tanto en los proyectos presentados por el diputado Real (PDP) como en el de Marcucci (UCR) se determinaba que no podían transcurrir más de quince días, plazo que los senadores proponían extender a treinta, prorrogables a otros treinta más.

Esta media sanción se giró a la Cámara de Diputados, donde se anexaron el antiguo proyecto del diputado Favario y del diputado Marcucci junto con otros presentados posteriormente por los diputados Ritter y Kilibarda. Todo fue revisado en la Cámara de Diputados y aprobado con modificaciones, quitando la polémica cláusula del interés legítimo. Se volvió a su Cámara de origen.

Luego el Senado insistió nuevamente con su proyecto original, que se giró a Diputados para su tratamiento. El proyecto se envió a Comisiones.

Paralelamente, y con el objetivo de que la Cámara de Diputados se transformara en Cámara de origen del proyecto, el diputado Marcucci volvió a presentar su proyecto de

ley (Expte. 17.414), que se adjuntó a un proyecto unificado entre todos los bloques parlamentarios. Éste fue votado por unanimidad el 10 de agosto de 2006 y girado al Senado para que se le diera tratamiento, lo que todavía no ha acontecido.

Si bien es cierto que esta renuencia del Poder Ejecutivo sugiere bastante acerca de la calidad y el alcance final de su política de Gobierno Electrónico (y de su vocación por dar a conocer datos relevantes de gestión), vale la pena y resulta esencial analizar su principal herramienta, los recursos informativos e interactivos propuestos en el sitio web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe.

Es evidente que existe una estrecha interrelación recíproca entre los programas de Gobierno Electrónico y el acceso a la información; es decir en la posibilidad de saber lo que sucede en las esferas gubernametales - porque es un derecho fundamental propio de una sociedad abierta y democrática- a través de tecnologías de la información y la comunicación. Solo garantizando el conocimiento oportuno de las políticas públicas y actos de gobierno podrán los ciudadanos influir en la definición y evaluación de estas, así como en los cambios y decisiones que requieran.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL SITIO WEB DEL GOBIERNO PROVINCIAL: ¿TELARAÑA O AUTOPISTA SIN PEAJES?

El presente análisis del sitio web oficial de la Provincia de Santa Fe www.santafe.gov.ar se realizará desde los siguientes aspectos:

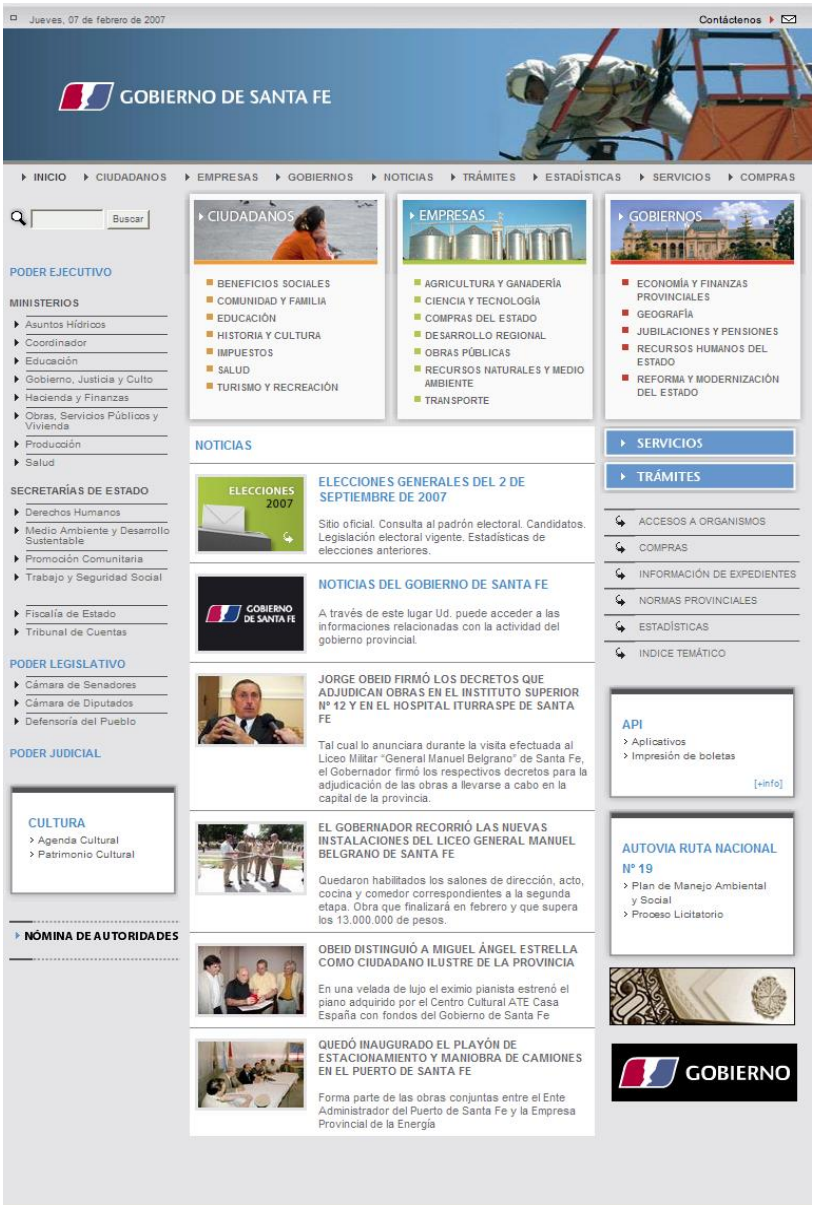
a) Descripción y análisis de la estructuración de la información.

b) Análisis de las diferentes herramientas del sitio.

c) Acesibilidad.

d) Comunicación visual.

e) Estadísticas.



a) Descripción de la arquitectura de la información

El sitio presenta en su encabezado horizontal, que ocupa todo el ancho de la página, un *banner* que contiene la marca identificatoria del Gobierno de Santa Fe con una galería animada de imágenes –cambiantes– con las siguientes fotografías: una máquina niveladora, el Puente Colgante, un obrero trabajando, la Costanera de Rosario y un detalle de la Casa de Gobierno. Debajo de este *banner* hay nueve ítems que funcionan como accesos rápidos: “Inicio”, “Ciudadanos”, “Empresas”, “Gobiernos”, “Noticias”, “Trámites”, “Estadísticas”, “Servicios” y “Compras”. Éstos forman parte de la barra fija que permanecerá constante independientemente de los lugares por los que el usuario se desplace dentro del portal.

La información se encuentra organizada en torno a cuatro bloques principales de contenidos: un bloque institucional –Menú izquierdo– en el cual se encuentra la estructura del Poder Ejecutivo, con accesos directos a sus diferentes Ministerios, Secretarías, Organismos descentralizados y un buscador. También existe un vínculo al Poder Legislativo y otro al Poder Judicial. Debajo, en un recuadro, hay un acceso a “Cultura y Patrimonio”. Por último, se encuentra el vínculo a “Nómina de Autoridades”. Los otros tres bloques están destinados a usuarios específicos del sitio: “Portal de Ciudadanos”, “Portal de Empresas” y “Portal de Gobiernos”.



En el centro de la portada, debajo de los portales, hay un espacio a dos columnas destinado a “Noticias”. A la derecha, se muestra un menú de accesos rápidos a subportales de “Servicios y trámites”.

La organización del acceso a los contenidos es por perfiles de público: ciudadanos, empresas, gobiernos, y también por reparticiones a través de un esquema centralizado de la administración pública.

Consideramos que este diseño facilita la experiencia de navegación de los diferentes usuarios, ya que éstos pueden ingresar al bloque de contenidos de manera

direccionada y no fluctuar entre las diferentes opciones ofrecidas en el portal. Entendemos que pensar la arquitectura de la información de un sitio web gubernamental por tipo de público (ciudadano, empresas, gobiernos) favorece el acceso de acuerdo con el perfil de cada usuario. Porque si la opción de búsqueda fuera solamente la del organigrama funcional del Estado probablemente llevaría más tiempo encontrar la información disponible.

En esa línea, en el menú izquierdo nos encontramos con un buscador general del sitio y debajo con la desagregación de las diferentes jurisdicciones del Gobierno provincial que contiene información institucional de cada una de las dependencias, sus competencias, una lista de trámites y servicios que se realizan en ella y noticias propias. La estructuración de los contenidos y del diseño se organiza en torno a un Ministerio y las subsecretarías y direcciones que lo componen, y ofrece al usuario la posibilidad de ingresar a cada una de ellas. Cabe aclarar que todas guardan el mismo criterio de formato y organización de la información.

Nos resulta llamativo que no exista una sección específica de la Gobernación de Santa Fe –donde se describan la misión y la visión como así también el plan de gobierno, las líneas de acción y las políticas a desarrollar–, algo que sí ocurre con cada Ministerio y Secretaría. Sería interesante que en todas las dependencias se especificaran los logros del gobierno como una forma de rendir cuentas a la sociedad.

Generalmente, los portales gubernamentales cuentan con un espacio propio donde, a veces, se incluye información sobre el Gobernador, su *curriculum vitae*, sus discursos, galería de imágenes, entre otra información.

Asimismo, observamos que los datos de contacto de cada Ministerio no se publican en la sección correspondiente, como los nombres de los funcionarios a cargo. Se pueden identificar las unidades administrativas que componen el Ministerio pero no se puede acceder a los datos de contacto como: teléfono, fax, correo electrónico, ubicación y horarios de atención. Para obtener esta información, la única opción es ingresar al vínculo “Nómina de autoridades” y desde allí a todo el listado de autoridades que componen el gobierno. No obstante, no conduce directamente a los datos del Ministerio seleccionado, sino a la lista completa.

Continuando con el análisis, visualizamos que la nómina de autoridades se ofrece en una nueva ventana, en versión PDF; es decir que, para poder leerla, el usuario debe tener instalado en su computadora el programa “Acrobat Reader”. Entendemos que esto es una barrera porque quien no tiene instalado el programa no puede acceder a esa información. Cabe mencionar, además, que la misma no está actualizada completamente

y los datos que se brindan no guardan unidad de criterio. Por ejemplo, son escasas las direcciones de e-mail detalladas en este listado.[30]

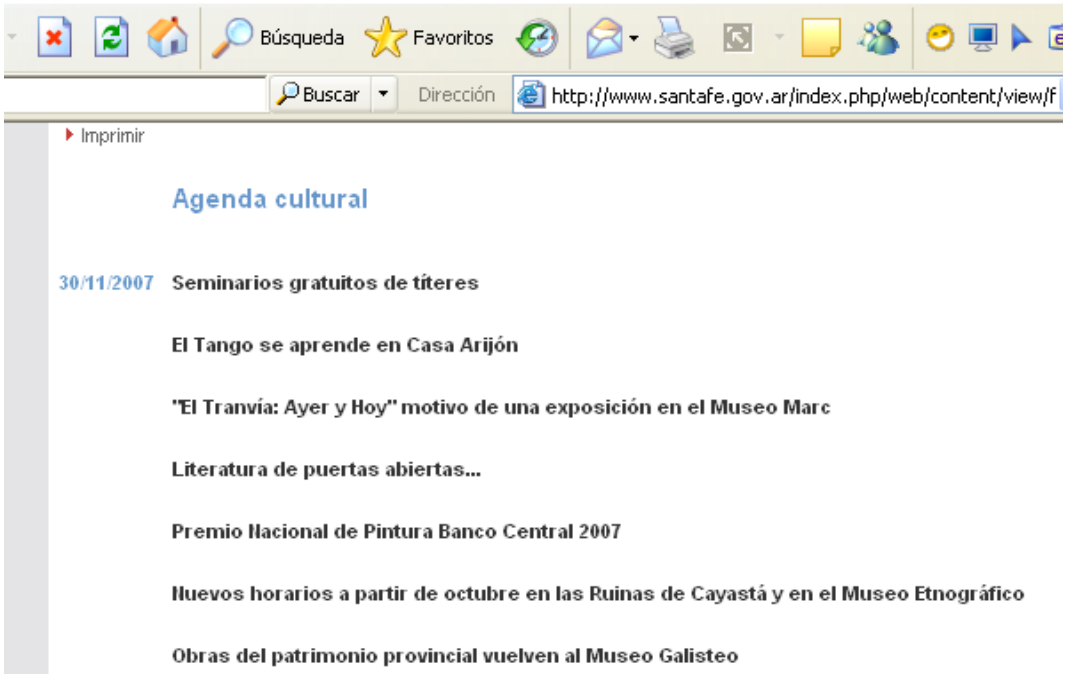
Por otra parte, advertimos que las funciones de cada Ministerio y los organismos que forman parte de él se encuentran descritas pero no hay un seguimiento de las acciones, campañas y proyectos que se encuentran en desarrollo. Tampoco se nombra ni identifica –fotografías– a los titulares de las dependencias ni se ofrecen sus *curriculum vitae* ni sus declaratorias de bienes.

Al finalizar la desagregación del Poder Ejecutivo, encontramos un vínculo al Poder Legislativo y otro al Poder Judicial. Debajo de éstos, dentro de un recuadro resaltado y denominado “Cultura”, nos encontramos con dos accesos directos:

- Agenda cultural: se presenta un *index* con los títulos de 8 noticias vinculadas a la información correspondiente.

Las noticias poseen título y no copete. Los contenidos de éstas son de actividades culturales que se realizan en Santa Fe y en Rosario.

Por ejemplo, los títulos de las noticias del 30/11/07 son los siguientes: “Seminarios gratuitos de títeres”; “El tango se aprende en Casa Arijón” (Rosario); "El tranvía: Ayer y Hoy", motivo de una exposición en el Museo Marc (Rosario); “Literatura de puertas abiertas…”; "Nuevos horarios a partir de octubre en las Ruinas de Cayastá y en el Museo Etnográfico", "Obras del patrimonio provincial vuelven al Museo Galisteo", entre otras.



[30] Es necesario destacar que este estudio no comprobó si los e-mails de funcionarios publicados eran efectivos como así tampoco si en el caso de escribir un mensaje existía una respuesta.

Consideramos que la forma en que se asume la promoción y la difusión de la cultura con la publicación de información solamente de las ciudades de Santa Fe y Rosario trasluce una lógica centralista y poco federal. No tenemos que olvidar que es el sitio web de la Provincia de Santa Fe y que en las diferentes localidades y ciudades que conforman la Provincia se realizan diversas actividades –generadas por el Estado santafesino y los municipios– relacionadas con la vida cultural que deberían formar parte de esta agenda. Entendemos que no se está utilizando esta herramienta para la promoción pública de la cultura y que también se realiza un recorte muy grande y restrictivo.

- Patrimonio Cultural: este acceso vincula a otra página web; http://patrimoniosf.gov.ar que es un portal del patrimonio de la provincia. Se presenta con una estética completamente diferente y desarrolla los siguientes directorios: Localidades (historia, ubicación de cada una de las localidades de la provincia); Personas (personas o grupos de personas destacadas en el ámbito artístico, en el ámbito técnico-científico, en el ámbito social); Inmuebles (obras de arquitectura, ingeniería y manifestaciones artísticas); Intangibles (fiestas, oficios, músicas, bailes, creencias, comidas, etc.), y Natural (lugares naturales o zonas naturales, formaciones geológicas, etcétera).



Si bien este sitio web no es objeto de nuestro estudio, nos parece oportuno decir que se encuentra desactualizado e incompleto. Es una gran base de datos que relaciona los directorios, pero al ingresar a ellos es muy poca la información disponible; además tiene errores ortográficos, vínculos que no funcionan, faltan remisiones a lugares físicos o virtuales de los artistas o grupos, direcciones de contacto, etcétera.

Por ejemplo, al ingresar al ítem “Personas”, luego a “Artistas Plásticos” y a “Pintura”, el primer caso que aparece es Andrés Acuña, con la siguiente descripción: “Autodidacta. Realizó muestras en s. Fe, rosario, mar del plata. Hay obras en: escuela normal, cge, municipalidad de mar del plata, museo castagnino de rosario”.[31] Ésa es toda la reseña que contiene, donde se evidencian los errores ortográficos y la carencia de información.

Creemos que mantener un sitio como éste con toda la información es importante porque permitiría dar a conocer de manera simple, rápida y sencilla, todas aquellas costumbres, personajes, escritores, sitios, edificios, etc., que constituyen e identifican la historia de la Provincia de Santa Fe. Ahora bien, si este sitio se actualiza dentro de una política de cultura cumple una función a la sociedad, pero si está incompleto y desorganizado es una herramienta desperdiciada y poco fiable.

Luego de la descripción y análisis del menú izquierdo, vamos a continuar con los tres bloques por perfiles: “Ciudadanos”, “Empresas” y “Gobierno”. El primero propone un espacio para atender las consultas y servicios de los ciudadanos (Portal del ciudadano); el segundo, del sector empresarial, para canalizar las inquietudes del sector privado (Portal de empresas), y el tercero, del sector de Gobierno, para brindar servicios al sector público (Portal de gobiernos), e incluye los servicios a los distintos niveles de gobierno nacional, provincial y municipal y los referidos a los agentes de la administración pública provincial. Cada uno de estos portales comprende las preferencias particulares de cada destinatario en función de los trámites, noticias, normativa e información de interés de los sectores.

Esta división por perfiles se presenta con una lista de temas asociados donde, además, se ofrece una desagregación de éstos en subtemas desde los cuales se puede a acceder información específica, distintos trámites y servicios relacionados con cada tema y subtema. Un comunicado del Gobierno de la Provincia de Santa Fe[32] manifiesta: “Esta categorización facilita la búsqueda de los contenidos y servicios, hecho que potencia el empleo de esta herramienta de gestión como alternativa a la tradicional

[31] Sitio Patrimonio de Santa Fe. http://patrimoniosf.gov.ar/patrimonio.php?id=41 Consulta: 09/11/07.
[32] Comunicado de Prensa de la Subsecretaría de Comunicación Social del Gobierno de la Provincia de Santa Fe con fecha 03/02/2006.

modalidad ‘presencial’ por la que el interesado debe indefectiblemente presentarse a gestionar sus trámites en las oficinas públicas”.

Una cuestión a tener en cuenta es el criterio del emisor –Estado santafesino– para segmentar la información sobre la base de “Ciudadanos”, “Empresas”, “Gobierno”. Porque, aunque se optó por segmentarla de esta manera, se podría haber optado por una como, por ejemplo: “Adultos”, “Jóvenes”, “Niños”, o por cualquier otra. Y aquí es necesario destacar que el contenido del sitio web no está orientado a los niños ni a los jóvenes. Entonces cabría preguntarse: ¿no son también ellos ciudadanos? O: ¿sólo son ciudadanos, para el Gobierno de Santa Fe, quienes poseen 18 años o más y tienen la posibilidad de elegir?

Así también, tendríamos que preguntarnos por el listado de temas asociado a cada uno de los perfiles. Por ejemplo, en “Empresas” aparece el tema “Compras”; y en “Gobierno”, “Economías y finanzas provinciales”. ¿No serían acaso herramientas que podrían interesar también a los ciudadanos y convertirse en información de interés para el control?

Regresando al centro de la portada, debajo de los portales por perfiles, nos encontramos con las Noticias más destacadas de las actividades del Gobernador de la Provincia de Santa Fe, actualizadas desde la Subsecretaría de Información Pública. En total, se publican entre cinco y seis noticias diarias; desde la primera de ellas se accede a un subportal de todas las noticias cargadas en las diferentes reparticiones.



En este subportal se visualizan las noticias seleccionadas del total de las publicadas por los contenidistas en cada una de las jurisdicciones, organismos descentralizados u otras dependencias por un responsable designado.

Continuando con la descripción de la estructura del portal, en el menú de la derecha tenemos los siguientes ítems: “Servicios y Trámites” –destacados con recuadros y con color– y debajo seis accesos directos: “Acceso a organismos”, “Portal de las compras”, “Información de expedientes”, “Normas provinciales”, “Estadísticas” e “Índice temático”.

Seguidamente, describiremos cada uno de ellos:

- Servicios y trámites: cada subportal ofrece una guía de trámites y servicios que se realizan y son prestados por el Estado provincial. Se puede hacer consultas a través de diferentes criterios de búsqueda: según el tema, el organismo prestatario del servicio o conforme a las características de los usuarios: ciudadanos, empresas o gobiernos. En estas secciones se encuentran claramente descritos todos los pasos que se deben cumplir para acceder a ellos: información del alcance, requisitos, costos, horarios y lugar de atención. Además, se pueden bajar en línea los formularios que los usuarios tienen que completar para presentar en las diferentes dependencias gubernamentales.

Según el sitio web consigna en la definición,[33] “esta herramienta facilita el acceso a la información de todos los servicios prestados por el Estado provincial para que la comunidad pueda conocer a través de Internet el alcance, requisitos, formularios, costos, horarios y lugar de atención, etc., evitando pérdidas de tiempo, traslados innecesarios y la excesiva burocracia propia de la atención al público presencial”.





Es relevante el hecho de que en esta guía la descripción de los trámites se realice desde el punto de vista de la demanda del usuario que necesita realizar un trámite. Por ejemplo:

Farmacias - Instalación: Solicitud de autorización para instalar oficina de farmacia.

SAMCo - Creación: Creación y renovación de autoridades del SAMCo.

Sistema de Residencias - Ingreso: Concurso para el ingreso al Sistema de residencias de la Salud de la Provincia de Santa Fe.

Programa Remediar - Medicamentos: Acceso a la provisión gratuita de medicamentos.

En todos los casos se describe en qué consiste el trámite y las acciones que se deben realizar para cumplimentarlo. Un requisito opcional que brindan algunos de ellos es la referencia al grupo de interés al cual van dirigidos como así también los formularios y documentos digitalizados que el ciudadano deberá presentar ante la administración pública para comenzar el trámite.[34]

- Acceso a organismos: vincula a un listado de los organismos descentralizados y no descentralizados que forman parte del Estado provincial, por ejemplo: Administración

[33] En http://www.portal.santafe.gov.ar/index.php/web/guia/tramites En el ítem ¿Qué es la guía de trámites? Consulta: 05/04/08.

[34] No todos los trámites que se inician en el Estado necesitan un formulario digitalizado. Los que fueron analizados por este estudio se encontraban actualizados.

Provincial de Impuestos, Caja de Jubilaciones y Pensiones, Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, Dirección General del Registro Civil, Servicio de Catastro e Información Territorial, Policía de la Provincia, IAPOS, Empresa Provincial de la Energía, Dirección Provincial de Contrataciones y Suministros, Dirección Provincial de Vialidad, Dirección Provincial de la Caja de Pensiones Sociales Ley 5110, Registro General de la Propiedad, Instituto Provincial de Estadística y Censos, Caja de Asistencia Social, Lotería de Santa Fe, Ente Regulador de Servicios Sanitarios, Subsecretaría de Turismo, Dirección Provincial de Registro Civil, Secretaría de Cultura, Dirección Provincial de Asuntos Internos, y Dirección Provincial de Bromatalogía y Química.

Este acceso directo es un caso particular porque entendemos que ubicarlo es muy dificultoso, ya que se encuentra en la barra derecha, debajo de Servicios y Trámites con la denominación de “Acceso a organismos”, y no queda claro cuál es la función de ese vínculo en ese lugar. Esta situación se podría resolver, en cierta medida, si se trasladara este vínculo al menú izquierdo, donde se encuentra desagregado el Estado provincial y también definiendo al vínculo como “Organismos”.



- Compras**:** es un subportal que incluye información sobre licitaciones, concursos de precios, gestiones directas, normativas, registros de oferentes y proveedores y otros temas afines.



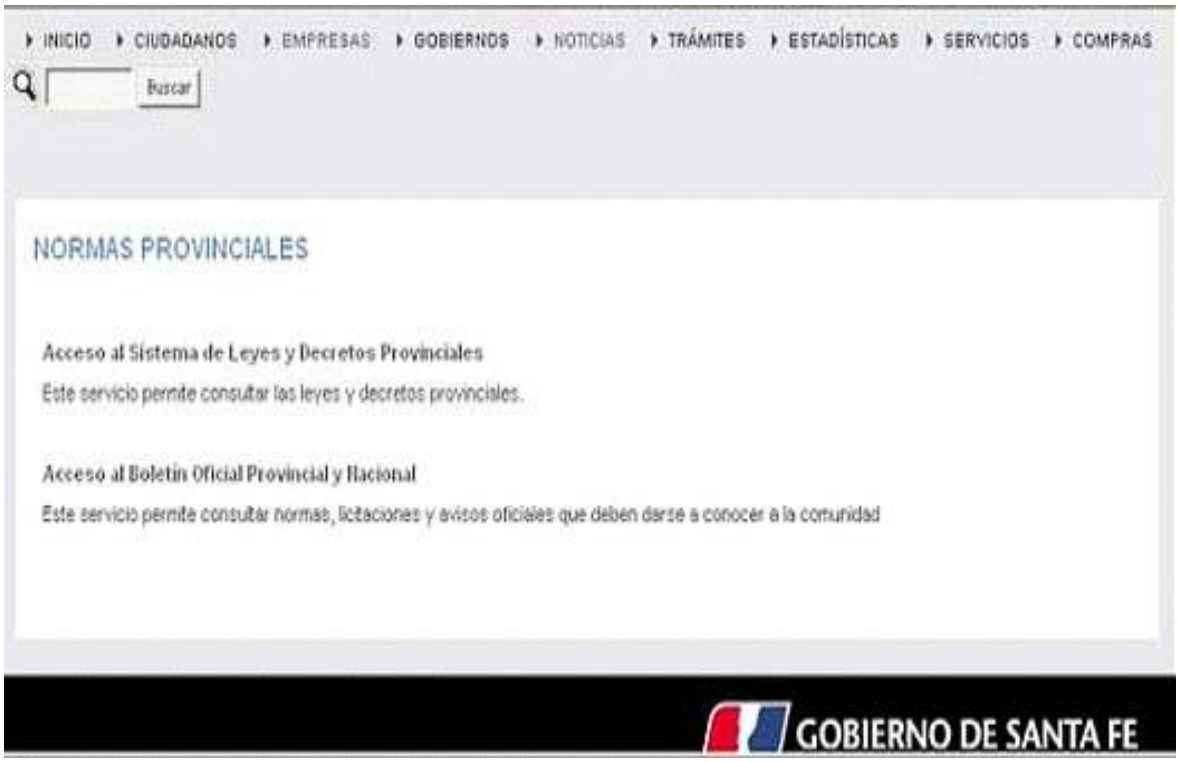
- Sistema de información de expedientes**:** admite la consulta de los expedientes iniciados en Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Santa Fe en la última década, los iniciados en el resto de la administración pública provincial en los últimos 3 años y, además, los anteriores que hayan registrado movimientos en el último año.

El modo de búsqueda para realizar el seguimiento de un expediente es mediante el número del mismo, porque de otra manera no se puede realizar ese trámite. Por tal motivo, entendemos que existe una barrera, una restricción para que los ciudadanos puedan acceder a la información que se tramita en el Estado. Una solución sería habilitar la opción por palabra clave, por fecha, por organismo, entre otros criterios.

Asimismo, otra gran barrera lo constituye el hecho de que un ciudadano no puede saber toda la historia del expediente que realizó porque solo tiene acceso -a través de la búsqueda- a la fecha en que fue iniciado y en que lugar se encuentra al momento de la consulta pero no tiene posibilidades de saber todo lo que paso en el medio. Lo llamativo es que desde el Estado si puede acceder a esa información, al cargar el número obtienen todo el historial del expediente.



- Acceso al Sistema de Leyes y Decretos Provinciales: permite consultar las leyes y decretos provinciales y también los *Boletines Oficiales* provincial y nacional, donde se pueden examinar las normas, licitaciones y avisos oficiales.



Los criterios de búsqueda de leyes y decretos pueden ser por número, por año, por fecha, por tema, por referencia, por tipo de norma. Es necesario destacar que las leyes han sido vinculadas a los decretos reglamentarios o posteriores normas que las modifican.

- Estadísticas**:** es una guía de estadísticas que permite el acceso a la información que proporcionan las distintas organizaciones gubernamentales. A través de este servicio se puede consultar determinados resultados estadísticos ofrecidos en informes, cuadros, gráficos y mapas temáticos. A esta información es factible acceder según categorías temáticas normalizadas por el Instituto Provincial de Estadística y Censos, de acuerdo con el organismo que creó la información o conforme a los temas generales.

Consideramos que esta denominación es ambigua porque el usuario podría pensar que se refiere a las estadísticas de ingreso al sitio web.



- Índice temático: muestra una guía de temas a los cuales se accede para encontrar la información específica y, a su vez, se desglosa en distintos subtemas asociados. Los ítems propuestos son: Agricultura y Ganadería, Beneficios Sociales, Catastro Provincial, Ciencia y Tecnología, Comunidad y Familia, Derechos Humanos, Recursos Humanos del Estado, Salud, entre otros. Entre estos temas, se destaca por su importante grado de desarrollo la Administración Provincial de Impuestos, ya que ofrece páginas temáticas relacionadas con subtemáticas como clases de gravamen: Impuesto a los ingresos brutos, impuesto inmobiliario, impuesto automotor, e impuesto de sellos.



En esta etapa del análisis, nos parece oportuno detallar alguno de los temas del Índice temático, como por ejemplo: “Historia y Cultura” y “Salud”.

Al ingresar al tema “Historia y Cultura” y, desde allí, al subtema “Historia de Santa Fe”, nos encontramos con dos párrafos con una breve reseña de la fundación de Santa Fe [35] y un vínculo en la sección “Servicios” al Archivo General de la Provincia de Santa Fe, que permite consultar el Sistema Provincial de Archivos, y tres vínculos en la sección “Trámites” para consultar la base de datos –período 1850 a 1920–, un acceso a microfilmes y un requerimiento de servicios del Archivo Histórico de la Provincia.

Siguiendo en el ítem “Historia y Cultura”, y en el subtema "Espectáculos, Congresos y Exposiciones", observamos una descripción: “Santa Fe es una provincia prolífica en materia de difusión de todas sus expresiones culturales, artísticas, académicas y científicas, las cuales se manifiestan a través de diferentes tipos de eventos locales y regionales que revelan los valores, costumbres y conocimientos de quienes habitan en el territorio santafesino”.[36] También encontramos los títulos de dos noticias: “Cine santafesino en la Escuela Juan Marcos” y “Festival Solidario con los Palmeras y los Ranser”, y el vínculo a dos trámites relacionados: “Banda Sinfónica Policial: Solicitud de actuación y Solicitud: Pedido de Actuación de la Banda Sinfónica Policial”.

[35] Sitio web de la Provincia de Santa Fe. Subtema: “Historia de Santa Fe”. - Consulta: 09/11/07.
[36] Sitio web de la Provincia de Santa Fe. Subtema: "Espectáculos, Congresos y Exposiciones" - Consulta: 09/11/07.

Cabe preguntarnos: ¿esto es todo lo que tiene el gobierno para decir sobre la historia y la cultura en la Provincia de Santa Fe?

En el tema Salud y en el subtema “Prevención de la Salud”, vemos la siguiente descripción: “El Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe difunde y promueve la formación en la toma de conciencia sanitaria de la población santafesina, mediante programas orientados hacia la prevención, promoción y protección de la salud del individuo y la comunidad”.[37] Por otra parte, se listan los títulos de cinco noticias: “Reconocimiento de la Organización Panamericana de la Salud por logros obtenidos”; “Desde octubre los ‘Nutrir Más’ tendrán un valor de 100 pesos”; “Jornada sobre la promoción del desarrollo psicomotor temprano”; “Entrega de Santa Fe Vale en la capital de la Provincia”; “1º Campaña de detección y corrección de problemas visuales en la infancia”. Además se encuentran vínculos a cinco servicios referidos al IAPOS y diez trámites relacionados: “Adicciones - Capacitación: Solicitud de conferencias, charlas y/o debates”; “CUDAIO - Solicitud de Subsidio para Pre-Transplante y Transplante”; “Discapacidad - Elementos de discapacidad: Solicitud de cobertura para su adquisición”, entre otros.

Entre los ejemplos mencionados, destacamos que aparece por primera vez un vínculo de “Información General” con los siguientes títulos: “Programas Sociales - Prevención de Adicciones”; “Programas Sociales - Discapacidad”; “Alimentación Segura”; “Alertas y Boletines”; “Efectores y Zonas de Salud”.

Al ingresar a uno de ellos: “Programas Sociales - Prevención de Adicciones”,[38] nos encontramos con vínculos a los programas sociales destinados a la prevención y asistencia en adicciones donde se realiza una breve descripción de los mismos y de la legislación referida a la temática.

De acuerdo con lo descrito, los ítems temáticos guardan la siguiente estructura: breve descripción del tema, desagregación en seis o siete subtemas, lista de trámites, servicios, información general y noticias relacionadas.

Entendemos que la utilización que se hace del “Índice temático” es limitada, teniendo en cuenta la importancia de Internet en cuanto a transmisión de ideas y como plataforma donde ciudadanos, empresas y gobiernos pueden encontrar información. Del análisis realizado inferimos que esta herramienta está desaprovechada, ya que podrían ofrecerse contenidos con más información de utilidad y de promoción. Nos queda la

[37] Sitio web de la Provincia de Santa Fe. Subtema : “Prevención, Promoción y Protección” - Consulta: 09/11/07.
[38] Sitio web de la Provincia de Santa Fe. Subtema : “Programas Sociales - Prevención de Adicciones” - Consulta: 09/11/07.

impresión de que es una gran estructura en la cual confluyen enlaces de las diferentes secciones del portal pero con escasez de desarrollo, pertinencia y profundidad respecto de sus contenidos.

Observamos que existe una duplicación constante de la información; y en el afán de favorecer modos de acceso rápido o directo se repite, porque todos los ítems que se encuentran presentes en los portales para ciudadanos, empresas y gobiernos están igualmente en este índice temático. Pero los temas –"Catastro Provincial", "Derechos Humanos", "Industria", "Comercio y Servicios", "Juegos de Azar", "Organización del Estado Provincial", "Población", "Seguridad Pública" y "Protección Civil"– sólo se encuentran en este listado.

Cabría preguntarse cuáles fueron los criterios para armar este índice temático y los de los portales por perfiles. ¿Por qué se incluyeron algunos temas y otros no? Para finalizar, nos interrogamos acerca de por qué dos áreas tan sensibles para la comunidad y que son derechos constitucionales, como el Trabajo y la Vivienda, no están incluídas.

Banners: encontramos cuatro: un acceso a la Administración Provincial de Impuestos (API); otro a la Autovía Ruta Nacional 19, y dos más que son utilizados con publicidad: uno con una imagen de Casa de Gobierno de la Provincia y el otro con una leyenda móvil que dice "Gobierno de la Provincia de Santa Fe". Estos dos últimos son estáticos y no contienen vínculo. Consideramos que estos *banners* no cumplen función alguna porque no remiten o vinculan a ninguna parte.

Para concluir la descripción y el análisis de la estructura de la información del sitio, podemos hacer algunas consideraciones generales, como señalar el correcto funcionamiento de los enlaces en las diferentes secciones. No obstante, nos resulta llamativo que el portal no disponga de un mapa del sitio web ni de un manual de navegación, los que facilitarían el desplazamiento de los usuarios.

Otra observación es que el contenido puede ser leído en idioma español y, específicamente en el portal de noticias, se encuentra la posibilidad de acceder a ellas en inglés y en portugués.

En tanto, reconocemos que es meritorio que se hayan unificado todos los contenidos en un solo portal pero también, en parte, es una limitación porque en la homogenización quedaron afuera cosas interesantes. Por ejemplo, la Secretaría de Cultura de la Provincia utilizó un *blog*:[39] weblog.edu.ar/santafecultura/ para publicar

[39] También conocido como weblog o bitácora. Es un tipo de página web con una serie de artículos ordenados cronológicamente desde el más reciente, situados al principio de la página, al más antiguo, situado hacia el final o la parte de abajo. A su vez, permite realizar comentarios a los diferentes artículos y producir el intercambio de puntos de vista. El texto se enriquece con enlaces que llevan a otras bitácoras con una temática similar y acaba generando una corriente de opinión.

contenidos que no tenían espacio en la estructura de este portal único. En esta página vemos que existe un mayor dinamismo en su actualización: contiene fotografías, videos y comentarios sobre las actividades. Igualmente posee información sobre becas y concursos, bibliotecas, ciberculturas, cuentos y relatos, entre otros puntos. Cabe destacar que desde el sitio web oficial de la Provincia no encontramos ningún vínculo a este *blog* pero sí fue reconocida su existencia en las entrevistas realizadas a las autoridades que componían el Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia de Santa Fe.

Finalmente, con relación a la dimensión relacional del sitio web, no hallamos vínculos hacia organizaciones de la sociedad civil, otros gobiernos, organismos nacionales u organizaciones internacionales. Esto puede no tener un correlato directo con la política de articulación concreta del gobierno provincial, pero definitivamente da la sensación de que es un área en la que no se trabaja apropiadamente, que no interesa reflejar esas conexiones o directamente que no existen.

b) Análisis de las herramientas

Realizaremos el análisis de las herramientas que ofrece el sitio web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe teniendo en cuenta particularmente al ciudadano. Por ello, nos detendremos en profundidad en la información, las herramientas y los canales disponibles.

El método en el cual nos basamos para realizar el análisis es de carácter deductivo, puesto que se va de lo general –una visión generalizada del portal– a lo particular mediante la consideración de cada punto a evaluar.

b 1) Rendición de cuentas

Las noticias cumplen un rol fundamental, ya que son el contenido activo que se renueva diariamente en el portal. Éstas son presentadas de forma clásica: cinco noticias con imagen, título y un copete que vincula al contenido de cada una de ellas. Detectamos que en todas se hace referencia al Gobernador: se lo nombra y se lo acompaña con una foto. No encontramos –durante el desarrollo de nuestra investigación– una noticia de tapa que no hiciera referencia directa o indirectamente a su figura.

Debemos resaltar aquí que en el punto anterior planteábamos que no había un espacio específico para el Poder Ejecutivo Provincial en todo el desarrollo del organigrama de la administración pública. Ahora sí lo encontramos en este espacio pero presentado con criterios periodísticos.

Nos parece oportuno citar estos títulos de noticias: "El gobernador recorrió las nuevas instalaciones del Liceo General Manuel Belgrano"; "Obeid anunció que se adjudicarán las obras del Instituto 12 de Santa Fe y del nuevo quirófano del Hospital Iturraspe"; Obeid distinguió a Miguel Ángel Estrella como ciudadano ilustre de la Provincia"; "Obeid inauguró el remodelado edificio donde se gestó el grito de Alcorta"; "El Gobernador y Ginés González García hablaron sobre la continuidad de los programas sanitarios"; "Jorge Obeid y el jefe de drogas peligrosas evaluaron procedimientos hechos en Rosario".

Cuando no se nombra al Gobernador de la Provincia en el título de las noticias, indefectiblemente se lo hace en el copete –que también está en la página principal del sitio–. Por ejemplo:

1.- Título: “Acto por un nuevo aniversario de la fundación de Santa Fe”.

Copete: “Jorge Obeid presidió el acto de celebración de un nuevo aniversario de la fundación de Santa Fe, en las instalaciones del Parque Arqueológico Ruinas de Santa Fe La Vieja”.

2.- Título: “Entrega de aportes económicos”.

Copete: “El gobernador entregó aportes en Rosario por $899.500 a entidades de bien público, comunas e intendencias de la zona sur santafesina”.

3.- Título: “Homenaje a Monseñor Alfonso Durán”.

Copete: “El Gobernador presidirá el miércoles, a las 11 hs., en el Salón Blanco de la Casa Gris, el acto central de homenaje al llamado Prócer del Ecumenismo, Monseñor Alfonso Durán”.

4.- Título: “La Caja de Jubilaciones recibió la certificación de normas ISO 9001:2000”.

Copete: “El Gobernador Obeid dijo que a 20 días de finalizar la gestión dejamos un hito más en lo que es la organización de la administración del Estado provincial’”.

5.- Título: “La política es la asignación correcta de los recursos desde los que más tienen hacia los que menos tienen”.

Copete: “Lo dijo el Gobernador de Santa Fe, Jorge Obeid, durante el acto de adjudicación de la licitación de maquinaria para los Bajos Submeridionales”.

También detectamos que el contenido de la información se presenta en su mayoría cuando los actos de gobierno ya están consumados: “Se lanzó el programa…”; “El Gobernador firmó…”; “Se habilitó…”. La forma en que es construida y presentada la noticia no permite la posibilidad de pensar en ciudadanos participativos.

En las noticias de la página principal el protagonista es el Gobernador de la Provincia; cuando ingresamos al subportal de todas las noticias, nos encontramos con las descritas y con otras generales sobre la gestión del gobierno y, en otros casos, con algunas noticias muy puntuales respecto de gestión de obras, de servicios en toda la Provincia de Santa Fe.

1.- Título: “Luis El Halli Obeid: ‘La situación de la EPE es la mejor de la historia’”.

Copete: “El titular de la Empresa Provincial de la Energía, Luis El Halli Obeid, dijo el viernes que ‘la EPE queda mejor que nunca, en un excelente estado’ (...)”.

2.- Título: “Comienza hoy el pago del sueldo de noviembre y del incentivo docente a los maestros santafesinos”.

Copete: “El Ministerio de Educación de la Provincia informó que a partir de hoy comienza a llevarse a cabo el pago de haberes correspondiente al mes (…)”.

3.- Título: “Avanzan los trabajos en el nuevo puente sobre Arroyo Aguiar en la ruta Provincial Nº 82”.

Copete: “El administrador provincial de Vialidad, Rubén Pirola, visitó los trabajos que se llevan adelante sobre el Arroyo Aguiar en la Ruta Provincial Nº (…)”.

4.- Título: “Se normaliza la entrega de tickets ‘Santa Fe Vale’ en Villa Gobernador Gálvez”.

Copete: “La secretaría de Estado de Promoción Comunitaria de la Provincia anunció que la ejecución del Programa ‘Santa Fe Vale’ en Villa Gobernador Gálvez”.

5.- Título: “Comienza hoy e pago de los haberes de noviembre a la Administración Pública de la Provincia”.

Copete: “La Secretaría de Hacienda de la Provincia informó que desde hoy comienza el pago de los sueldos correspondientes al mes de noviembre a los empleados”.

Como lo muestran los ejemplos, ya en el subportal encontramos que se le da la palabra a otros interlocutores, a funcionarios de primera y segunda línea que componen el Ejecutivo provincial.

Consideramos que el contenido de la información es "en general" y que, aunque el ciudadano puede acceder a ella, está pensada más bien para integrar el menú informativo de los medios que relevan noticias digitales. Es información meramente descriptiva, que a veces justifica algunas acciones de gobierno y que se brinda *post-facto*, es decir, sin margen para abrir debates de ninguna especie (antes de que las decisiones se tomen). Se "baja" información para que los medios luego las "levanten"; el ciudadano no parece ser tenido en cuenta como un interlocutor, sino como un mero lector pasivo.

Conforme a las declaraciones de uno de los entrevistados: "…logramos que los medios, por ejemplo, accedan a la información en el momento que se está produciendo".[40] También dentro del subportal de noticias se ofrece la posibilidad de bajar archivos de audio, videos y fotos que acompañan las noticias. Es decir, la sección de noticias, más que un espacio para la información ciudadana, está pensada como un ámbito de provisión de información para los medios. No se incorpora la perspectiva ciudadana en las notas; como, por ejemplo, si se inaugura una obra de viviendas, sumar la voz de los beneficiarios.

Entendemos que el mensaje se emite en función de la difusión de hechos y acciones del Gobernador y que se estaría haciendo un uso propagandístico. Habría que delimitar quién es el destinatario de estas noticias, porque se corre el riesgo de que todas las energías comunicacionales se estén dirigiendo a los medios de comunicación y que se descuide la relación con la ciudadanía.

Ahora bien, en el caso de que los destinatarios estén ya prefijados, elegidos o descartados, diremos que el Estado no dialoga con los santafesinos, pues desconfía, les teme o simplemente no los considera interlocutores productivos, porque cree que la política comunicacional del gobierno y todas sus energías deben orientarse a influir a otros poderes (el cuarto específicamente), que la ciudadanía se entera sólo a través de ellos y que, por otra parte, son más fácilmente "coaccionables". Aclaramos este último calificativo: es mucho más sencillo influir y condicionar a quienes informan y forman opiniones masivamente que a los múltiples y complejos actores que demandan al Estado.

[40] Declaración de Norberto Bara, Director de la Subsecretaría de Comunicación del Gobierno de la Provincia de Santa Fe al medio digital *Sin Mordaza*. Viernes 10/11/06. Vinculo: http://www.sinmordaza.com Fecha de consulta: 01/05/08.

Otro aspecto relacionado con el ejercicio democrático y el compromiso del gobierno de rendición de cuentas de su gestión ante la ciudadanía es la publicación de información sobre el gasto público y el presupuesto.

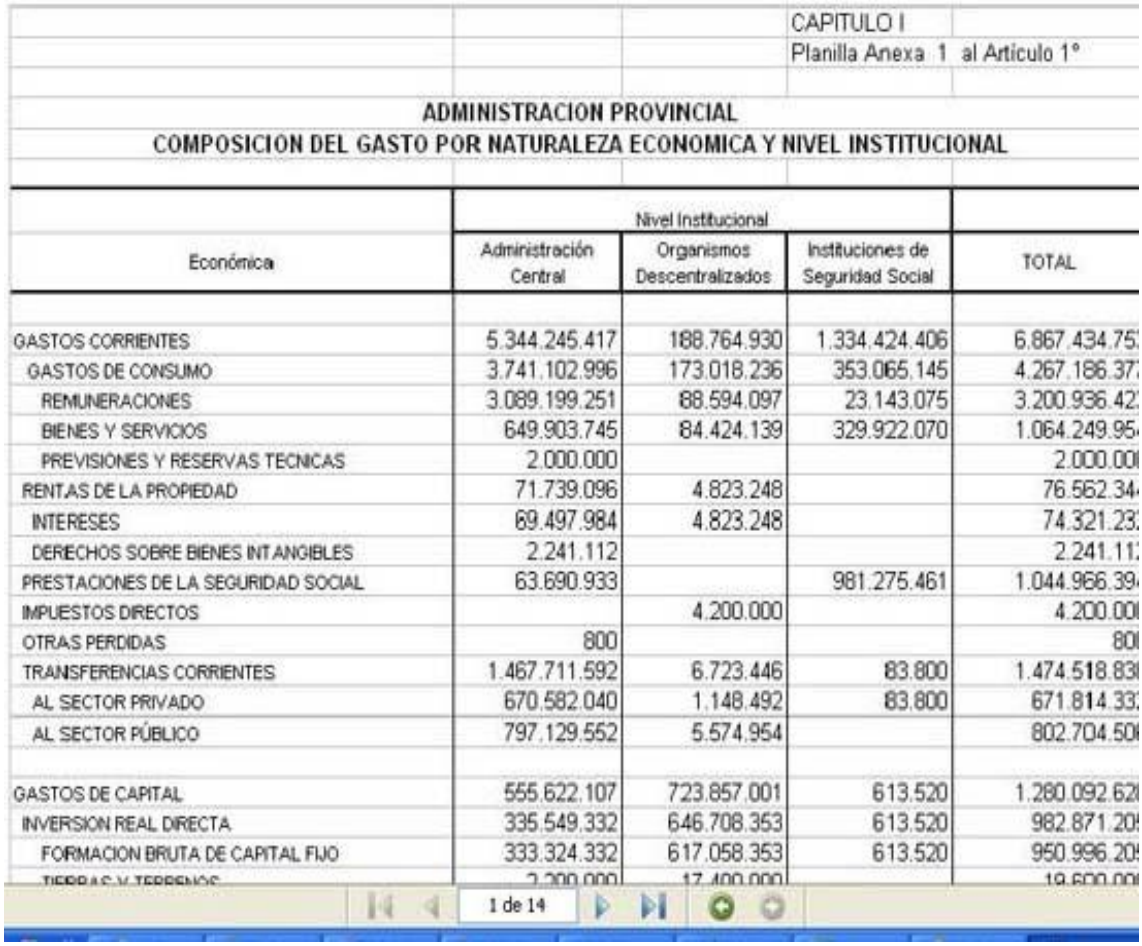
En el sitio web de la Provincia de Santa Fe está publicada –en el bloque destinado a "Gobiernos"– y sería oportuno interrogarse: ¿por que no en el de Ciudadanos –en el ítem "Economía y Finanzas Provinciales"– o en el bloque institucional en el Ministerio de Hacienda en los siguientes ítems:

- Presupuesto y su ejecución.
- Las cuentas de inversión (publicadas al año 2006) –muestran el seguimiento del gasto y de lo que se recaudó en la Provincia, pero cabe aclarar que son *post facto*.
- La coparticipación impositiva a municipios y comunas.
- Análisis de las finanzas provinciales.
- Síntesis de la coyuntura económica provincial.
- Aspectos presupuestarios y económicos del sector público.

Es notorio que el gobierno brindara mucha más información que cuatro años atrás; este hecho es reconocido en las entrevistas por diputados opositores, dado que se facilitó en algunos aspectos el acceso a la información de las cuentas públicas y porque se mejoró la exactitud de los datos de los ciudadanos.

Pero cuando se quiere investigar en profundidad –por ejemplo, en el caso del presupuesto–, trabajar, cruzar variables o referenciar algunos datos relacionando distintos ítems, nos encontramos con que la manera en que se presenta la información no es fácil de interpretar. No hay una explicación o una "traducción" como para que un lector "lego", un ciudadano interesado y con habilidades corrientes, pueda analizarlo. Y convengamos que –tratándose de dineros públicos– no deberían ser necesarios conocimientos especiales o profundos en la materia; la rendición de cuentas debería ser clara, adquirir formas aptas para su divulgación pública.

Asimismo, destacamos que si una persona que maneja información financiera quisiera manipularla, editar valores, debería tomarse el trabajo de cargala celda por celda en un archivo de Excel, porque en el sitio se ofrece en formato PDF (Formato de Documento Portable), que es un formato electrónico encapsulado que sólo permite "copiar" y "pegar" datos, y esta tarea le llevaría mucho tiempo ya que el Presupuesto tiene más de 120 hojas en 4 capítulos. Por eso consideramos que no se facilita o simplifica esta información al ciudadano.



CAPITULO I
Planilla Anexa 1 al Artículo 1°

ADMINISTRACION PROVINCIAL
COMPOSICION DEL GASTO POR NATURALEZA ECONOMICA Y NIVEL INSTITUCIONAL

Económica	Nivel Institucional			TOTAL
	Administración Central	Organismos Descentralizados	Instituciones de Seguridad Social	
GASTOS CORRIENTES	5.344.245.417	188.764.930	1.334.424.406	6.867.434.75
GASTOS DE CONSUMO	3.741.102.996	173.018.236	353.065.145	4.267.186.37
REMUNERACIONES	3.089.199.251	88.594.097	23.143.075	3.200.936.42
BIENES Y SERVICIOS	649.903.745	84.424.139	329.922.070	1.064.249.95
PREVISIONES Y RESERVAS TECNICAS	2.000.000			2.000.00
RENTAS DE LA PROPIEDAD	71.739.096	4.823.248		76.562.34
INTERESES	69.497.984	4.823.248		74.321.23
DERECHOS SOBRE BIENES INTANGIBLES	2.241.112			2.241.11
PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL	63.690.933		981.275.461	1.044.966.39
IMPUESTOS DIRECTOS		4.200.000		4.200.00
OTRAS PERDIDAS	800			80
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.467.711.592	6.723.446	83.800	1.474.518.83
AL SECTOR PRIVADO	670.582.040	1.148.492	83.800	671.814.33
AL SECTOR PÚBLICO	797.129.552	5.574.954		802.704.50
GASTOS DE CAPITAL	555.622.107	723.857.001	613.520	1.280.092.62
INVERSION REAL DIRECTA	335.549.332	646.708.353	613.520	982.871.20
FORMACION BRUTA DE CAPITAL FIJO	333.324.332	617.058.353	613.520	950.996.20
TIERRAS Y TERRENOS	2.200.000	17.400.000		19.600.00

1 de 14

En el ítem “Síntesis de Coyuntura Económica Provincial” aparece un listado de archivos PDF. No se explica la información que está disponible ni el modo en que se obtuvo. Lo mismo ocurre con los “Aspectos Presupuestarios y Económicos del Sector Público Provincial”, que es una lista de dos archivos en PDF. Todas estas rendiciones son *post facto*.

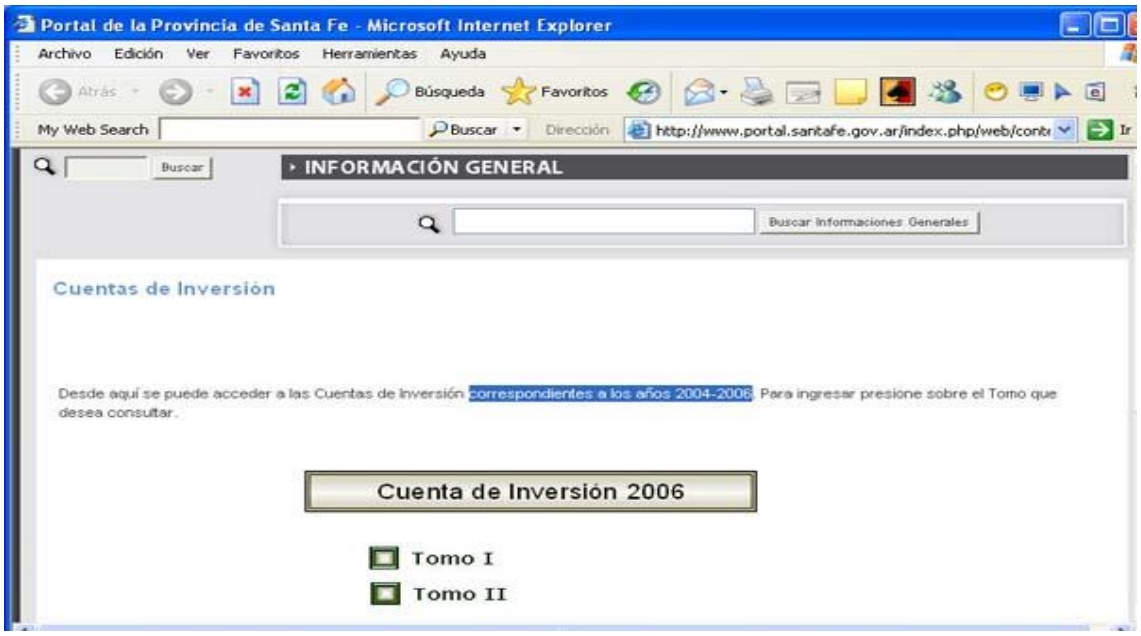


SÍNTESIS DE COYUNTURA ECONÓMICA PROVINCIAL
PROVINCIA DE SANTA FE

GOBIERNO DE SANTA FE

Marzo 2005: coyuntura_provincial_marzo_2005.pdf 1,39 MB
Junio 2005: coyuntura_provincial_junio_2005.pdf 1,35 MB
Setiembre 2005: coyuntura_provincial_septiembre_2005.pdf 1,49 MB
Diciembre 2005: Coyuntura Provincial Diciembre 2005.pdf 1,75 MB
Marzo 2006: Coyuntura Provincial Marzo 2006.pdf 1,63 MB
Junio 2006: coyuntura_provincial_junio 2006.pdf 1,59 MB
Octubre 2006: Coyuntura_provincial_octubre 2006.pdf 1,23 MB
Diciembre 2006: Coyuntura Provincial diciembre 2006.pdf 2,10 MB
Marzo 2007: Coyuntura Provincial marzo 2007.pdf 2,49 MB





Podríamos introducir en este momento de nuestro análisis la figura de los representantes de las instituciones de la sociedad civil, que asumen el rol de contralores de la gestión pública en lo político y económico. Así y todo, si expertos de estas instituciones hubieran querido acceder a las finanzas públicas, habrían encontrado dificultades porque son rendiciones de cuentas posteriores. No hay en el sitio herramientas que permitan realizar un rendimiento día a día o bien aportar opiniones sobre asignación de partidas presupuestarias extraordinarias (subsidios internacionales por inundaciones o para obras y servicios) y decisiones de inversión.

Al ingresar al ítem “Coparticipación impositiva a municipios y comunas” nos solicita que nos *logueemos* y dice que el servicio es sólo para usuarios registrados –esto es otra barrera en el sitio web–. Hay que decir que no se menciona ni se ofrece un

formulario para que los interesados puedan registrarse. Por lo tanto, inferimos que es el gobierno provincial el que otorga los nombres de usuarios y contraseñas a las personas que considere pertinente que accedan a él.



Entendemos que estos elementos no son suficientes para hacer un seguimiento en profundidad de las finanzas provinciales del Gobierno de la Provincia ya que el sitio ofrece datos informativos pero no elementos que posibiliten a los ciudadanos realizar una evaluación sobre los actos de gobierno. Las rendiciones de cuentas son posteriores, los análisis brindan información sin mayor grado de profundidad. Por ejemplo, no se publica la situación del Tesoro de la provincia, lo que permitiría analizar los compromisos financieros (bancos, créditos) a corto y largo plazo.

Pero debemos reconocer que se mejoró el acceso a información que hasta hacía un tiempo era imposible encontrar y que se hicieron más transparentes transacciones del Estado con sus proveedores, facilitando el acceso a las licitaciones públicas a pequeñas empresas que de otra manera habrían tenido que enfrentar los problemas burocráticos propios del sistema. Éste es el caso de la publicación de la información sobre las compras que desarrolla el Estado santafesino en el subportal de “Compras”. Allí encontramos publicadas toda la información necesaria relacionada con las licitaciones: tipo, bases de los procesos, criterios, empresas ganadoras, montos de adjudicaciones.

Ahora bien, cabe preguntarse quién controla si se ejecutan, si se cumplen las condiciones de pliego (en el caso de las empresas adjudicatarias), si se cumplen los plazos; o sea, todo lo relativo al seguimiento de las mismas.

Consideramos que el hecho de que se publique información con datos estadísticos, presupuestos, sistemas de compras, no significa que sirva para el seguimiento de la gestión pública. Existe una saturación de la información en diferentes secciones del sitio sin la debida jerarquización, y por tal motivo creemos que se debería evaluar qué se prioriza y también descomplejizar la información para que pueda ser interpretada por un ciudadano común. Un análisis descriptivo permitiría orientar mejor los datos para que no resulten ilegibles. Por ejemplo, sería interesante que el presupuesto se presentara vinculado o relacionado con el programa de gobierno. O que su ejecución no fuera en general sino que se encuentre especificada por ministerios. Además, sería aconsejable que en los lugares donde se brinda información resumida se proponga un e-mail de contacto para solicitar mayor información.

En algunos de los ítems anteriormente descritos aparece –y siempre *a posteriori*– cuánto se gasta y se recauda, pero no menciona el porqué de ese gasto. Tampoco si se está gastando bien o mal. Entendemos que el porqué y el para qué deberían ser el nexo que acompañe a estos datos.

Por ello, un avance institucional importante que jerarquizaría la presentación del presupuesto como instrumento de participación sería el desmenuzamiento de los programas y las partidas correspondientes y la explicación de su alcance, favoreciendo de esta manera la transparencia y la participación. A esta altura, conviene aclarar algo para poner estas recomendaciones a salvo de posturas ingenuas. Está claro que no puede abrirse a debate Electrónico o real y concreto el Presupuesto completo, al estilo de las asambleas de Presupuesto participativo comunales o vecinales. Pero hay sectores sensibles –como la inversión social o las obras públicas– en los que esta apertura sería fundamental. Si Internet, como herramienta de contacto masivo y de Gobierno Electrónico, no sirve para estas cosas, no tiene mucho más para decir.

Una propuesta interesante sería la publicación obligatoria en el sitio de todas las modificaciones realizadas al presupuesto como así también los decretos sancionados por el Ejecutivo en un plazo no mayor a las 48 horas de su entrada en vigencia.

Resulta conocida la demanda social en el sentido de mejorar y de profundizar la calidad de la democracia, para la cual la calidad institucional y la transparencia de los actos de gobierno son requisitos indispensables.

Recordemos que en la Constitución Nacional se encuentra garantizado el principio de publicidad de los actos de gobierno, y el decreto de acceso a la información pública a

través del Capítulo 1, y concordantes del Capítulo 2, establece nuevos derechos y garantías; e igualmente en el artículo 75, inciso 22, que incorporó diversos tratados internacionales.

El correcto funcionamiento del Poder Ejecutivo en su tarea de gobernar requiere el acceso rápido, transparente e igualitario a toda la información relevante; y para ello Internet es una herramienta insustituible. Esto permitirá avanzar en un proceso de reforma hacia una nueva cultura política orientada a mejorar la calidad de gobierno por medio de un ejercicio responsable del poder.

Con respecto a estos puntos, los diputados de la oposición (Hugo Marcucci –UCR–, Gabriel Real –PDP– y Antonio Riestra –ARI–) sostienen que hay diferentes herramientas informáticas que no están abiertas a todo el mundo. Es el caso del Sistema de Información Financiera de la Provincia –SIPAF–, éste controla diariamente todas las entradas y salidas de cada una de las dependencias que componen el Gobierno de la Provincia. Este sistema no se puede consultar a través de Internet, no está abierto para la ciudadanía y tampoco para todos los funcionarios del gobierno. Se accede desde determinados ministerios. Es llamativo que ni los diputados ni los senadores provinciales tengan acceso a él. O sea, que no todos tienen el mismo nivel de acceso a la información dentro del Gobierno en la Provincia de Santa Fe.

Otro punto que parece apropiado introducir es que el Decreto Nº 1677/04 –que regula el funcionamiento del Comité de Gobierno Electrónico– establece que la información se publicará de acuerdo con las necesidades que demande la sociedad, pero no las explicita; y dice que la decisión de publicación estará a cago del Ministerio Coordinador y del Ministerio de Hacienda, por lo tanto tendríamos que preguntarnos si la información publicada es la que demanda la sociedad. ¿Le sirve?

b 2) Trámites y servicios ofrecidos

En numerosa literatura sobre la temática se identifican etapas, estadios o fases en el camino hacia el Gobierno Electrónico.

Esta evolución ha sido descrita, en su mayoría, en una serie de fases que intentan explicar cómo se ha desarrollado la oferta en su relación tradicional con sus públicos, a través de redes telemáticas, en un proceso de incorporación de los servicios, funciones y responsabilidades.

En un primer momento, se crean sitios mediante los cuales se difunde información en línea, en general, de carácter institucional.

En una segunda etapa, se avanza de la difusión de la información a la recepción de trámites simples. El sitio ofrece la posibilidad de descargar formularios en papel sin tener que recurrir a la administración pública.

En la tercera fase se efectúan transacciones electrónicas que, además de intercambiar información, permiten el pago electrónico. Esto implica que debe haber un mecanismo de autenticación de la persona (física o jurídica).

En la cuarta etapa, las transacciones se tornan complejas, se introducen prestaciones a través de circuitos de trámites que atraviesan varias áreas de la administración pública. Se producen intercambios inteligentes en los que el usuario va tomando decisiones hasta concluir las interfases entre la organización y usuario. No existe papel alguno para gestionar y completar el trámite iniciado y terminado en forma electrónica. Este nivel resuelve de modo absoluto la petición del servicio demandado sin necesidad de trasladarse a oficinas públicas para cumplir con algún requisito.

En nuestro país hay heterogeneidad de situaciones con administraciones públicas con diferentes grados de avance. Podemos considerar que Santa Fe se encuentra en la segunda fase, en la cual en el sitio se explica/informa la documentación que se debe llevar y se ofrece la posibilidad de descargar formularios en papel sin tener que recurrir a la administración pública, pero para completar el trámite es necesario llegar hasta ésta.

El sitio del Gobierno de la Provincia de Santa Fe admite hacer trámites entre los que podemos destacar: imprimir las patentes, las boletas de pago de patentes, de impuesto inmobiliario, sacar libre deudas, pagar tasas de servicios e inscribirse a cargos docentes. Pero es necesario resaltar el hecho de que en la API se realizan, en forma presencial, 85 trámites, y a través del sitio sólo se pueden efectuar cinco.

Entre los trámites más visitados, destacan la impresión de las patentes y boletas de pago de patentes e impuesto inmobiliario. El organismo donde se realiza el trámite se encuentra referenciado con un acceso directo desde el ingreso al sitio, facilitando el acceso y la realización de las transacciones en línea.

Diferentes instituciones y municipalidades de nuestra Provincia han implementado también una guía de trámites en sus sitios web. Podemos comentar como algo relevante que la Universidad Nacional de Litoral[41] “puso a disposición de su personal una guía de trámites internos, la que puede consultarse en línea y acceder así a toda la información necesaria para llevar adelante los mismos, descargar los formularios, conocer la normativa relacionada, entre otros aspectos. La consulta de los trámites se puede efectuar empleando el buscador disponible en esta página, como así también

[41] UNL. Guía de trámites: http://www.unl.edu.ar Fecha de consulta: 17/04/08.

consultando por categorías de trámites. Además los usuarios tienen la posibilidad de visualizar los trámites más consultados".

Por otra parte, la Municipalidad de Rosario[42] ofrece un listado de trámites municipales y no municipales en su sitio web. Encontramos información detallada sobre cada uno de ellos y respecto de cómo realizarlos, y también los requisitos y procedimientos de cada uno. En caso de que los trámites lo requieran, da la posibilidad de bajar el formulario para imprimirlo. Es necesario destacar que brinda un listado de preguntas frecuentes sobre cada trámite particular y es factible consultar a una mesa de ayuda.

b 3) Canales de comunicación

Con respecto a los espacios de comunicación o herramientas que facilitan la interacción desde el sitio web con los ciudadanos, nos encontramos con: a) las direcciones de correo a las que se accede desde la sección "Nómina de autoridades" en versión PDF; b) el acceso al "Contáctenos" –Mesa de Ayuda–, que está en el margen superior derecho, disponible en todas las páginas del portal provincial; y c) un formulario en línea para realizar denuncias dentro de la dependencia Secretaría de Derechos Humanos.

a) Hay que mencionar que en cuanto a la versión PDF del listado de autoridades –ya nos explayamos en el punto anterior– se accede desde la página principal del portal o desde las diferentes dependencias del Estado provincial, que se encuentra en la columna izquierda. No se encuentra actualizado y no están disponibles las direcciones de correo electrónico de todos los funcionarios. Tampoco todas las direcciones tienen la misma extensión: @santafe.gov.ar. Encontramos en este listado direcciones de correos de webmail y de diferentes servidores. Entendemos que, siendo un portal provincial, todas las direcciones deberían tener la misma referencia.

[42] Municipalidad de Rosario. Trámites on-line. http://www.rosario.gov.ar/ Fecha de consulta: 17/04/08.

Subsecretaría Legal y Técnica
Subsecretaria: **Dra. LILIANA MERCEDES CAMPOMANES**
Casa de Gobierno - 1° Piso
TE: 4573554
Conmutador - Internos: 1277
e-mail: sublegalytecnica@arnet.com.ar

Subsecretaría de Planeamiento y Control
Subsecretario: **CPN CARLOS ATILIO RONCHI**
Suipacha 2213 - 2219 (S3000AZC)
TE: 4537024, 4574784, 4574760
Delegación Rosario: Mendoza 1085 - 4° Piso Of. 1 (S2000BHU)
TE: 0341 - 4721156, 4721317

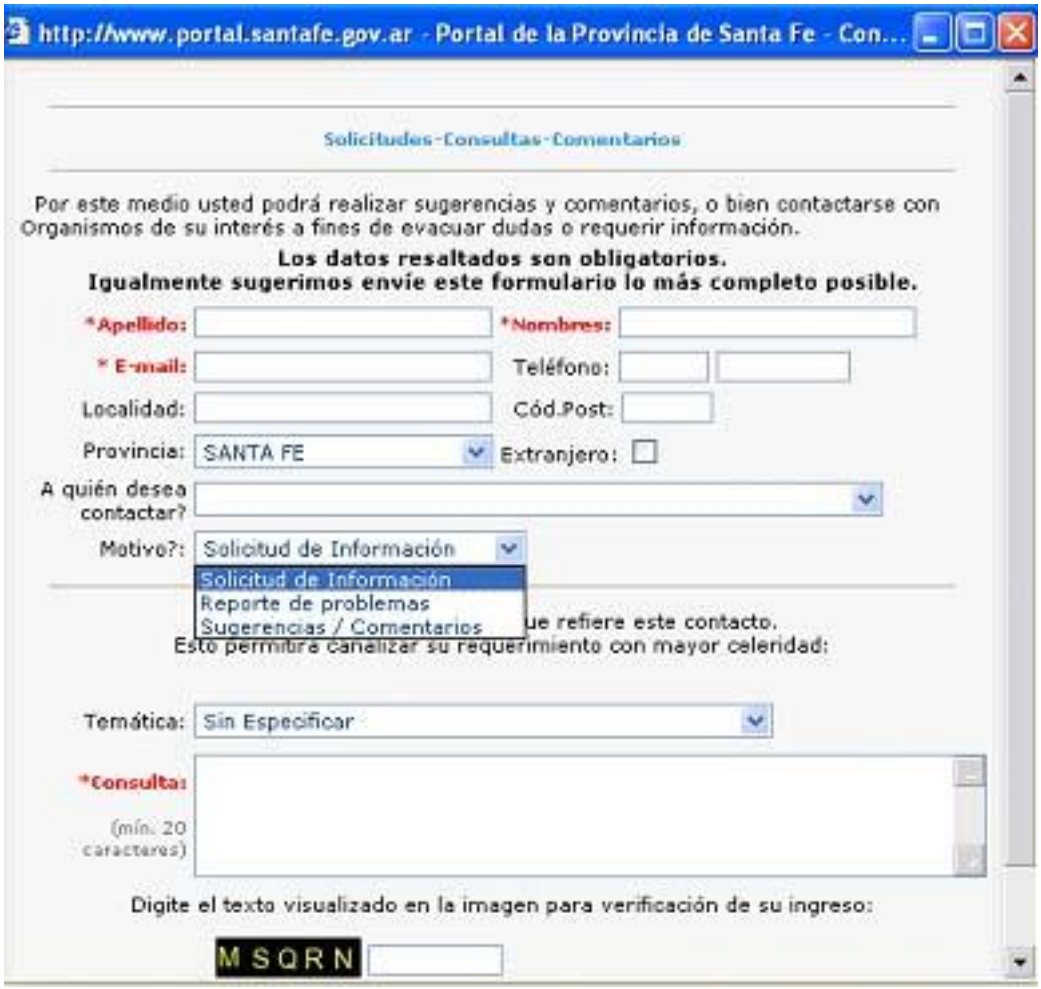
Dirección Provincial de Coordinación
Director Provincial: **Dr. CP. OSCAR FRANCISCO ASEF**
Casa de Gobierno – 1° Piso
TE: 4537024, 4574784, 4574760
e-mail: coordinador@arnet.com.ar

Subsecretaría de Coordinación de Gabinete
Subsecretario: **Lic. JOSE LUIS OBERLIN**
Casa de Gobierno - 1° Piso
TE: 4573557, 4573589
e-mail: sscoord@arnet.com.ar

b) El botón “Contáctenos” es llamado en los manuales de funcionamiento del sitio como “Mesa de Servicios”. Y se dice que “el objetivo de la Mesa de Servicios consiste en centralizar la administración de los contactos que pudiera realizar ocasionalmente el usuario del sitio, a los fines de solicitar información, plantear problemas o dudas, o realizar comentarios y sugerencias. La aplicación de la Mesa de Servicios se ha diseñado para realizar un seguimiento exhaustivo de cada contacto, asegurando así que el usuario reciba de manera efectiva y lo más adecuada posible, respuesta a su inquietud por parte de los organismos o áreas que se encuentren involucradas en tal solución”.[43]

Esta herramienta requiere una serie de datos para su uso: información personal, motivo de la consulta, contacto para entregar la respuesta y el pedido, comentario, inquietud o sugerencia relacionados con el mismo.

[43] Manual Mesa de Servicios – Sitio Web de la Provincia de Santa Fe. Consulta: 12/11/07.



c) Dentro de la Secretaría de Derechos Humanos nos encontramos con un vínculo a un formulario para realizar denuncias, reclamos y solicitar asesoramientos y orientación de profesionales con referencia a situaciones en las cuales los ciudadanos han sido víctimas de un delito o en las cuales no fueron contemplados sus derechos.

En cuanto a los aspectos visuales de esta sección del sitio, nos da la impresión de que no forma parte del portal de la Provincia de Santa Fe, ya que tiene un diseño completamente diferente. Por otra parte, entendemos que para realizar una denuncia es necesario completar todos los campos; por lo que se estaría limitando la participación o la denuncia de los ciudadanos. Se debería ofrecer la posibilidad de que los usuarios que no consideren oportuno dejar sus datos personales puedan no hacerlo, y posteriormente evaluar la pertinencia del reclamo.



Otros medios de interacción, como encuestas, foros, chats con funcionarios, no están disponibles en el portal. El sistema sí ofrece la posibilidad de usarlos, pero “no se tomó la decisión política de implementarlos”, según lo expresado en la entrevista por el Responsable de la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico. Resulta pertinente mencionar que en el portal se realizó en su momento un foro cerrado para el área de Ciencia y Tecnología del Ministerio de la Producción, al cual se accedía a través de un nombre de usuario y contraseña; pero fue para debatir un hecho puntual y con los empleados de dicha dependencia en varios puntos de la Provincia de Santa Fe; es decir que el uso que se le dio fue interno.

Podemos afirmar que las herramientas de participación digital que tienen los ciudadanos en el sitio web son cerradas –enviar un e-mail, realizar una consulta, sugerencia o denuncia–. El ciudadano se comunica de manera individual con el gobierno pero sin compromiso de respuesta por parte de éste; o sea que ello no tiene eficacia real a la hora de influir en ningún tipo de decisión.

De esta manera se estaría dando respuestas a cuestiones directas e inmediatas mediante un formulario en línea y no se tendría en cuenta en ningún momento la participación grupal, como así tampoco se estaría incorporando la opinión del ciudadano.

No hay que olvidarse del carácter público y político del gobierno, que no se dirige a clientes de servicios públicos exclusivamente sino a ciudadanos pertenecientes a una comunidad. No es un mero proveedor de trámites y servicios, sino un ente que juega un rol “pedagógico” para hacer democracia.

En tanto, no existe un canal específico para que los ciudadanos puedan comunicarse particularmente con los funcionarios. Por tal motivo, el tipo de relación que propone el gobierno a los ciudadanos es pasiva, ya que pone a su disposición trámites y servicios administrativos pero no existe lugar para opinar, plantear puntos de vista y discernir sobre los proyectos, programas y propuestas del gobierno. No hay lugar para la participación ciudadana en la toma de decisiones que atañen a lo colectivo.

Podríamos afirmar que subyace una idea de sujeto cliente/consumidor al cual se le ofrecen cuestiones administrativas –que no está mal– pero le está faltando un anclaje que tenga relación con la democracia: el poder participar, dejar opiniones a los sectores que toman decisiones, ya sea través de foros, de envío de e-mails con opiniones, de la creación de una lista de discusión sobre determinadas temáticas, entre otras opciones. De las entrevistas se desprende que los funcionarios consideran que la herramienta de comunicación que se brinda a los ciudadanos en el sitio es el botón “Contáctenos”, y que éste es “éxitoso porque se responde en 48 horas”.

Realizamos una consulta –mediante este espacio– y obtuvimos una respuesta en los tiempos consignados por los funcionarios. Ahora bien, cabe preguntarse si, en términos de la cultura de la inmediatez digital, 48 horas no es mucho tiempo para obtener una respuesta.

Pensamos que se concibe a los ciudadanos como “tramitadores” –realizadores de trámites– y no se tiene en cuenta en ningún momento su poder de decisión para marcar algunas posturas, diferencias, o para orientar políticas. Y esto es funcional al gobierno, un demandante pasivo, que solicita cosas puntuales, como: “No quiero hacer una cola de 3 horas en la API”; “no quiero hacer una cola de 2 horas en Catastro”; “no quiero”.

Así, es un ciudadano que se alínea con el gobierno como cliente/demandante, lo cual es mucho más fácil, manejable y manipulable en términos de obtención de satisfacción. Claramente, no estamos hablando de personas que eligen mejor calidad democrática, que exigen que las causas por violación de los derechos humanos en la Provincia de Santa Fe se agilicen, que piden juicio y castigo a los culpables de la inundación de 2003, etc. Este ciudadano es mucho más incómodo que la persona que

pide “yo quiero que tapen el bache de mi cuadra”. Entrar a Internet, pedirlo y que vaya al otro día una cuadrilla y lo tape; esto al gobierno le queda más cómodo.

Hay ciertos niveles de cuestionamiento que no obligan a grandes cambios en términos políticos y que no ponen en jaque ninguna gobernabilidad. “Más y mejores servicios” es un eslogan que tiene que ver con niveles de satisfacción respecto del cliente. Pero debemos reconocer también que esta relación está planteada, tiene su correlato en que la ciudadanía se va retirado bastante de la esfera pública y, al confinarse a una relación de Estado/ciudadano como de proveedor/cliente, en general se le simplifican bastante las cosas al gobierno y éste ofrece a los ciudadanos la comodidad de la trinchera del “no te metás” y del “está todo mal, sin remedio”.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) poseen una amplia variedad de herramientas que habilitarían en cierta medida la interacción y el debate, como los chats, foros, listas de distribución, sistemas de encuestas, pero el Gobierno de la Provincia de Santa Fe no ha tomado la decisión de usarlas.

- Encuestas o votaciones: permiten hacer sondeos rápidos entre los usuarios del sitio acerca de temas simples. En el caso de este sistema, la validación obligatoria que requiere debe permitir que los usuarios voten sólo una vez, que la pregunta y sus respuestas no contravengan disposiciones legales ni generen una controversia, dado el carácter público del sitio. Asimismo, se debe aclarar que las respuestas sólo representan a quienes participaron y no tienen validez estadística.

- Foros: hacen factible a los usuarios entregar opiniones sobre temas concretos de modo asincrónico. En el caso de este sistema, se debe tener especial cuidado con los contenidos que generen los usuarios, puesto que en muchos casos el uso de interfaces computacionales relaja la responsabilidad de quienes escriben en lo referente a formas de expresarse y contenidos vertidos en este tipo de programas. Se aconseja, por lo mismo, mantener un seguimiento constante de las expresiones registradas en el sistema, recomendándose el uso de *software* de foros para moderar el contenido e impidan la publicación de imágenes.

Chat: permite establecer conversaciones escritas en tiempo real con otros usuarios o con los encargados del sitio. En el caso de este sistema, se debe cuidar la generación de contenidos por parte de los usuarios, porque, tal como en el caso de los foros, se puede llegar a hacer un mal uso de él. En los chats se aconseja utilizar las herramientas

de este tipo de sistemas para evitar la participación de usuarios que tengan malos hábitos de comunicación.

Listas de distribución: son una manera de tener una discusión de grupo por medio del correo electrónico y le llegan a todas las personas que estén suscritas a ella. Cada vez que un miembro de la lista envía una réplica a la conversación, ésta es distribuida por correo electrónico a todos los demás miembros. Este tráfico es administrado por programas llamados "administradores de listas de distribución". Sugerimos ofrecer un abanico de temas de discusión.

Boletines de noticias: permiten informar a los suscriptos las novedades que se han incorporado al sitio, noticias de interés, etc. Se debe dejar muy en claro la política de suscripción, envío y eliminación de nombres de la base de datos.

Si se quiere continuar progresando en el uso de las TIC en el ámbito del gobierno, se hace necesario comenzar a utilizar estas herramientas y formar profesionales que actúen como moderadores y mediadores, ya que es responsabilidad de aquél saber quiénes son sus ciudadanos y qué opinan de su gestión para decidir sus acciones sobre bases de justicia para la población.

Entre algunos ejemplos, podemos mencionar el municipio de Jun,[44] en España, que posee 2.037 habitantes, y que fue el primer municipio en el mundo en declarar el acceso a Internet como un derecho fundamental de los ciudadanos. Es un servicio municipal, tal como el servicio de aguas o la recolección de residuos. Un dato significativo de este caso es que el Cabildo sesiona en la web, se celebran discusiones y se aprueban presupuestos con la posibilidad real de que los habitantes del ayuntamiento participen, a través de Internet, de sus reuniones.[45]

Otro ejemplo es el municipio de Hermosillo,[46] en México, el cual da la opción de chatear con funcionarios municipales. También muestra el listado del gabinete municipal, con fotos, con datos de contacto y el *curriculum vitae* de cada uno de sus integrantes. En el portal web de la ciudad de Montreal,[47] en Canadá, también encontramos un banco de oferta de trabajo para el gobierno, acceso a información cultural, servicios (piscina,

[44] La dirección electrónica es: El sitio web es: http://www.ayuntamientojun.org/busca.htm Consulta 27/02/08.
[45] FERNÁNDEZ, Carmen Beatriz. "Las nuevas tecnologías como instrumento de organización y comunicación política". Consulta: http://www.datastrategia.com – 17/05/08.
[46] El sitio es: http://www.hermosillo.gob.mx/ . Consulta 27/02/08.
[47] El sitio web es: http://ville.montreal.qc.ca/ Consulta 27/02/08.

deportes, recolección de basura, reciclaje, etc.) y la posibilidad de discutir en un foro temas que atañen al barrio en el que se reside.

Y para discutir las cuestiones propias del barrio, se puede optar por seleccionar aquel al cual se quiere ingresar; por ejemplo, el Plateu Mont Royal,[48] donde encontraremos cuestiones específicas del este: información, servicios, foros, contactos con los funcionarios.

Un paso más en el uso intensivo de las TIC fue lo realizado por el Partido Socialista español para explicar su programa electoral en las últimas elecciones en España. Este partido introdujo en la campaña el Iz, una aplicación informática para impulsar la comunicación con la ciudadanía y que, recurriendo a un personaje virtual, explicaba a través de sistemas de mensajería instantánea de Internet –como el Messenger– el programa electoral, mostraba las propuestas más destacadas, permitía consultar las candidaturas o acceder a plataformas para colaborar activamente en la campaña. Entre otras funciones, se pueden buscar propuestas electorales entre las más de 1.300 cuestiones incluidas en el programa electoral, ver las promesas más destacadas del programa o hacer un análisis comparativo entre la gestión del Partido Popular y la del gobierno de Zapatero.[49]

Pero ésa no fue la primera vez que se utilizó el sistema de mensajería instantánea de MSN, el portal de Microsoft, para la difusión de información oficial. El Ministerio de Sanidad de España estrenó un robot, al cual llamó Robin, para asesorar a los jóvenes en temas sexuales y sobre los riesgos del alcohol.

El resultado no fue demasiado brillante puesto que Robin mostraba bastantes dificultades para comprender las dudas planteadas con un lenguaje natural; y el robot Iz del Partido Socialista tenía problemas parecidos.

En principio, el sistema es muy sencillo. Para probarlo, sólo hay que añadir la dirección iz@psoe.es a la lista de contactos del programa de mensajería. Esta vez, el PSOE ha tratado de acotar las preguntas con un menú que plantea las palabras clave

[48] Ídem.
[49] Sitio Web del Partido Socialista Español: http://www.psoe.es/ Consulta: 27/02/08.

sobre los distintos temas de los que es capaz de informar Iz. Pero aún así es muy difícil que el sistema dé con la respuesta correcta.[50]

La idea de utilizar Messenger como una herramienta informativa es innovadora, pero se debe perfeccionar este sistema de robots para que el usuario realmente se sienta cómodo y tenga la experiencia de estar preguntando a alguien; hay que ir más allá del saludo con el nombre del usuario.

El Partido Popular, en tanto, creo un portal propio en You Tube,[51] en el que se presentó "en exclusiva" el video electoral. Los funcionarios de este partido también manifestaron que a través de los foros temáticos que tiene su página web han recibido gran "cantidad de propuestas"[52] que después han incorporado al programa electoral.

Para concluir, entendemos que la participación no se instala de manera espontánea ni mecánica. Es necesario que la gente sepa de estos espacios, que crea en ellos, los perciba como legítimos, pertinentes y significativos. Esto puede lograrse con un respaldo e impulso explícito del Estado, invitando a utilizar estas herramientas para participar de decisiones que atañan al bienestar de los ciudadanos. Si el Estado lo promueve abiertamente, si lo señala como un dato más para decidir políticas de acción, la respuesta será claramente distinta.

c) Comunicación visual

El diseño gráfico tiene que ser una herramienta tendiente a que los contenidos lleguen al público de forma directa y efectiva a través de diferentes recursos: estéticos, visuales, tipográficos, entre otros. Cuando éstos son utilizados sin una lógica, entorpecen el mensaje y dificultan la lectura.

Las herramientas de diseño tienen que estar orientadas a un fin comunicacional y no desviarse en cuestiones estéticas, ornamentales, porque no siempre la forma es el contenido, muchas veces lo encubre, lo maquilla, distrae, transmite una imagen que es sólo eso y poco más. Lo gráfico acompaña a la arquitectura de los contenidos, y es este último el que define la calidad y utilidad real, el peso específico de un sitio web o de cualquier otro formato digital o impreso.

[50] El PSOE explica su programa también a través del Messenger. *El País*. España. http://www.elpais.com/ ar Consulta 28/02/08.
[51] El sitio web es: www.youtube.com/partidopopular Consulta 28/02/08.
[52] Hoy Tecnología: http://www.hoytecnologia.com/noticias/ Consulta 28/02/08.

El planteo visual del sitio web de la Provincia de Santa Fe va en concordancia y refuerza el sentido lógico y estructural de la información (desarrollado en el punto a de este capítulo). Asigna un lugar de jerarquía a la marca institucional –como declaración de identidad– y en segundo lugar ubica a los destinatarios del portal, que son los ciudadanos, empresas y gobiernos. La información se encuentra estructurada en torno a tablas; y los bloques tienen contenidos demasiado largos, que pueden llegar a dificultar su comprensión.

La paleta cromática está neutralizada a partir de la utilización de grises en la mayor parte de la superficie visible. En los bloques de texto más extensos se emplea fondo blanco, lo que mejora la legibilidad. El color celeste acompaña al gris y es usado para títulos y *links*. Además, se utilizan tres colores para definir la naturaleza de las tres áreas de contenidos específicos: naranja para “Ciudadanos”, verde para “·Empresas”, rojo para “Gobiernos”.

El desarrollo de los textos está trabajado bajo fondo blanco en general. Asigna a las zonas activas o de *click* un tono gris, diferenciando así los niveles de lectura. Los títulos principales se destacan sobre el resto, que está en negro, con un color derivado de la marca: el azul.

La fotografía utilizada en el diseño tiene una relación de fondo con toda la propuesta de identidad del Gobierno de la Provincia de Santa Fe durante la gestión de Jorge Obeid. Las fotos tienen un enfoque marcado en la acción específica a la que aluden: obreros, ciudadanos, máquinas en funcionamiento, docentes. El ángulo es un punto cercano del protagonista, desde la actividad misma.

Con respecto a la tipografía, se emplea una estándar, bien estructurada en cuanto a las escalas de lectura que plantea. Se usa una fuente apta para la web, de tipo *san-serif*, del grupo de la *arial* y la *helvética*, adaptada para pantalla, y se presenta en sus variables normal y negrita, títulos en mayúsculas color cian y cuerpos de texto en caja normal. Está despojada de ornamentos, es muy legible en pantalla y estandarizada para los exploradores de Internet. No se combina con ninguna otra familia tipográfica, y esto es un rasgo indiscutible de identidad institucional que abarca la globalidad del sitio: mantener un mismo tipo para todo el portal da la sensación de familiaridad entre las diferentes páginas.

Si bien la propuesta de identidad del gobierno es sólida y abierta, sobre todo en su portada, también encontramos lagunas de contenido, como el desarrollo de subsistemas de identidad en algunas páginas internas. Algunos de los ejemplos que podemos citar son la sección de Secretaría de Derechos Humanos, el acceso a “Organismos”, el logo de la sección de la Subsecretaría de Municipios y Comunas, entre otros.

Los párrafos están alineados a la izquierda y los anchos de las columnas son adecuados para la legibilidad.

En el sitio, a pesar de estar sectorizado en bloques, no se pierde la fluidez de la lectura debido a la diferencia de densidad del texto: es más abierto, con fondo blanco y con más espacios en los bloques de “Ciudadanos”, “Empresas” y “Gobiernos”; y más condensado y con información de menor jerarquía en el resto del portal, con un fondo gris y un interlineado menor.

El uso de los efectos está controlado y medido por recursos sútiles: borde, sombra o relieve, haciendo trabajar los contenedores de texto como cajas de diferente jerarquía e importancia para diferenciar un contenido de otro sin caer en adornos o en excesos.

En cuanto a los aspectos visuales o de diseño, consideramos que existen suficientes elementos para que el usuario identifique la institución que desarrolla el sitio: el Gobierno de la Provincia de Santa Fe. Los elementos con los que se presenta en el portal web están en sintonía con el estilo que utiliza en otros medios de comunicación: diarios (colores y tipografías), radio y televisión (eslogan y consignas), publicidad callejera, entre otros.

Por otra parte, lo que entendemos como "ciudadanía" es heterogéneo. En ella están englobados los adultos, las personas mayores, los jóvenes, por adoptar un criterio etéreo. El sitio de la Provincia de Santa Fe, ¿interpela (a través del discurso visual) a los jóvenes?

No encontramos un discurso visual para cada público (sin perder la línea de diseño e identificación institucional más general); y eso que es un elemento que podría hacer al sitio más "próximo" a ello.

Es muy difícil hallar un perfil de usuario al cual esté destinado el portal porque es un gran conglomerado de datos y opciones “disponibles al *click*” pero no referido a un destinatario delimitado. Es un diseño moderno que apunta a un público adulto promedio pero no específico.

El sitio web es visualmente prolijo y cumple con el orden lógico propuesto. Pero creemos que, siendo tan abarcativo, explicito, y al organizar toda la información a la vista en la portada, resulta complejo de abordar efectivamente ante tantas opciones de *click* disponibles.

d) Accesibilidad

La accesibilidad de un sitio web se refiere a su capacidad para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas. Ejemplo de esto son los navegadores parlantes, el uso de un lector de voz o un magnificador de pantalla en el caso de los discapacitados visuales, que les hacen factible interpretar el texto que se muestra en la pantalla.

Dado que a los sitios web se puede acceder sin problemas desde computadoras con diferentes sistemas operativos, en un sitio de Gobierno Electrónico se debe cuidar el aspecto de la diversidad. Para ello se debe asegurar que las páginas se vean sin mayores contratiempos para los diferentes sistemas de lecturas que tendrá el sitio.

Por tal motivo, sometimos el sitio web estudiado a un análisis –a través del programa eXaminador–[53] para determinar si cumple con las "Pautas de Accesibilidad en la web" aconsejadas para el Desarrollo de sitios Web por la ONG Entorno Accesible.[54]

Esta institución ofrece en su página web una herramienta que investiga el código interno de las páginas web explorando sus cualidades y condiciones de accesibilidad, adjudicando un índice entre cero y diez.

El resultado que arrojó el portal de la Provincia de Santa Fe fue que la página no respetaba los principios generales del diseño accesible recomendados y el puntaje que le asignó fue 4,6. Se detectaron errores de mayor o menor importancia que deberán ser corregidos.

En los anexos de este trabajo adjuntamos el informe analítico que dio el programa eXaminador. A continuación y con algunos ejemplos, vamos a desarrollar algunos de estos errores de accesibilidad.

- No proporcionar un texto alternativo para todo elemento no textual, como son las imágenes, para poder explicar su contenido a discapacitados visuales. Solamente tres imágenes en el sitio web están explicadas al posar el cursor sobre ellas: "Ciudadanos", "Empresas" y "Gobiernos"; pero no sucede así con las fotografías que acompañan a las noticias y en los diferentes *banners*.

[53] El análisis se realizó en http://www.accesible.com.ar/examinator/ . El resultado se puede consultar en los anexos.

[54] Entorno Accesible es una web sobre discapacidad que aborda con especial atención la accesibilidad al entorno para cualquier persona sea o no discapacitada. En ella se encontrará legislación específica, convocatorias de ayudas públicas, noticias sobre ayudas técnicas y nuevas tecnologías, así como orientaciones para elaborar un plan de accesibilidad. http://www.accesible.es/ - Registro General de la Propiedad Intelectual. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte Nº solicitud 0-4523, de 24-05-01. Nº asiento registral 00/2002/4498. Fecha primera divulgación 15/02/2001.

- Usar elementos desarrollados en Flash. En la parte superior del sitio encontramos la marca del Gobierno de Santa Fe con una galería animada de imágenes en Flash –cambiantes– que contiene las siguientes fotografías: una máquina niveladora, el Puente Colgante, un obrero trabajando, la Costanera de Rosario y un detalle de la Casa de Gobierno. Esta tecnología presenta diversos problemas de accesibilidad. Cuando se la utiliza debe proporcionarse un contenido alternativo que reemplace su funcionalidad, y en este caso no se hace. Si un usuario que ingresa al sitio no tiene instalado este programa, no podrá visualizar el contenido. Por ello, una buena práctica en este sentido es ofrecer una portada con la identificación de la institución y dos enlaces: uno para ver la presentación y otro para ingresar directamente al sitio. Adicionalmente, se debe ofrecer la información que sea necesaria para que los usuarios puedan ver el contenido sin experimentar problemas; dentro de esto se cuenta un enlace para obtener el *plug-in* necesario.

- No permitir activar elementos de las páginas usando otro dispositivo que no sea el *mouse*. Hay usuarios que no pueden manejarlo. Por lo tanto, se deben habilitar otros dispositivos, como por ejemplo el teclado.

- No alertar mediante un aviso cuando un enlace abre una nueva ventana o una llamada emergente. Esto sucede al hacer un *click* en las imágenes que ilustran las noticias. Lo recomendable es no provocar la aparición de nuevas ventanas sin informar al usuario.

- Existencia de enlaces con el mismo texto que identifican a distintos objetivos. Por ejemplo, encontramos dos veces las palabras “Educación” y “Salud” en la portada del sitio, y vinculan a páginas diferentes. Los enlaces deben indicar de la manera más clara y sucinta adónde apuntan para que el usuario sepa qué encontrará al seguir ese enlace.

- Utilización de medidas absolutas en las hojas de estilo. Si se utilizan unidades de medida relativas y no absolutas, los usuarios podrán ampliar o reducir el tamaño de los elementos de la página de acuerdo con sus necesidades.

- Falta de etiquetas. Cuando se emplea un formulario como el “buscador”, en nuestro caso bajo análisis, que se halla en la parte superior derecha, se debe utilizar una etiqueta dentro de él. Por ejemplo, en este caso: “Escriba aquí la palabra que desea buscar”. Esto es de gran utilidad para los usuarios que posean lectores de pantalla para navegar.

Con respecto a la accesibilidad, consideramos que el portal de la Provincia de Santa Fe, tanto en su diseño como en su estructuración, no esta pensado para la diversidad, ya que es accesible solamente para un usuario “normal”. Y no existe un único

usuario, sino una diversidad de ellos; y se debe tener en cuenta que diferentes personas tienen diferentes necesidades.

Como ocurre en el mundo real, la accesibilidad también es un derecho no siempre respetado en el terreno virtual de la red de redes.

“Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten", reza el artículo 27.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Por eso es relevante que quienes desarrollan sitios y contenidos gubernamentales cumplan con ciertos estándares que aseguren que no sólo la mayor parte de los usuarios vea lo que se publica sino también que lo hagan las personas con capacidades diferentes.

Accesibilidad significa proporcionar flexibilidad para acomodarse a las necesidades de cada usuario y sus preferencias. En el contexto de Internet, la accesibilidad hace a la tecnología de computadoras y los recursos de Internet útiles a más personas.

Hoy en día existen numerosas herramientas que no están presentes en el sitio web de la provincia de Santa Fe y que permiten, por ejemplo, la posibilidad de personalizar el tamaño y la tipografía, optar por contrastes de colores según las preferencias de cada usuario, entre otras opciones.

En nuestro país ha sido aprobado por la Cámara de Diputados un proyecto de ley[55] que obliga a ser accesibles a los sitios web del Estado, y el mismo está a consideración en el Senado.

Los funcionarios de la administración pública deberán planificar el entorno y los servicios según las características, necesidades y expectativas presentes y futuras de todos los ciudadanos y reemplazar definitivamente el concepto de usuario medio o normal por el de diversidad de usuarios. Que algunos de ellos puede que no vean, no

[55] Tres proyectos fueron presentados en el 2006, para legislar la accesibilidad web en las comisiones de Discapacidad y de Comunicaciones e Informática del Congreso de la Nación. El primero, el 29/06/06, a cargo del diputado Daniel Kroneberger (UCR) tituado "Sitios oficiales en Internet: Incorporación de una versión que posibilite el acceso de personas disminuidas visuales y/o no videntes". El 4/07/06, la diputada Isabel Artola (F.V) presentó un proyecto de ley, titulado "Accesibilidad a las páginas web de organismos oficiales que posibilite el acceso de personas con discapacidad". El 05/07/06, el diputado Juan Acuña Kunz (UCR) presentó el tercer proyecto cuyo título dice "Páginas web de organismos oficiales: Accesibilidad de las personas con discapacidad". Posteriormente se unificaron los tres proyectos, y los diputados firmaron el dictamen del proyecto de ley. Una vez aprobado por la Comisión de Comunicaciones, el proyecto ingreso a la Cámara de Diputados. Fuente: http://www.enredando.org.ar/ Consulta 28/02/08.

oigan o no se muevan con facilidad, o no estén en condiciones de usar un teclado o un *mouse*, que sus pantallas sean de tamaño pequeño o que sólo permitan visualizar texto, o que su conexión a Internet sea lenta, o que tengan *hardware* o *software* desactualizados, no tienen que ser impedimentos para ingresar al sitio web del gobierno provincial.

Si se considera que aproximadamente un 7,1%[56] de las personas posee algún tipo de discapacidad, es evidente su doble importancia, tanto desde el punto de vista de los derechos de un sector de la población como por constituir un sector del público al cual el gobierno le debería interesar llegar.

e) Estadísticas

Una forma indicativa para verificar la penetración de un sitio, pero que no constituye un dato pleno a la hora de proyectarlo, es la de cuantificar las "entradas" o *hits* de visitantes registradas durante un cierto período. Todas las reducciones estadísticas son en realidad un dato parcialmente ilustrativo y proyectable en razón de la rigurosidad de la metodología con que fue construido, pero en este caso lo que nos permite ver el conteo es sumamente relativo.

Antes diremos que, desde el surgimiento de Internet, se han ido aplicando a la red medidores (programas instalados en los servidores que alojan páginas) para reflejar los niveles reales de visitas, tiempo de presentación, quién visita, qué visita, profundidad del recorrido de un visitante, lugar de entrada, lugar de salida y otros muchos aspectos más que al final tendrán como resultado la confirmación o no del cumplimiento de los objetivos para los cuales fue diseñada una determinada presencia en la red. Incluso es posible desde hace tiempo discriminar los *hits* puros (entradas por usuario y por vez) de los múltiples (cuando un usuario ingresa varias veces durante un mismo día). Pero consideramos que hay tres salvedades importantes que hacer:

- Por un lado, las entradas se cuentan incluso cuando un usuario "pica" algún recurso incluido en un sitio sin que implique ingreso a él (por ejemplo, cuando consultamos el buscador de imágenes de Google). En otras palabras, supongamos que contamos con una página diseñada en html para que se presente sólo con texto. Esta

[56] Una encuesta del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) revela que en Argentina existe un 7,1% de la población con discapacidad, o sea aproximadamente unas 2.200.000 personas, es decir, uno de cada cinco hogares de la Argentina alberga al menos a una persona con discapacidad.
La encuesta fue relevada entre noviembre de 2002 y abril de 2003 en una muestra de 67 mil hogares urbanos de Argentina. Es la primera experiencia en el país y en Latinoamérica que cuantifica a las personas con discapacidades y, además, determina los tipos de problemáticas más frecuentes. Las dificultades motoras (39,5%) se encuentran en primer lugar. Le siguen las visuales (22%), auditivas (18%) y mentales (15,1%). Endi -Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad- es una encuesta complementaria del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas de 2001 (ultimo censo Nacional del INDEC).

página significará tres *hits*: uno por el texto (lo que se aprecia en pantalla), otro por el formato y otro por los "*metatags*" y encabezamientos (códigos que generan la información que se observa en la pantalla). Si a ésta le sumamos una gráfica, implicará un *hit* más. Si agregamos un formulario, otro; si incluimos un enlace, otro; y así sucesivamente. Resultado final: 1 página y 7 u 8 *hits*.

- En general, esos conteos se realizan registrando el número de IP (Protocolo de Internet), que es algo así como el "nombre" de una PC cuando se conecta a la red. Pero con la invención de los IP dinámicos, una PC puede adquirir o tomar diferentes IP cada vez que se conecte; es decir que rutea un protocolo libre y lo toma, con lo que tenemos ahora un problema más para identificar con precisión a cada usuario y corroborar que los datos que obtenemos sean realmente útiles para contar ingresos individuales y efectivos.

- Adicionalmente (y por las limitaciones de los datos obtenidos por quienes "miden" los ingresos al sitio oficial del gobierno provincial), no podemos saber cuántos de esos *hits* provienen de ordenadores ubicados en la Provincia de Santa Fe y cuántos desde afuera.

Pero digamos que, al menos, nos sirve como cifra orientativa para mensurar el real alcance del sitio web del gobierno provincial santafesino como herramienta de interacción con los ciudadanos. Con respecto a las visitas del sitio, es muy poca la información que nos fue suministrada, y la detallamos a continuación.

Promedio de visitas diarias 2007	
Octubre	9352
Septiembre	12200 (Elecciones provinciales)
Agosto	8989
Julio	6060
Junio	7175
Mayo	5841
Abril	3313
Marzo	4622
Febrero	7034
Enero	4485

Pensamos que contar con información estadística sobre los ingresos al sitio web de la Provincia en años anteriores nos hubiera arrojado datos reveladores sobre el alcance y la implementación de la política de Gobierno Electrónico en la Provincia de

Santa Fe. Aun considerando las limitaciones de estos datos, podríamos ver la evolución diacrónica de los ingresos y usos del sitio web.

En las cifras que nos fueron suministradas informalmente por un funcionario de la Provincia de Santa Fe, no se detalla si cada ingreso detectado y cuantificado es puro o múltiple (tal como apuntamos más arriba).

¿Conexiones de banda ancha: mito y realidad de un fenómeno creciente?

Según un estudio difundido por el diario *Clarín*,[2] Argentina es el país de Sudamérica donde más creció la banda ancha. Su uso aumentó un 61% durante 2007, el doble que en Chile y en Brasil; y el país cuenta con 2.557.413 conexiones a Banda Ancha.

El informe resalta que el crecimiento en el interior ha sido fenomenal de un año para otro y que la Provincia de Santa Fe es unos de los lugares con mayor conexión, con 79.950 Pymes y hogares conectados. Otras de las provincias con mayor penetración son Buenos Aires (938.927), Córdoba (121.984) y Mendoza (76.125).

Intentaremos relacionar estos números con la cantidad de habitantes declarados en la Provincia durante el último Censo Nacional de Población 2001, según el cual se contabilizaron 3.000.701 habitantes. Si queremos deducir el porcentaje de conexiones con banda ancha a Internet en la Provincia de Santa Fe, cruzamos los datos poblacionales con la cantidad de conexiones y nos arroja la cifra de 2,5% de habitantes.

Ahora bien, haciendo un análisis en general –y teniendo en cuenta la relatividad de los datos suministrados por el gobierno y que entendemos al usuario como una persona que utiliza Internet independientemente del lugar desde donde accede y de la cantidad de veces que se conecta–, de la población con banda ancha en la Provincia de Santa Fe y el promedio de ingresos diarios al sitio de enero a octubre –6.907 visitas (y suponiendo que las visitas fueran realizadas sólo desde la Provincia)–, deduciríamos que el porcentaje de ingresos de personas con banda ancha al sitio es 8,6%.

Finalmente, tomando la cantidad de habitantes de la Provincia de Santa Fe con el número promedio de ingresos, el dato que arroja es 0,22%.

Un detalle que también hay que tener cotejar es que, no obstante es fuerte la tentación de cruzar dos cifras que en un cociente deberían darnos una aproximación al fenómeno de las conexiones en nuestro medio, tenemos que decir que el universo que utilizamos es en realidad la totalidad de ciudadanos censados, no hay discriminación por

[2] El informe fue solicitado por la firma Cisco y elaborado por la consultora IDC. Fuente: Diario *Clarín*. 28/03/08. http://www.clarin.com/ Fecha de consulta: 15/03/08.

grupo etáreo; y los niños de 0 a 6 años o adultos mayores de más de 60 no suelen ser usuarios activos de Internet y menos consumidores de un sitio web como el del Estado santafesino. Esto sin mencionar que las conexiones de banda ancha familiares agrupan a más de un usuario detrás de una sola conexión y un mismo IP.

Podemos concluir, sin temor a equivocarnos, que Internet como fenómeno en crecimiento es todavía mucho más grande en el imaginario social y el despliegue publicitario que en la realidad concreta. Un grupo minúsculo de la población santafesina tiene a su disposición el acceso al medio tecnológico, por lo que el programa de Gobierno Electrónico debe considerarse en el marco de esa realidad y no permite hablar de un éxito significativo a gran escala; no está en condiciones de transformarse en una estrategia de articulación entre el Estado y los ciudadanos con alcance masivo, sencillamente porque el medio (PC con conexión de banda ancha) no está al alcance de la mayoría de los hogares santafesinos.

Por lo tanto, y si bien escapa al estudio de este trabajo, una problemática que está relacionada directamente con los programas de Gobierno Electrónico es la de la brecha digital, entendida en su doble dimensión de acceso a las herramientas y a los conocimientos para operarlas provechosamente. Aunque los análisis muestran un aumento auspicioso de las conexiones a Internet, como así también de aperturas de locutorios y “ciber cafés”, esta problemática no puede estar exenta de los programas de gobierno. Ello porque en el concepto de Gobierno Electrónico debe subyacer también la noción de igualdad. Sin embargo, la reducción de la brecha digital no puede estar sustentada simplemente por la provisión de equipamiento tecnológico, sino que deberá estar acompañada por programas educativos y sociales de capacitación.

La brecha digital amplifica una brecha social, mucho más profunda, que se pone de manifiesto en la tecnología y que la trasciende.

El desafío consiste en asegurar no simplemente el acceso, sino también el acceso efectivo: que pueda ser utilizado para lograr los propósitos sociales, económicos, políticos, que los individuos puedan plantearse para sí mismos mediante las herramientas electrónicas.

Pero la brecha digital comienza a cerrarse cuando se la aborda desde la calidad de las instituciones. Ése es el tipo de problema a resolver, que es mucho más que un problema de computadoras y estrategias planificadas de educación en el uso de las mismas; es el problema de los países que –como el nuestro– nunca comprenden que la modernidad tecnológica sin sustento político y pedagógico no conduce a nada y que se incorporan a procesos de actualización científico-técnica sin un programa marco, sin

haber agotado antes las etapas para llegar seriamente hasta esos momentos en los que el futuro parece haber arribado finalmente.

REFLEXIONES SOBRE LAS IMPLICACIONES DEL CONCEPTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

En este apartado trataremos de conocer las percepciones y conceptuaciones que existen acerca de las definiciones de Gobierno Electrónico que se emplean en el desarrollo del sitio web de la Provincia de Santa Fe, las que utilizan los funcionarios a cargo de la estrategia y la que se desprende del análisis del portal.

Como planteábamos en el marco teórico, el Gobierno Electrónico es un fenómeno relativamente nuevo y no hay una sola definición al respecto.

La definición oficial que hace de Gobierno Electrónico el Gobierno de la Provincia de Santa Fe en su sitio web es: “Es el uso de las Tecnologías de Información y de Comunicaciones (TIC), como Internet, que realizan los organismos de la administración para aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos y proveer de una mayor transparencia a las acciones del gobierno. Esto le permite al ciudadano acceder a información del Estado y a sus servicios tradicionales en forma alternativa desde su domicilio, lugar de trabajo, locutorios con Internet o desde las mismas oficinas públicas”.

Sin embargo, la definición de Gobierno Electrónico no se agota en los párrafos anteriormente citados en el Decreto Nº 1677/04 (Gobernación) que creó el Comité de Gobierno Electrónico, con sus integrantes, funciones y reglamentación, para la implantación de un nuevo portal del Gobierno en la Provincia de Santa Fe. Encontramos en los considerandos del decreto las siguientes definiciones: “Que el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones favorece el diseño y ejecución de Políticas de Gobierno Electrónico en el ámbito de la Administración Pública Provincial”; “que el desarrollo de Políticas de Gobierno Electrónico es un elemento estratégico para transformar la función gubernamental en lo referido a nuevos valores de comunicación, cooperación, participación y transparencia para la gestión de la información del Estado”; “que a partir de las experiencias asimiladas como mejores prácticas de Gobierno Electrónico tanto a nivel nacional como internacional, se mejora la eficacia y la eficiencia de la gestión en las organizaciones públicas para brindar servicios a la ciudadanía (…)”.

De las entrevistas a los funcionarios involucrados en la estrategia de Gobierno Electrónico extrajimos las siguientes definiciones del mismo:

Carlos Mancinelli, integrante del Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia de Santa Fe, Director Provincial de Gabinete del Ministerio Coordinador, manifestó: “El portal tiene un gran direccionamiento a atender la demanda de los usuarios, a ver qué necesitan”. “La idea sería que vos llenaras los formularios y después sería interesante que al final de todos los pasos el Estado interactivo total, te solucione los problemas, te arregle los problemas vía Internet.” “Hay muchas cosas que vos la arreglás desde tu casa pero todavía no están eliminados todos los pasos.”

Por su parte, Horacio Capanegra, responsable de la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico, expresó: “Es una estructura que de respuestas a las demandas de todo el contexto de la administración pública provincial (…)”; “el empleo intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones para que el gobierno, en definitiva, sea más transparente, porque al mostrar información de su gestión a través del portal hace que todo el mundo sepa lo que está haciendo; más eficiente, porque empezás a transformar el paradigma burocrático en uno nuevo de cómo el Estado se relaciona con el ciudadano”. “El portal ya es un medio para obtener información útil, que evita viajes, traslados y la gente se da cuenta de que el portal le va resolviendo un montón de problemas.”

Raúl Churruarín, del Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia de Santa Fe y Director Provincial de Informática dependiente del Ministerio de Hacienda, dijo: “Hay que lograr que toda la información dispersa en todos los cubículos de la Administración Pública se organice, se ubique y se disponga para su publicación”.

Carlos Bara, también integrante del Comité de Gobierno Electrónico de la Provincia y Director de Información Pública de la Provincia, declaró: “Es el edificio virtual, que debe reflejar lo que hace el gobierno e interactuar con los ciudadanos-usuarios de Internet”.

Encontramos elementos significativos en las diferentes definiciones; se hace referencia al uso de las TIC para brindar servicios e información y para aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, mejorar los servicios y proveer la transparencia. Subyace, por un lado, la idea del Gobierno Electrónico como una iniciativa enmarcada en la modernización de la gestión alejada de aquella imagen de Estado burocrático. Y por otro, que la política de informatización y de utilización de TIC que el gobierno impulsó durante la gestión de Jorge Obeid tuvo por objetivos la innovación y el desarrollo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad administrativa, la atención al ciudadano y para rendir cuentas a la sociedad.

Los funcionarios y especialistas entrevistados coinciden en que la idea es brindar servicios: trámites, información, solución a problemas; podríamos hablar de un “gobierno práctico” que resuelve problemas concretos.

Creemos que la estrategia de Gobierno Electrónico facilita a los ciudadanos servicios las 24 horas, los 365 días del año, trámites ágiles, ahorro de tiempo y de dinero en desplazamientos hacia el Estado, actividades éstas asociadas a largas filas, corrupción y burocracia. También soluciona el problema de tener que conocer la complejidad del gobierno y en qué dependencia exactamente debe realizarse un

determinado trámite o actualizar datos, circunstancias que pueden resultar una experiencia frustrante.

Pero si nos quedamos con esta definición, pareciera que el Gobierno Electrónico está enfocado a brindar “servicios” y “productos” a “usuarios” y “clientes”, obviando en su conceptuación las definiciones de participación y ciudadanía. Resulta claro que es preocupación del gobierno que el ciudadano acceda a la información del Estado y sus servicios tradicionales en forma alternativa desde su domicilio, un “ciber”, o desde el trabajo.

Resumiendo lo planteando en puntos anteriores, podemos decir que la estrategia de Gobierno Electrónico: orienta al ciudadano en la realización de trámites y servicios ante la administración pública provincial a través de Internet, ofreciendo información homogénea y centralizada sobre todos los trámites y servicios que brindan los organismos y la posibilidad de bajar formularios desde el portal.

Igualmente queda claro que el tipo de resolución de problemas es sobre cuestiones administrativas y situaciones puntuales e individuales. Desde esta perspectiva, el Gobierno Electrónico sería entendido como una herramienta que facilita los procesos en la administración pública y resuelve problemas.

Una cuestión interesante a destacar es que en estas conceptuaciones se menciona una sola vez la participación y tampoco se pone énfasis en aspectos sociales. En las entrevistas, cuando se consultó sobre estas temáticas, las respuestas se refirieron a las posibilidades ofrecidas actualmente en el sitio, o sea el e-mail de los funcionarios y el “Contáctenos”.

Con respecto a la interactividad que propone, la misma es limitada, si bien en cierta medida se rompe con el modelo lineal de comunicación porque existe la posibilidad de una devolución/intercambio con los ciudadanos, ésta es mínima, ya que el uso que plantea el gobierno de las TIC es para la resolución más bien de necesidades individuales y no de tipo social. Y aún considerando que a través de herramientas como el foro, el correo o el chat, lo colectivo es en realidad una suma de individualidades, el uso previsto se marca claramente a la hora de fijar las consignas, pautar los temas habilitados y decidir la oportunidad en la cual se implementan. Por ejemplo, si se plantea un debate por foro abierto (con identificación real y mínima en el *logueo*) sobre el destino de un monto presupuestario X para escuelas primarias de la Provincia, antes de ejecutar esa partida se estará abriendo un canal en donde la opinión del público será tenida en cuenta a la hora de decidir. Pero si sólo se notifica esa acción de gobierno (incluso sin dar detalles sobre montos y lugares en donde se ejecutó ese dinero) y se abre un foro

para opinar sobre una noticia felizmente “vendida” y *post-facto*, no se está contemplando la opinión de nadie, sino acotándola de manera de que moleste lo menos posible.

En el botón “Contáctenos” del sitio web –llamado Mesa de Ayuda en los manuales de portal– lo que hace el ciudadano es requerir una solución a un problema puntual y el gobierno se lo soluciona o no, o por lo menos genera la ilusión contestando que está trabajando en eso. Esto es una forma también de cerrar la herramienta no sólo en términos de acotarla desde el punto de vista temático, sino de deprimir la conflictividad que le podría provocar si la gente tuviera la posibilidad de opinar libremente sobre determinadas cuestiones.

Ello habla claramente de que el gobierno no tiene intenciones de implementar herramientas de discusión o participación electrónica que le sirvan para saber qué es lo que piensa la gente sobre ciertas cosas y para que, además, eso que piensa la gente le sirva para tomar ciertas decisiones o corregirlas o no tomarlas.

Consideramos que una mayor interacción se daría cuando el uso de las TIC se oriente a la sociabilidad de situaciones de interés para toda la comunidad y en el portal se posiliten/habiliten intercambios informativos, opiniones.

Por otra parte, aunque la estrategia de Gobierno Electrónico en la Provincia aparece bien *rankeada* en estudios de investigaciones de transparencia fiscal[57] respecto de otros municipios y provincias de Argentina, pensamos que la información fiscal no es toda la información que un Estado tiene para brindar a sus ciudadanos. En el apartado anterior especificamos las limitaciones de esta información.

También detectamos –a pesar de la importancia que revisten las actividades de difusión de la información pública– que existen situaciones en las que no se revela toda la información correspondiente. Por tal motivo, fallan los mecanismos de monitoreo y control de la gestión del sector público por parte de la ciudadanía.

Del análisis se desprende que el Gobierno Electrónico es una herramienta que tiene sus limitaciones y que, por un tiempo, en términos tecnológicos y de recursos, las va a seguir teniendo. En este pasaje conviene aclarar que creemos que Internet no ha llegado (ni es recomendable que lo haga) para solucionar los problemas de la política, no es una esfera separada que funciona al margen de las limitaciones del proyecto político del Estado, pero ofrece herramientas potencialmente interesantes para mejorar su calidad de gestión.

[57] IREAL de Fundación Mediterránea. “Hacia una mayor Transparencia Fiscal”– 1º Parte”. Agosto, 2006.

Hoy por hoy, el Gobierno Electrónico –a través de Internet– como está planteado, parece más un fenómeno de ilusión de interacción, una suerte de espacio interactivo, un espacio de ágora pública distinto, nuevo, alternativo, con una proyección importante; pero no tiene que ver solamente con la herramienta sino con el contexto. Ello, de acuerdo a como está expuesta la relación en términos de gobierno-Estado-ciudadano en nuestra provincia y en nuestro país, no es más que lo que podría ser otro medio aun menos sofisticado. Es algo que tiene mucho para mostrar, y tanto los foros como las listas de correo o los chats tienen una oportunidad para ofrecer un canal que sirva como complemento para tomar decisiones importantes.

Si el gobierno se decidiese a tomar Internet como herramienta para que sea relevante en sus decisiones, ésa sería una decisión política. No depende tanto de la ciudadanía como del Estado. Pero, ¿cual sería el horizonte más promisorio para Internet como un recurso de control de gestión más directo? ¿Cómo podría el público dialogar con el Estado en una especie de asamblea virtual? Sabemos que hay impedimentos tecnológicos concretos para esa posibilidad. No pueden deliberar 500.000 personas porque colapsa cualquier cable. Pero 5.000, 6.000 entradas en foros temáticos, o 300 personas chateando en una sala abierta es factible; y se puede tomar eso como dato. Será tarea de quien administra el foro y lee todos los mensajes tomar los que sean pertinentes y los que no. Cuando exista infraestructura suficiente, también puede pensarse en una teleconferencia entre funcionarios públicos y vecinos reunidos en un ámbito físico concreto, utilizando la velocidad de transmisión de datos de Internet 2, lo más parecido a una asamblea barrial con el Intendente “presente” y a mano.

Participar –como concepto general– es ejercer algún tipo de acción, verificable y concreto en determinados rubros. Si el Estado no provee, la gente se atrinchera en el concepto de que “eso no me corresponde; para eso pago mis impuestos”, y tampoco hace nada al respecto. La participación es un problema no sólo desde el punto de vista político partidario, sino también en la vida cotidiana de la gente.

En este caso, el Gobierno Electrónico, vehiculizado en Internet, no tiene ni más que menos que hacer que otras herramientas, pero tiene una fuerza extra: el tema de la novedad, del ágora virtual y pública que reemplaza a la desaparecida “plaza”. Por ello, vendría a jugar ese papel de espacio novedoso, un lugar que genera una ilusión de cercanía, que tal vez no sea más que eso pero que de hecho existe como tal; y es una potencialidad que la política no tendría que desaprovechar como ha desaprovechado tantas otras.

La política se especializa en pulverizar las esferas públicas, en vaciarlas de sentido hasta que la gente se termina retirando de ellas. Hay un desafío para los

gobiernos que no pasa solamente por hacer un uso interesante de Internet en términos de participación, sino también en cuanto a no bastardearla, porque el día de mañana puede pasar también que la gente diga “no… acá no vengo/no entro”.

La ausencia de lo físico en las relaciones que se construyen a través de herramientas electrónicas otorga un papel de importancia a la confianza en el medio tecnológico y en el interlocutor “Estado”.

Pero, ¿de qué manera el Gobierno Electrónico se acerca a los ciudadanos más allá de trámites, servicios y noticias? ¿Las tecnologías de comunicación e información se pueden focalizar de otro modo en sus usuarios? Lo planteado hasta ahora, ¿supone una mediatización más?

El tema de Internet como un “no lugar”[58], como una utopía sin territorio, como una “cosa” que está en el aire en alguna parte, puede ser una frase o puede ser algo mucho más concreto. De acuerdo con el uso que se haga de Internet, ésta puede terminar siendo –como en los ’90 fue el mercado– un monstruo sin cabeza. Todos saben que la cabeza fue la del Gobernador Obeid, pero el gobierno es una cosa demasiado grande y amorfa a la cual no se le puede entrar por ningún lado. Internet al servicio de esa lógica de relación, relajada, burocratizante de la relación entre el Estado y el ciudadano, lo único que hace es aportar un no lugar; es aportar una mediatizacion más.

Una solución más interesante sería que Internet –concretamente un portal de gobierno con todos sus recursos disponibles– permita establecer una relación más directa entre Estado y ciudadanos, incorporando el concepto de lo colectivo como una suma de individualidades, si olvidar además que los “colectivos” pueden hacerse presentes en la red con cualquiera de sus recursos.

Finalmente, consideramos que el Gobierno Electrónico entendido sólo como la forma del Estado de presentarse a sí mismo a través de una herramienta diferente y de entablar relaciones de ida y vuelta o de tipo de intercambio de servicios y de trámites con el ciudadano es una concepción restringida, porque tiene mejores posibilidades y potencialidades.

Desde este lugar, nuestro trabajo intenta realizar un aporte al concepto de Gobierno Electrónico por medio de una estrategia más democrática, generosa y aperturista. Proponemos dar un paso más, más allá de lo razonado sobre el tema y conceptuado en el marco teórico.

[58] Este concepto lo tomamos del libro *Los no lugares. Espacios del anonimato*, de Mac Augé, Gedisa. Barcelona, 2004.

Es la posibilidad de visualizar una concepción de Gobierno Electrónico que exceda lo que está postulado en buena parte de las formulaciones teóricas suscritas/planteadas/enunciadas que se restringen a la relación político-partidaria de demanda de soluciones concretas por parte de los ciudadanos. En este sentido, habría que replantearse la oportunidad y la intención política en el uso de los recursos que todos conocemos. Con estas mismas herramientas puede hacerse mucho más y reconfigurar la noción de ciudadano-cliente que está instalada en la realidad concreta antes que en Internet. Un modelo de Gobierno Electrónico más democrático y participativo seguramente requerirá de un Estado más democrático y participativo.

También puede pensarse un menú de servicios culturales y sociales que hoy no se brinda; por ejemplo, una Agenda Cultural completa, una guía de barrios de las ciudades de la Provincia, una reconstrucción histórica de localidades, bibliotecas de audio, video y textos de artistas locales, etc. Que esta información esté disponible en la web, que esté bien presentada y de manera accesible. Que en esta definición de Gobierno Electrónico se tenga en cuenta que el destinatario de los esfuerzos, y quien posibilita y exige un accionar diferente, abierto y creativo de la administración pública, es el ciudadano.

Quizás el Gobierno Electrónico encarado desde el gobierno tenga que cargar en un alto porcentaje con ser una herramienta de divulgación política, e incluso político-partidaria, pero puede ser mucho más que eso.

Hay otras cosas que también son parte del Gobierno Electrónico; y, como estrategia política del Estado, puestas en Internet pueden resultar una experiencia interesante, como lo realizado en los siguientes portales: Educ.Ar, del Gobierno Nacional;[59] la Audioteca de la ciudad de Buenos Aires;[60] y la Audioguía[61] de los 12 barrios porteños, que permite conocer la historia de Buenos Aires a través de las voces de sus protagonistas: discursos políticos, testimonios de actores, diálogos de películas. Sonidos y música del pasado histórico porteño con información sobre puntos clave de la ciudad.

[59] Portal Educ.Ar: http://www.educar.org/. Fecha de consulta: 27/02/02.
[60] Audioteca de la Ciudad de Buenos Aires: http://www.buenosaires.gov.ar/areas/com_social/audiovideoteca/artes_visuales/segui_audio_es.php Fecha de consulta: 27/02/08.
[61] Audioguía de la Ciudad de Buenos Aires. http://www.bue.gov.ar/audioguia/ Fecha de consulta 27/02/08.

¿CONCLUSIONES?...

APERTURAS

De nuestra investigación podemos concluir que la gestión del gobierno de Jorge Obeid concibió a los ciudadanos, en el sitio web de la Provincia de Santa Fe, como sujetos/clientes, sólo demandantes de trámites y servicios. Asimismo, el manejo de la información publicada no resulta útil para que éstos puedan opinar o proponer alternativas sobre los actos de gobierno, pues se publicaron cuando ya estaban consumados y se destacaron sólo aspectos positivos de la gestión. Tampoco se facilitaron los procesos de evaluación y rendición de cuentas.

Estimamos que no alcanza con poseer auditorías económicas y de gestión internas o contratarlas afuera. En democracias tan sospechadas como la nuestra, es ante la sociedad que se debe rendir cuentas. Internet es una buena oportunidad para tornarla "más directa"; si no, habremos sumado una nueva mediación dilatoria entre gobernantes y gobernados.

Por otra parte, podemos destacar que la experiencia de Gobierno Electrónico se encuentra en un período inicial en su desarrollo; el sitio se halla en el nivel de brindar información y existen recursos de interacción mínimos destinados a la participación individual centralizados en el "Contáctenos", al cual llegan todos los mensajes, en tanto que los integrantes de la mesa de ayuda responden o redireccionan los mensajes. La falta de utilización de herramientas interactivas manifiesta la ausencia de una propuesta participativa y de interacción con el ciudadano. La interactividad en la red a veces es tomada como un intercambio entre personas y ordenadores o servidores de contenido, o a lo sumo como un intercambio de telegramas electrónicos sincrónico o asincrónico. Algo va y viene, sin dudas, pero chat, correo, foros y ciberencuestas no significan nada sino por los mensajes que transmiten, y más aún, por la finalidad de ese intercambio. Se trataría en realidad no sólo de atender esas consultas, sino de que existan devoluciones significativas, productivas, que supongan la construcción de un sentido enriquecido, diferente a los originales. Sin transpolaciones forzadas, "comunicarse" nunca fue algo muy distinto, ni siquiera en Internet.

Encontramos positivo el hecho de que se muestre una cara de la Provincia –un solo sitio web– y no varios como ocurría hacía cuatro años. No podemos dejar de reconocer que fue un trabajo arduo, que hubo que marcar pautas de trabajo, normas, estilos, entre otros puntos. Superar la división por dependencias que caracterizaba las propuestas electrónicas de los tradicionales sitios web de los gobiernos y obligaba al usuario a conocer toda la estructura de la administración para saber dónde *clickear* es también un avance.

Ahora bien, tampoco podemos dejar de marcar que sería deseable que la página fuera fácilmente navegable, que no fuera una maraña de páginas enlazadas que hace

que la gente se pierda hacia dentro. Porque este tipo de decisiones está relacionado con el diseño de arquitectura de la información. Los grandes cambios no provienen de una decisión de diseño o de poner o sacar una sección. Lo que habría que preguntarse es qué, cómo y al servicio de qué idea madre serían los cambios. El circuito de navegabilidad debería privilegiar como puertas de entrada los servicios e informaciones más necesarios, los más útiles, los políticamente más provechosos, incluso para el Estado mismo, pensando en su conveniencia. La profundidad de las líneas de enlace de no más de 4 páginas, las relaciones entre sectores afines, deberían dar una idea de inteligencia racional a la hora de recorrer el sitio (por ejemplo, la Secretaría de Derechos Humanos podría conectar claramente con la Secretaría de Estado y Promoción Comunitaria en varios trámites). Esto sería una discusión más interesante, política, comunicacional e ideológica, por supuesto. No debemos olvidar que el Gobierno Electrónico es una cuestión política soportada por una infraestructura técnica.

La homogeinización que existe en el sitio que es reconocido como una batalla ganada por los integrantes de la Mesa de Gobierno Electrónico de la Provincia tiene su correlato negativo, porque al ser tan estricto el sistema de gestión y “tan duro”, técnicamente hablando, muchas veces terminan quedando afuera contenidos que podrían agregar valor al portal. Debido a cuestiones de formato, de programación, no se pueden subir a la web. Por tal motivo, muchas veces se termina cayendo en un embudo que filtra información que podría resultar enriquecedora. Si cada Secretaría, si cada Ministerio tuviera autonomía para publicar libremente, para enriquecer y actualizar su parte, sin un control tan estricto, resultaría una experiencia interesante. La mesa de noticias y edición de un diario electrónico son un buen modelo para esto, y no creemos que la diversidad ideológica sea tan profunda como para que no pueda confiarse en una nota de prensa de la Dirección de Asuntos Legislativos, por ejemplo. Esa libertad puede darse en un marco flexible, agilizar publicaciones y dar aires verdaderamente democráticos al portal.

Estamos convencidos de que la clave reside en la producción de nuevos conocimientos, contenidos, y en los usos sociales que se propaguen desde el Estado para éstos. Si se quiere pasar de la “sociedad” a la “sociedad del conocimiento” será necesario agregarle valor al sitio web y realizar otro tratamiento a la información.

Un gran desafío para el día del mañana podría ser no mostrar solamente información financiera de lo que hace el Estado, de cómo compra, vende, acerca de a quién se adjudican las licitaciones, sino también reflejar si hay más o menos salud, educación, seguridad, a través de un conjunto de indicadores. Que no haya sólo

mediciones financieras sino también físicas sobre lo que se está haciendo. Que incluso se conceptúe a partir de esas cifras (aunque la construcción e interpretación de indicadores estatales siempre estará sospechada). Que se “vea” el argumento político y social que anima esas acciones.

Es innegable el vínculo existente entre la comunicación política contemporánea y el uso de las herramientas que permiten poner a la gestión pública en conocimiento directo de la comunidad, ya no sólo por intermedio de la gestión de prensa, sino del acceso directo y no mediado de la información base que procede de las administraciones públicas.

Por ello, resulta claro que es fundamental que las iniciativas de Gobierno Electrónico se encuentren insertas en instituciones que garanticen el libre acceso a la información pública. La sanción de una ley de libre acceso a la información en la Provincia de Santa Fe sería un paso importante en la búsqueda de una mejor calidad institucional. Esta ley promovería la participación y el fortalecimiento de la democracia, dotando a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil de una herramienta de conocimiento para intervenir en el debate de las políticas públicas y en el control de los actos de gobierno.

También sería importante el compromiso de los funcionarios para desmontar otros obstáculos construidos a lo largo de los últimos años, donde imperó la cultura del secreto y el ocultamiento. Un ejemplo de esto es el Sistema de Información Financiera de la Provincia –SIPAF-, que permite a cualquier funcionario del Ministerio de Hacienda conocer en tiempo real qué pasa en el día a día con las partidas presupuestarias. Técnicamente, esa información existe y se produce minuto a minuto, pero un ciudadano común no puede acceder a ella; tampoco un legislador ni un representante de alguna organización de la sociedad civil. Otro ejemplo es el *Boletín Oficial*, donde no se publican todos los decretos firmados por el Gobernador sino el diez por ciento de ellos, porque se exponen solamente los que tienen contenido normativo, es decir, que reglamentan leyes, modifican o ajustan y tienen alcance general, o sea, que involucran a todos los ciudadanos. Por lo tanto, designaciones, subsidios, movimientos dentro del presupuesto, no se publican.

El sitio web del Estado provincial no se incorpora a la historia sino a los antecedentes sobre el acceso a la información. En este marco político que se negó a impulsar esta ley en el Cámara de Senadores de la Provincia y propició la sumisión del resto de los poderes a sus designios, no se puede esperar avances revelantes con

relación a promover la participación y deliberación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

No podemos esperar que surja un ciudadano participativo y comprometido con su comunidad porque en el portal se reflejan prácticas que pertenecen al contexto político y social en el cual se encuentra inserto. Y está claro que ese cometido pedagógico no se consuma con la sola herramienta del portal. Desde el advenimiento de la democracia venimos batiendo el parche de “educar para la participación”, el “sujeto activo social”, “el empoderamiento” (nuevo vocablo para presentar lo que antes era una de las características del hombre nuevo setentista o el homo-democrático de la primera etapa alfonsinista).

El correcto funcionamiento del Poder Ejecutivo, en su tarea de gobernar, requiere del acceso rápido, transparente e igualitario, a toda la información relevante; para esto Internet constituye una herramienta clave e insustituible.

Resulta fundamental entender que los sitios web del Gobierno Electrónico son algo más que plataformas tecnológicas para la distribución de información y la prestación de servicios estatales. El propósito transformador del Gobierno Electrónico consiste, en última instancia, en crear las condiciones para propiciar la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las tecnologías de la información.

Nos preguntamos: cuando exista una conexión directa mediática pero eficaz entre lo que la ciudadanía opina –en algunas materias específicas y en contextos precisos– y lo que el Estado resuelve, ¿podrá comenzar a abrirse el juego? ¿No sería esto un instrumento para revitalizar la participación política de la ciudadanía?

Internet por sí sola no resuelve el problema de la participación ciudadano-Estado ni ejerce el control eficaz y a tiempo de los actos de gobierno. Sin embargo, es importante reconocer sus capacidades en el futuro de ser en un buen instrumento para evaluar el desenvolvimiento del Estado y como plataforma donde ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y empresas pueden hallar información del sector público.

Caer en la creencia de los poderes revolucionarios de las TIC e Internet en particular sería pecar de ingenuos, pero también lo sería no reconocer el potencial de cambio que representa la utilización de aquéllas por parte de los gobiernos en el camino hacia la modernización del sector público.

Finalmente, nos interesa resaltar que consideramos que el Gobierno Electrónico, más que una política de gobierno, debe ser una política de Estado; es decir que, independientemente del partido de turno que esté gobernando, aquél se mantenga y se consolide en el tiempo, porque es hacia donde van todos los países desarrollados.

Interrogantes a ser respondidos en futuras investigaciones

Creemos que este trabajo se puede convertir en el principio de otros análisis y también dar lugar a investigaciones vinculadas con el Gobierno Electrónico.

Nuestra tesis no intentó agotar esta temática, sino abrirla para que seguir investigando.

La tarea futura en estudio sobre el Gobierno Electrónico en la Provincia de Santa Fe determinará la utilidad de la presente tesis como disparadora de esta problemática y pionera en el abordaje intelectual desde la comunicación social.

Queremos concluir esta investigación con una serie de interrogantes a responder en otros estudios.

- ¿Por qué la clase política no termina de comprender las potencialidades de las TIC?
- ¿Cuál es el impacto real del Gobierno Electrónico en los destinatarios de este programa?
- ¿Podrá la política –luego de desalentar por años la ocupación de espacios públicos más materiales– apropiarse de este espacio público virtual? ¿De qué manera?
- ¿En qué medida el Gobierno Electrónico puede contribuir a mejorar la vida del ciudadano?
- ¿La política podrá captar las posibilidades de las herramientas tecnológicas?
- ¿Podrán las aplicaciones del Gobierno Electrónico garantizar estándares de calidad, efectividad y confiabilidad?
- ¿Qué política tiene la Provincia de Santa Fe de incorporación a los ciudadanos a la Sociedad de la Información?
- ¿Pueden ser los comunicadores sociales trabajadores/operadores/responsables de las herramientas interactivas ofrecidas en los sitios web y los ciudadanos?
- ¿Qué uso se les puede dar a las TIC para la participación social en la toma de decisiones?

Desafíos para los profesionales de la comunicación

Los paradigmas de la actual sociedad del conocimiento se orientan a la producción de contenidos electrónicos, a las formas de acceso y mediación entre los usuarios; y por tal motivo surgen nuevos profesionales como consecuencia de la demanda de los mercados emergentes de la industria de la información.

En este marco, podríamos preguntarnos sobre el aporte/mirada que pueden brindar los profesionales de la comunicación en las estrategias de Gobierno Electrónico.

Consideramos que su figura podría aportar una mirada critica, estar al tanto de las aplicaciones y desarrollos tecnológicos, de los usos que se hace de esas herramientas, del impacto social y cultural que tienen en su aplicación, de los nuevos contextos sociales que generan esos cambios y, sobre todo, de las estrategias que subyacen a la producción de contenidos, no sólo en el contexto del Gobierno Electrónico, sino también de otras publicaciones digitales en Internet.

Se trata de pensar el qué y el para qué de los contenidos y de la información que se va a publicar, de contextualizarlos y de pensar de qué modo interpelan las TIC a los ciudadanos; una pregunta casi pedagógica: ¿qué personas queremos formar?. Más arriba decíamos que muchas veces la forma no es el contenido; ahora, y parafraseando un eslogan más caro a los comunicadores sociales, diremos que el medio (portal de gobierno, periódico digital, plataformas de aprendizaje virtual) importa y mucho por el "mensaje". La inserción de los comunicadores en la red debería hacerse a partir de valorar lo que escribimos, lo que leemos, lo que podemos aportar más allá de la importancia del medio en donde podamos publicarlo.

El lugar del comunicador –y vale para cualquier soporte o medio– es el lugar de la interpretación y presentación de una materia prima esencial, percibida subjetivamente, modelizada en razón de posibilidades e intereses personales y corporativos y difundida por medios que portan las mismas características. Internet le brinda una nueva posibilidad de conciliar subjetividades y prácticas, de poner de verdad al público como primer beneficiario de este esfuerzo comunicacional, en un marco donde todos los poderes públicos y privados declaman lo que nadie cumple: beneficiar al soberano por encima de sus apetitos e intereses.

Pocas veces los comunicadores nos preguntamos qué tipo de sociedad querríamos aportar a construir. ¿Qué tipo de lector/participante modelo debería formar nuestra práctica de trabajo? ¿Cuál es nuestra responsabilidad ante el presente y el futuro del las personas y el lugar donde vivimos y trabajamos? Las preguntas iniciales son otras, ninguna pedagógica: ¿qué inserción tendremos en los medios tradicionales o alternativos? ¿Quién leerá nuestras notas o participará en nuestras propuestas? ¿En qué

consiste la ecuación compleja de vivir y revolucionar algo a la vez? Siempre habrá nuevas oportunidades para dar las discusiones importantes; el problema será animarse a darlas en serio y tomar decisiones al respecto.

Por otra parte, consideramos que el objeto de estudio “Gobierno Electrónico” es un tema emergente y que desde las ciencias sociales casi no fue abordado. Su problematización desde la comunicación brindará una mirada más rica, ya que este fenómeno tiene implicancias sociales, políticas, económicas, nacionales, regionales e internacionales.

En las administraciones provinciales, las estrategias de Gobierno Electrónico se encuentran centralizadas en ingenieros, técnicos y administradores, y no se contempla la figura de los comunicadores sociales. La intervención profesional de los profesionales de la comunicación en estos programas pasará por el análisis, la reflexión, la identificación de elementos conceptuales y la visualización de demandas futuras sobre el fortalecimiento de la ciudadanía y el acceso a la información. Diagnosticar, proponer y hacer, en definitiva.

Además, pensar ámbitos donde se pueda realizar una puesta en común –a través de la noción de comunicación en su implementación– producto de la interacción de los ciudadanos, los grupos, los partidos, las asociaciones y las organizaciones emergentes de la sociedad civil.

Nos preguntamos: ¿será tarea de los comunicadores orientar a priorizar y jerarquizar la información en esta selva de datos, números, letras, cifras y códigos que es Internet? ¿Y el conocimiento que le agrega valor a lo que estoy buscando?

Desde otra perspectiva, podemos pensar en dos perfiles de comunicadores. En ella, su tarea deberá centrarse no solamente en realizar tareas de prensa y propaganda sino en una posición intermedia, que es la de estar trabajando para el gobierno pero a la vez guardar cierta independencia.

Entendemos que un comunicador no solamente deberá “decir” lo que el gobierno quiere comunicar, sino también crear espacios de expresión para recoger reclamos, sugerencias, posturas que aportarán a su trabajo. No siempre se “editorializa” desde la columna sino también desde la práctica, desde el espacio que se genera, desde las actitudes “no escritas” que se asuman. “Profesional” no es aquel que hace lo que le dice el que le paga, sino el que puede conciliar intereses en beneficio de un producto final claro y de calidad.

Aquí se hace necesario advertir que los comunicadores sociales que trabajen en sitios de Gobierno Electrónico tendrán dos perfiles:

a) Será intérprete de las necesidades de los destinatarios y diseñador de la

arquitectura de la información del sitio web.

b) Tendrá un perfil con más énfasis en la redacción y la investigación.

a) Hay que tener en cuenta que el comunicador formará parte de un equipo de trabajo en relación con los funcionarios políticos y con el equipo del proyecto de Gobierno Electrónico. Por eso deberá conocer las necesidad y motivaciones del público al cual estará dirigido el portal, realizar propuestas de espacios interactivos que faciliten la comunicación en coordinación con las autoridades políticas y con el *webmaster*. Será su tarea la de sugerir, supervisar, validar el trabajo.

b) Su trabajo no sólo consistirá en asesorar en el contenido de las diferentes páginas y secciones, sino en asumir un rol más proactivo y proponer investigaciones para sondear los niveles de satisfacción para llevar adelante un proyecto interno (intra) institucional, de modo de saber cómo mejorar los servicios, cómo tornarlos más fieles a las expectativas de la gente, cómo hacerlos más eficaces para las finalidades del Estado y testear utilidad concreta de la herramienta.

a y b) En ambos, el comunicador social inserto en estos perfiles deberá investigar las tendencias, realizar encuestas, entrevistas, para ver de qué manera avanza el proyecto y sugerir modificaciones.

El dilema de las oportunidades

Cuando parece –y existe; está instalado en el sentido común de la gente– que nada puede cambiar, siempre es útil que un puñado se convenza de que siempre hay oportunidades para fisurar paradigmas, para cambiarlos, para crear espacios realmente nuevos y no más de lo mismo. La redefinición del rol del comunicador ante nuevas herramientas y prácticas sociales y comunitarias es un movimiento necesario, pero no sólo para los comunicadores sino para la sociedad. Internet ofrece una nueva oportunidad, un nuevo espacio adonde se han mudado algunas prácticas viejas de la política y la comunicación social. La oportunidad es para el Estado, para los comunicadores y para el público que alentará o rechazará esa propuesta, no para la herramienta. Internet, como soporte del Gobierno Electrónico, no tiene nada que demostrar; cada mejora tecnológica implicará un nuevo desafío para quienes vayan a utilizarla, e igualmente será una responsabilidad.

No se trata de idealizar la red y sus prácticas anidadas, sino de ver un nuevo desafío en sus impactos culturales y sociales, en el intento por mejorar nuestras

prácticas, fidelizarlas con los valores y principios con que nos formamos y favorecer la formación de un sujeto y de colectividades más involucradas, más críticas, más lúcidas y que vuelvan a dialogar con las instituciones que deberían representarlas. Una fractura sin vuelta atrás no le conviene a nadie, menos aún a los comunicadores.

BIBLIOGRAFÍA

Libros y ponencias

AUGE, Marc. “Los no lugares". Barcelona. Gedisa, 1994.

ARAYA DUJISIN, R.; Porrúa Vigón, M. (editores*). América Latina Puntogob: casos y tendencias en Gobierno Electrónico*. Coedición FLACSO/AICD OEA, 2004.

BORGE BRAVO, Rosa. “La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación”. *IDP*. Revista de Internet, Derecho y Política [artículo en línea]. Nº 1. UOC, 2005. [Fecha de consulta: 01/10/07]. http://www.uoc.edu/

CABRERA ARIAS, Magela. “Sociedad de la información y desarrollo humano en Panamá”. En publicación seriada *Tareas*, Nº 115. Cela. Panamá. Setiembre-diciembre, 2003.

CASTELLS, Manuel. “Internet y la sociedad en red”. En *Lección inaugural del programa del doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento*. Barcelona. UOC, 2001.

CASTELLS, Manuel. “La dimensión cultural de Internet”. UOC, julio, 2002. http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articles/castells0502/castells0502.html

CASTELLS, Manuel. *La era de la información*. Vol II: “El poder de la identidad”. Madrid. Alianza, 1998.

CASTILLO, José Manuel. “Evaluación de transparencia en los sitios web del Gobierno central de El Salvador”. Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo Internacional (USAID) y CREA Internacional de El Salvador, 2004.

CRIADO GRANDE, J. I. “El desarrollo de Innovaciones Tecnológicas en las Administraciones Públicas. *Lecciones sobre Páginas Web*. VI Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración. Barcelona, 2003.

ECHEVERRÍA, Javier. “Impacto Cultural, Social y Lingüístico de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”. Ponencia presentada en I Coloquio Tres Espacios Lingüísticos ante los Desafíos de la Mundialización. París, marzo, 2001. Publicado en el Campus Organización de Estados Iberoamericanos. http://www.campus-oei.org/ Fecha de consulta: 22/10/07.

FINQUELEVICH, Susana. (coordinadora). *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet*. La Crujía. Buenos Aires, 2005.

FINQUELEVICH, Susana; Lago Martínez, Silvia; y Causa, Adriana. “E-Gobierno a nivel municipal. Caso de estudio: Buenos Aires, Argentina, 1998-2003”. Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales. UBA, 2003.

FINQUELIEVICH, Susana (coordinadora). "E- política y e- Gobierno en América Latina". Links. Buenos Aires, agosto , 2005.

FINQUELEVICH, SUSANA (coordinadora). *Ciudadanos A La Red. Los Vinculos Sociales en el Ciberespacio*. La Crujía, Buenos Aires, 2000.

IREAL de Fundación Mediterránea.“Hacia una mayor Transparencia Fiscal en Argentina - 1º Parte”. Agosto , 2006.

MATA, María C. Comunicación, ciudadanía y poder: pistas para pensar su articulación. Revista *Diálogos* Nº 64, Págs. 64 a 75. Noviembre, 2002.

MARCUCCI, Hugo. “El acceso a la información en la provincia de Santa Fe”. Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe. 03/03/07.

REILLY, Katherine y Echeverría, Raúl. El papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno. Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC). Estados Unidos, enero, 2003.

SANCHO ROYO, David. “Gobierno Electrónico y participación: factores de éxito para su desarrollo”. Ponencia del VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, 2002.

SERNA, Miguel Salvador. “Gobierno Electrónico y Gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. Ponencia del VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, 2002.

SERNA, Miguel Salvador. “Midiendo el Gobierno Electrónico: un análisis de las páginas web de las corporaciones locales desde la perspectiva del ciudadano”. IX Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública. Madrid, noviembre, 2004.

TESORO, José Luis; Arambarri, Alejandro José; González Cao, Rodrigo. “Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno Electrónico: hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales”. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas, 2002.

Artículos periodísticos

Diario *El Litoral*. Santa Fe. "Cambia el diseño del portal de gobierno de la provincia 20/08/07.

Diario *Clarín*. “Su pregunta, ¿molesta?”. Lucía Bertotto. 12/10/2007.

Edición Digital de *Sin Mordaza*. “El portal del gobierno sigue perfeccionándose”. 10/11/06.

Diario *Clarín*. "Argentina, el país de Sudamérica donde creció más la banda ancha". Fernando Soriano. 28/03/08.

ANEXOS

Campaña callejera de promoción del sitio web lanzada el día 4 de setiembre de 2007.






WWW.SANTAFE.GOV.AR
GOBIERNO DE SANTA FE
¡CORTÁ LA CADENA DE DELINCUENCIA!

DECRETO Nº 1677/04

CREA EL COMITE DE GOBIERNO ELECTRONICO, CON SUS INTEGRANTES, FUNCIONES Y REGLAMENTACION PARA LA IMPLANTACION DE UN NUEVO PORTAL DEL GOBIERNO DE LA PROVINCIA

FIRMANTES: OBEID - BARBERIS - AGOSTO

DECRETO Nº 1677

SANTA FE, 03 SEP 2004

VISTO:

El expediente N° 00308-0004599-4 del Registro del Sistema de Información de Expedientes y;

CONSIDERANDO:

Que la información de los actos de gobierno, normas y políticas constituye una práctica inherente al sistema democrático republicano;

Que dicha práctica se halla contemplada en el artículo 60° de la Constitución Provincial cuando dispone la obligatoriedad de publicación de las leyes sancionadas por la Honorable Legislatura y promulgadas expresa o tácitamente por el Poder Ejecutivo;

Que el gobierno tiene la responsabilidad de informar también sobre otros temas y servicios que interesan a la comunidad;

Que en concordancia con ello, el decreto N° 3321/93, dispone en su artículo 1°, la publicación obligatoria en el Boletín Oficial, de los actos administrativos de alcance general;

Que el Estado Provincial en ese marco advierte la posibilidad de difundir información que sea útil a los distintos sectores de la comunidad, y la existencia de Internet ofrece un medio abierto e interactivo para reflejar las políticas públicas que se implementan, como así también los servicios que se brindan y los trámites que se realizan en los organismos administrativos;

Que el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones favorece el diseño y ejecución de Políticas de Gobierno Electrónico en el ámbito de la Administración Pública Provincial;

Que el desarrollo de Políticas de Gobierno Electrónico es un elemento estratégico para transformar la función gubernamental en lo referido a nuevos valores de comunicación, cooperación, participación y transparencia para la gestión de la información del Estado;

Que a partir de las experiencias asimiladas como mejores prácticas de Gobierno Electrónico tanto a nivel nacional como internacional, se mejora la eficacia y la eficiencia de la gestión en las organizaciones públicas para brindar servicios a la ciudadanía;

Que a fin de instrumentar una Política de Gobierno Electrónico en la Administración Pública Provincial es necesario formular, coordinar y ejecutar un Plan Estratégico a partir de un Comité Interjurisdiccional;

Que actualmente existe un portal en Internet, administrado por el Ministerio de la Producción, perteneciente al Gobierno de la Provincia de Santa Fe;

Que dicho Portal se originó por iniciativa de algunas jurisdicciones de la administración, a las que posteriormente se le fueron adicionando las restantes, sin contar con el correspondiente marco regulatorio;

Que se requiere unificar los criterios de formato, diseño, presentación, actualización y contenidos de las páginas que presentan actualmente las distintas áreas del gobierno, reorientándolos en función de los temas y los servicios que interesan a la ciudadanía;

Que resulta necesaria una labor de coordinación entre las distintas jurisdicciones que permita integrar eficazmente la labor de cada una de ellas en una propuesta conjunta que optimice la información que brinda el Estado provincial en Internet y facilite la forma de acceso a la misma;

Que a los efectos de concretar los aspectos mencionados precedentemente, mejorando y acrecentando los servicios de información a los que tiene derecho el ciudadano, se hace necesario rediseñar el Portal de la Provincia;

Que la Ley N° 12257, en su artículo 2 inciso 3, establece como funciones del Ministerio Coordinador, “entender en la coordinación y superintendencia administrativa entre los diferentes ministerios y secretarías, para el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Poder Ejecutivo y para el desarrollo de la actividad administrativa que en razón de la materia involucre la competencia de distintas áreas de la administración pública provincial”, y en su inciso 6 "entender en la elaboración y difusión de la información de los actos de gobierno y de los mensajes del gobernador a la población";

Que asimismo, el Decreto N° 4085/1984 organiza en el ámbito de la Administración Pública de la Provincia el Sistema Provincial de Informática, asignándole a la Dirección Provincial de Informática, dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas la misión de "ejercer la formulación, implementación y control de la política informática del Gobierno Provincial";

POR ELLO:

El GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

D E C R E T A

ARTICULO 1° - Créase el Comité de Gobierno Electrónico que estará integrado por los siguientes funcionarios:

Subsecretario de Información Pública y Comunicación Social, del Ministerio Coordinador

Director Provincial de Gabinete de Asistencia Técnica del Ministerio Coordinador

Director Provincial de Informática, del Ministerio de Hacienda y Finanzas

Director Provincial de Análisis Técnico Administrativo del Ministerio de Hacienda y Finanzas

El Comité de Gobierno Electrónico dependerá del Ministerio Coordinador y será coordinado por el Director Provincial de Informática.

ARTICULO 2° - Las Funciones del Comité de Gobierno Electrónico serán las siguientes:

Formular anualmente un Plan Estratégico de Gobierno Electrónico para la Administración Pública Provincial.

Diseñar, coordinar e instrumentar las acciones y procesos tendientes a consolidar el Plan Estratégico.

Asegurar la implantación y seguimiento del Plan Estratégico en cada una de las jurisdicciones del Estado Provincial.

Desarrollar acciones de sensibilización referidas al alcance y beneficios del Gobierno Electrónico entre los agentes de la Administración Pública Provincial

Difundir la información y los servicios que se generen a partir de una Política de Gobierno Electrónico en el seno de la comunidad.

Mantener contacto con diferentes organizaciones intermedias, centros de investigación, universidades y otros gobiernos a fin de intercambiar conocimientos y experiencias y desarrollar acciones conjuntas conforme a las necesidades y expectativas del medio.

Cualquier otra acción que facilite la consolidación de las Políticas de Gobierno Electrónico en el ámbito del Estado Provincial.

ARTICULO 3° - El Comité de Gobierno Electrónico podrá recurrir al Asesoramiento Técnico que considere conveniente.

ARTICULO 4º - El Comité de Gobierno Electrónico elevará al Ministerio Coordinador, dentro de un plazo de 30 días, un plan de trabajo para la implantación de un nuevo Portal del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, cuyo dominio será http://www.santafe.gov.ar, a los efectos de reflejar la información brindada por el Estado Provincial de acuerdo a los criterios de mejores prácticas de Gobierno Electrónico nacional e internacional.

ARTICULO 5º - El Ministerio Coordinador, a través de la Subsecretaría de Información Pública y Comunicación Social, será responsable de los contenidos de la información que se publique en el sitio, tanto en lo que hace a pertinencia y actualización de la misma, como a los criterios del diseño y presentación, con el fin de garantizar que dicha información responda a las necesidades que demande la sociedad y a la responsabilidad de informar por parte del Estado Provincial.

ARTICULO 6°- La Dirección Provincial de Informática será responsable del diseño, construcción, implantación y mantenimiento de la estructura o continente del sitio referido en el Artículo 5°. A tal efecto dispondrá los mecanismos de estandarización de las funcionalidades del sitio y coordinará con las sectoriales y áreas de informática de las diferentes dependencias del Poder Ejecutivo la informatización de los servicios más relevantes de sus respectivos organismos, a fin de que los mismos tengan presencia en el nuevo Portal del Gobierno de la Provincia de Santa Fe.

ARTICULO 7°- Las distintas jurisdicciones y organismos descentralizados deberán designar al menos dos (2) responsables del desarrollo y actualización de los contenidos

de la información conforme a sus competencias, quienes serán los que definan la información jurisdiccional que se debe incluir en el Portal.

ARTICULO 8° - Dispónese que, a partir de la fecha que determine el Comité de Gobierno Electrónico, toda información que se publique de cada Jurisdicción deberá realizarse conforme a las pautas que definan el nuevo diseño y estructura del Portal, y que la información y los servicios incluidos en el sitio actual deberán incluirse en un plan de migración que, en el término de un año, concluya la transferencia de información al nuevo sitio.

ARTICULO 9°- El Ministerio Coordinador y el Ministerio de Hacienda y Finanzas dispondrán, mediante resoluciones conjuntas, los instrumentos reglamentarios que resulten necesarios para el cumplimiento del presente decreto.

ARTICULO 10°- Invítase al Poder Legislativo, al Poder Judicial y al Honorable Tribunal de Cuentas a adherir al presente Decreto.

ARTICULO 11°- Refréndese por el señor Ministro Coordinador y el señor Ministro de Hacienda y Finanzas.

ARTICULO 12°- Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 0399 (M.H y F) RESOLUCIÓN N° 0247 (M.C)

SANTA FE, 29 de octubre de 2004

VISTO:
El expediente N° 00301-0051445-1 del Registro del Sistema de Información de Expedientes, por el cual se gestiona la creación de una Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico; y

CONSIDERANDO:

Que por Decreto N° 1677/04 se creó y establecieron las funciones del Comité de Gobierno Electrónico, formado por cuatro funcionarios bajo la dependencia del Señor Ministro Coordinador;

Que dicho decisorio, además dispuso las condiciones para el establecimiento de un nuevo Portal de Internet unificado para el Gobierno Provincial, fijando atribuciones en su desarrollo, implantación, mantenimiento y control, y se fijaron pautas para el desarrollo de planes de Gobierno Electrónico de la Provincia, estableciéndose que los aspectos reglamentarios serán determinados mediante resoluciones conjuntas de los Ministerios Coordinador y de Hacienda y Finanzas;

Que en el período de funcionamiento del citado Comité se ha determinado un conjunto complejo de actividades a desarrollar, que requieren de diversas capacidades y una disponibilidad de tiempo que excede las posibilidades de sus integrantes, en el marco de las atribuciones de los cargos que desempeñan;

Que atento a ello, resulta necesario complementar el Comité de Gobierno Electrónico con una Comisión Ejecutiva de carácter interdisciplinario que desempeñe y/o gestione las actividades mencionadas, en los distintos ámbitos de la Administración Pública Provincial y bajo la conducción de dicho Comité, pudiendo a su vez proponer planes, metodologías, asignación de tareas y toda otra acción conducente a los fines del Decreto antes mencionado;

POR ELLO:
LOS MINISTROS DE HACIENDA Y FINANZAS
Y COORDINADOR
R E S U E L V E N:

1° **-** Crear la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico, la que estará integrada por los siguientes agentes de la Administración Pública Provincial; Ministerio de Hacienda y Finanzas:

MINISTERIO COORDINADOR
- LUIS ALBERTO DERGAL (DNI Nº 14.113.392), agente de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia, adscripto a la Subsecretaría de Planificación, Coordinación y Control.

MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
- Ing. HORACIO ANDRES CAPANEGRA (DNI Nº 16.938.934), en carácter de Coordinador, Administrador Provincial afectado al Ministerio de Hacienda y Finanzas.
- Sr. GONZALO CARLOS BERTONE (DNI Nº 22.168.118), Asistente Técnico Nivel I.
- Tco. En Prog. JOSÉ MARÍA BELTRAMINO (DNI Nº 11.511.045), agente de la Dirección Provincial de Informática.
- Ing. PABLO CÉSAR BUSSI (DNI Nº 23.550.298), agente de la Dirección Provincial de Informática.

- Sra. CRISTINA JUDIT CORZO (DNI Nº 11.723.001), afectada a la Dirección Provincial de Informática.
- Lic. VIVIANA MATILDE D'ANDREA (DNI Nº 12.215.729), afectada a la Dirección Provincial de Informática.

2° - Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 0125 (M.H y F) RESOLUCIÓN N° 0054 (M.C)

Provincia de Santa Fe, Ministerio de Hacienda y Finanzas

SANTA FE, 27 de abril de 2005

VISTO:

El expediente N° 00308-0004910-7 del Registro del Sistema de Información de Expedientes y;

CONSIDERANDO:

Que por Decreto N° 1677/04 se creó y establecieron las funciones del Comité de Gobierno Electrónico;

Que dicho decisorio dispuso las condiciones para el establecimiento de un nuevo Portal de Internet unificado para el Gobierno Provincial, determinando atribuciones en su desarrollo, implantación, mantenimiento y control y se fijaron pautas para el desarrollo de planes de Gobierno Electrónico, estableciéndose que los aspectos reglamentarios serán determinados mediante resoluciones conjuntas de los Ministerios Coordinador y de Hacienda y Finanzas;

Que por Resolución Conjunta N° 0399 (M. H. y F.) y N° 0247 (M.C.) se creó una Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico de carácter interdisciplinario para gestionar un conjunto complejo de actividades a desarrollar tendientes a consolidar la política de Gobierno Electrónico en la Provincia;

Que se requiere establecer las funciones de la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico referida precedentemente;

Que es necesario reglamentar la designación de los responsables de contenidos, sus roles y responsabilidades, conjuntamente con las de los contenidistas y responsables de la mesa de servicios, personal éste que asistirá y dependerá funcionalmente de los primeros;

Que es necesario crear una Mesa de Servicios Central y Mesas de Servicio Jurisdiccionales para que la comunidad presente, a través del Portal Web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, sus dudas, comentarios, sugerencias y quejas referidas a la prestación de servicios de los organismos del Estado Provincial;

Que se requiere unificar los criterios de formato, diseño, presentación, actualización y contenidos del Portal Web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, reorientándolos en función de los temas y los servicios que interesan a la ciudadanía;

Que resulta necesaria una labor de coordinación entre las distintas jurisdicciones que permita integrar eficazmente la labor de cada una de ellas en una propuesta conjunta que optimice la información que brinda el Gobierno Provincial en Internet y facilite la forma de acceso a la misma;

Que la Comisión Ejecutiva propuso la creación de un prototipo de nuevo Provincia de Santa Fe Ministerio de Hacienda y Finanzas Portal atendiendo a los criterios mencionados que priorizan el interés de la comunidad y la transparencia de la gestión pública, siendo lo elaborado un antecedente de significación que valida el sostenimiento del presente proyecto;

Que es indispensable instrumentar una Guía de Trámites a fin de establecer un mecanismo de información ágil, explícito, directo, eficiente y alternativo a la modalidad de gestión actual, para comunicar los servicios que prestan las jurisdicciones, con sus requisitos, lugares y horarios de atención, formularios que se utilicen y toda otra información necesaria para gestionar una prestación pública;

Que es necesario definir un mecanismo de carga, publicación, actualización y administración de la información del Nuevo Portal;

Que se requiere especificar los roles y funciones del personal interviniente en esas tareas;

Que es necesario establecer las Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y Otras Dependencias que estarán alcanzadas por esta reglamentación conforme a sus competencias y a los servicios prestados a la comunidad;

Que los mecanismos y las pautas para la administración, carga y publicación de la información del Sitio Oficial de la Provincia serán reglamentados a través de una resolución conjunta posterior a la presente cuando queden establecidos los procedimientos administrativos correspondientes;

POR ELLO:

LOS MINISTROS COORDINADOR Y DE HACIENDA Y FINANZAS R E S U E L V E N:

1° - Las disposiciones contenidas en la presente, serán de aplicación a las Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y Otras Dependencias que se mencionan a continuación:

- Ministerio Coordinador
- Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto
- Ministerio de la Producción
- Ministerio de Hacienda y Finanzas
- Ministerio de Educación
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda
- Ministerio de Asuntos Hídricos
- Secretaría de Estado de Promoción Comunitaria
- Secretaría de Estado de Trabajo y Seguridad Social
- Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable
- Secretaría de Estado de Derechos Humanos
- Fiscalía de Estado de la Provincia
- Unidad Ejecutora de Reconstrucción de la Emergencia Hídrica y Pluvial
- Instituto Provincial de Estadística y Censos
- Dirección General del Registro Civil e Inspección de Justicia de Circuito y Comunal

Provincia de Santa Fe

Ministerio de Hacienda y Finanzas

- Registro General de la Propiedad
- Policía de la Provincia de Santa Fe
- Administración Provincial de Impuestos
- Servicio de Catastro e Información Territorial
- Caja de Asistencia Social – Lotería de Santa Fe
- Empresa Provincial de la Energía
- Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo
- Dirección Provincial de Vialidad
- Caja de Jubilaciones y Pensiones
- Dirección Provincial del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)
- Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS)
- Organismos de Otros Poderes que adhieran a la presente

2° - Las funciones de la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico en el nuevo Portal Web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe serán las siguientes:

- Coordinar actividades relacionadas con el diseño, estructura y puesta en producción del nuevo sitio.
- Proyectar la normativa relacionada con las pautas a tener en cuenta para el desarrollo

de los contenidos, administración del sitio, mesa de servicios para consultas de la ciudadanía y todos sus procedimientos administrativos asociados.
- Gestionar la conformación y actualización periódica de la Guía de Trámites de los servicios que prestan las Jurisdicciones, los Organismos Descentralizados y Otras Dependencias para la comunidad, creada por artículo 7º de la presente Resolución.
- Gestionar la Actualización y Publicación en Internet de la información general, noticias, formularios, normativas, estadísticas y cualquier otro tipo de información de interés general para la comunidad.
- Implementar metodologías y procedimientos tendientes a implantar los servicios en línea.

3° - Establécese que cada una de las Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y Otras Dependencias mencionadas en el Artículo 1°, designarán dos responsables de contenidos que serán funcionarios de estos organismos para asegurar la calidad de la información publicada en el Sitio Oficial de la Provincia, conforme a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 1677/04.

Los responsables de contenidos tendrán las siguientes funciones su ámbito de dependencia:
- Verificar la información a publicar en la Página Web antes de proceder a su aprobación.
- Aprobar los contenidos para su publicación, en su caso.
- Confirmar la carga de todos los contenidos publicados en el Sitio de la Provincia.
- Informarse de los posibles cambios de contenidos que por diversos motivos operen y tengan impacto en la comunidad, entre los que pueden citarse: cambios estacionales, cambios de huso horario, cambios de normativas, variación de tasas, nuevos trámites, trámites en desuso, sucesos importantes para el funcionamiento del Organismo, mudanzas de oficinas, cambios de números telefónicos, modificación de responsables, nuevas direcciones e-mail, u otros similares.
- Garantizar la actualización de los contenidos, cuando así se requiera.

El responsable de contenidos deberá responder por los contenidos que se publiquen, requieran o no de su aprobación, no pudiendo alegar desconocimiento de ellos.

4° - Establécese que cada una de las Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y Otras Dependencias mencionadas en el Artículo 1°, designarán adicionalmente a lo establecido en el artículo 3º, al menos dos contenidistas que serán agentes de estos organismos nombrados para relevar e incorporar la información de los mismos al Sitio Oficial de la Provincia. Los contenidistas, que dependerán funcionalmente de los

responsables de contenidos, en todo lo referente al cumplimento de esta Resolución, tendrán las siguientes responsabilidades en su dependencia:

- Realizar el relevamiento del contenido del tipo de información a cargar en el Sitio y completar el formulario electrónico correspondiente, respetando las pautas y el manual de estilo que deben aplicarse.
- Notificar al Responsable de Contenidos la información a publicar para su aprobación final, en su caso.
- Publicar la información aprobada por el Responsable de Contenidos, cuando correspondiera.
- Repetir el circuito de actualización, notificación, aprobación y publicación ante la no aprobación.
- Informarse de los posibles cambios de contenidos que por diversos motivos operen y tengan impacto en la comunidad, conforme a lo detallado en el artículo 3°.
- Garantizar la actualización de los contenidos, cuando así se requiera.
- Realizar la actualización en concepto de modificaciones y de baja de la publicación del Sitio Oficial de aquel contenido que dejó de tener vigencia.
- Realizar la baja de aquella información caduca u obsoleta.

5° - Créase la Mesa de Servicios Central dependiente de la Dirección Provincial de Informática, para la atención de las consultas, dudas, inquietudes, sugerencias de la comunidad formuladas a través del Sitio Oficial de la Provincia, la que tendrá las siguientes responsabilidades:

- Acceder a la base de datos central de la Mesa de Servicios, la cual contendrá las consultas y sugerencias remitidas por el público en general.
- Leer las consultas y sugerencias realizadas por diferentes interesados.
- Responder aquellos requerimientos más usuales en base a otras solicitudes similares formuladas con anterioridad y ya registradas en la base de datos.
- Derivar las peticiones a las Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y otras Dependencias, cuando correspondiera.
- Verificar los tiempos de respuesta de las Jurisdicciones, auditando periódicamente las solicitudes pendientes de respuesta.
- Realizar comunicaciones a las Jurisdicciones de los pedidos pendientes y cualquier otra notificación relacionada con la administración y organización de la Mesa de Servicios.
- Redireccionar las consultas pendientes que fueran devueltas por el responsable de la Mesa de Servicios Jurisdiccional, cuando el mismo no hubiera podido responderla o se necesite que la contestación sea completada por otros.

- Auditar los procesos automáticos de contestaciones de correo electrónico generado por el Sistema de Información de Mesa de Servicios correspondiente a solicitudes Devueltas Cerradas y Cerradas.

6° - Establécese que cada una de las Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y Otras Dependencias mencionadas en el Artículo 1°, designarán al menos dos responsables de mesa de servicios, pudiendo ser los mismos contenidistas, que dependerán funcionalmente de los responsables de contenidos, en todo lo referente al cumplimento de esta Resolución, y tendrán las siguientes responsabilidades en su dependencia::

- Acceder como responsable de la Mesa de Servicios a una vista de la base de datos del Organismo con las consultas y sugerencias remitidas por la Mesa de Servicios Central.
- Leer las consultas y sugerencias realizadas por diferentes interesados que fueran derivadas por la Mesa de Servicios Central.
- Relevar en su Organismo la información necesaria para responder las solicitudes y conformar las contestaciones correspondientes.
- Solicitar autorización al Responsable de Contenidos para remitir las respuestas a los requerimientos, cuando correspondiera.
- Completar y actualizar la base de datos de consultas con sus respuestas en un tiempo prudencial.

7° - Créase la Guía de Trámites para todos los servicios que prestan las Jurisdicciones, los Organismos Descentralizados y Otras Dependencias cuya estructura y publicación estará disponible en el Nuevo Portal de la Provincia de Santa Fe.

8° - La Guía de Trámites se conformará, en una primera etapa, con los iniciados por los contribuyentes, usuarios o consumidores, o destinados a los mismos; quedando para una etapa posterior los trámites exclusivamente internos de la Administración Pública Provincial y sus agentes.

9° - Las diferentes Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y Otras Dependencias tendrán un máximo de 30 (treinta) días corridos para enviar al Comité de Gobierno Electrónico la designación de los responsables de contenidos, los contenidistas, los responsables de la mesa de servicios y la lista de la totalidad de los trámites externos que tengan a su cargo o se inicien en su área conforme al Anexo I de la presente.

10° - Cumplidos el término del artículo precedente las Jurisdicciones, Organismos Descentralizados y Otras Dependencias, según corresponda, tendrán un plazo de 90 (noventa) días corridos para cargar y actualizar la información de cada trámite externo informado conforme a los criterios que se establezcan a través de talleres, cursos de capacitación y difusión de las pautas y procedimientos que se aprueben. La información inicial requerida para cada trámite responde a lo solicitado en el Anexo II de la presente.

11° - La carga y actualización de la información correspondiente a los servicios incorporados en la Guía de Trámites, será supervisada por la Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico que dispondrá una metodología de trabajo adecuada para facilitar la coordinación del procesamiento de la información y evitar superposiciones de funciones de los contenidistas de cada área.

12° - La Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico arbitrará los medios para facilitar la carga inicial de la Guía de Trámites en lo referido a asistencia y soporte técnico, y la capacitación del personal autorizado para la carga. A tal fin deberá habilitar los medios necesarios para que ingresen la información, reporten problemas, comuniquen sus comentarios, quejas, sugerencias o inconvenientes que se susciten con la implantación y publicación de la Guía de Trámites.

13° - Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN Nº 0342 (M.H y F) RESOLUCIÓN N° 0101 (M.C)

SANTA FE, 21 de Julio de 2005

VISTO:

El expediente N° 00301-0052603-2 del Registro del Sistema de Información de Expedientes-Ministerio Coordinador-; y

CONSIDERANDO:

Que por Decreto N° 1677/04 se creó y establecieron las funciones del Comité de Gobierno Electrónico;

Que dicho decisorio dispuso las condiciones para el establecimiento de un nuevo Portal de Internet unificado para el Gobierno Provincial, determinando atribuciones en su desarrollo, implantación, mantenimiento y control y se fijaron pautas para el desarrollo de planes de Gobierno Electrónico, estableciéndose que los aspectos reglamentarios serán determinados mediante resoluciones conjuntas de los Ministerios Coordinador y de Hacienda y Finanzas;

Que por Resolución Conjunta N° 0399 (M. H. y F.) y N° 0247 (M.C.) se creó una Comisión Ejecutiva de Gobierno Electrónico de carácter interdisciplinario para gestionar un conjunto complejo de actividades a desarrollar tendientes a consolidar la política de Gobierno Electrónico en la Provincia;

Que resulta necesaria una labor de coordinación entre las distintas jurisdicciones que permita integrar eficazmente la labor de cada una de ellas en una propuesta conjunta que optimice la información que brinda el Gobierno Provincial en Internet y facilite la forma de acceso a la misma;

Que la Comisión Ejecutiva propuso al Comité de Gobierno Electrónico la creación de un prototipo de nuevo Portal atendiendo a los criterios mencionados que priorizan el interés de la comunidad y la transparencia de la gestión pública, siendo lo elaborado un antecedente de significación que valida el sostenimiento del presente proyecto;

Que es necesario definir un mecanismo de carga, publicación, actualización y administración de la información del Nuevo Portal;

Que la Comisión Ejecutiva presentó al Comité de Gobierno Electrónico los mecanismos y las pautas para la carga, publicación, actualización y administración de la información del Sitio Oficial de la Provincia para establecer los procedimientos administrativos correspondientes;

Que el Comité de Gobierno Electrónico prestó su conformidad al prototipo de Nuevo Portal y a las pautas para la administración, carga y publicación de la información del Sitio Oficial de la Provincia;

POR ELLO:
LOS MINISTROS COORDINADOR Y DE HACIENDA Y FINANZAS R E S U E L V E N:

1° - Apruébense las Pautas para la Organización del Sitio de la Provincia de Santa Fe que se adjuntan como Anexo 1 a la presente y reglamentan la administración, carga y publicación de información del Sitio Oficial de la Provincia, integrada por los siguientes documentos:

__Estructura de Contenidos del Sitio Versión 1.0
__Trámites Versión 1.0
__Manual de Estilo Versión 1.0
__Noticias Versión 1.0
__Información General Versión 1.0
__Administración del Sitio Versión 1.0
__Mesa de Servicios Versión 1.0
__Glosario Versión 1.0

2° - Apruébese el prototipo construido por la Dirección Provincial de Informática como plataforma para el Sitio Oficial de la Provincia.

3° - Deléguese en el Comité de Gobierno Electrónico la facultad de aprobar las actualizaciones a las Pautas para la Organización del Sitio de la Provincia de Santa Fe que se reglamentan a través de la presente conforme a nuevos requerimientos que surgieran a partir de la implantación del nuevo portal.

4° - Deléguese en el Comité de Gobierno Electrónico la atribución de aprobar la actualización del prototipo mencionado en el Artículo 2°, conforme a nuevas necesidades que se presenten en las Jurisdicciones para digitalizar diferentes servicios.

5° - Regístrese, comuníquese y archívese.