



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Políticas públicas de inclusión digital en Rosario
(1993-2013)**

AUTOR: DIEGO WACKER

DIRECTORA: PATRICIA NARI

FECHA DE PRESENTACIÓN: JULIO DE 2013

RESUMEN

Este trabajo de tesis de la Maestría en Gestión Pública estudia las políticas públicas municipales de inclusión digital en la ciudad de Rosario en el período 1993-2013. El interés se centra en las características que adquieren los proyectos y programas que propenden a disminuir la divisoria digital y promover el uso de TIC en la comunidad. Se presta particular atención en la forma de gestión, la articulación entre los actores y agentes encargados de su implementación y las instancias de discusión ciudadana existentes en el proceso.

La investigación brinda un contexto general sobre la exclusión y la desigualdad provocada por el cambio tecnológico en la Sociedad de la Información y las diversas maneras que el Estado, en conjunto con otros actores, ha entendido y enfrentado la problemática. La integración de un enfoque politológico en cruce con el tema de estudio produce un novedoso tipo de abordaje en términos de inclusión digital. Las categorías gobernanza, redes de políticas públicas e interfaces participativas sirven de herramientas teóricas para comprender y explicar en profundidad el objeto de análisis.

Las políticas públicas de inclusión digital en Rosario se han concretado en al menos tres registros tangibles. Un primer campo de intervención que conlleva los mayores esfuerzos como así también los mayores logros, se ocupa de la alfabetización digital y la educación TIC. Una segunda dimensión vinculada a la generación de acceso y conectividad. Y un tercer tipo de acciones que agrupa las políticas de promoción, difusión, sensibilización e implementación de pequeñas innovaciones tecnológicas. Se evidencia en el período estudiado un Estado local posicionado como máximo actor y regulador en tanto ha podido asegurar, en muchos casos con problemas, deficiencias y bajo débiles marcos institucionales, un piso de políticas aceptadas y sostenidas que aportaron a la gobernabilidad digital de la ciudad. La existencia de rasgos deterministas en lo tecnológico, sumado a numerosas iniciativas aisladas, inconclusas, o no formuladas en trayectos integrados y transversales, no invalidan una forma innovadora de gestión mixta, asociativa, con altos índices de participación social, que a la postre,

es el modo en que se despliegan las acciones en el territorio en un contexto de descentralización.

Podemos afirmar que la mayoría de las políticas públicas de inclusión digital en Rosario exhiben un alto perfil social. Lo investigado en el tema no hace más que confirmar que la inclusión digital, una necesidad de época, puede ser no solo un puente hacia el mundo digital sino también una hendidura por donde efectuar sin más la inclusión social de sectores con carencias diversas.

ABSTRACT

This thesis of the Master of Public Administration examines the municipal policies of digital inclusion in the city of Rosario during the 1993 - 2013 period. The focus is on the characteristics showed by the projects and programs that tend to reduce the digital divisiveness and promote the use of ICT (Information and Communications Technology) in the community. Special attention is paid to the management method, the coordination among the agents that are responsible for its implementation, and the instances of public discussion existing in the process.

The research provides an overall context of the exclusion and inequality caused by the technological change in the information society, and the various ways in which the State, in conjunction with other stakeholders, understood and faced the problem. Integrating the research topic with a political view produces a novel type of approach in terms of digital inclusion. Governance, policy networks and participatory interfaces are categories that serve as theoretical tools to understand and explain in depth the object of analysis.

The public policies of digital inclusion in Rosario have been materialized in at least three tangible records. A first area of intervention that entails the greatest efforts as well as accomplishments deals with digital literacy and education in ICT. A second dimension is related to the provision of access and connectivity. And a third kind of actions comprises the promotion, spreading, awareness and implementation of small innovations. During the period under study, the local State is evidently positioned as the major agent and regulator, as it has been able to secure, in many cases with problems, deficiencies and within weak institutional frameworks, a base of accepted and sustained policies that contributed to the digital governance of the city. The existence of deterministic features in technology, combined with numerous isolated initiatives, inconclusive, or not formulated in an integrated and transverse way, do not invalidate an innovative mixed management style, associative, with high levels of social participation, which is, ultimately, the way in which actions are unfold in the territory, in a context of decentralization.

We can state that the majority of the public policies of digital inclusion in Rosario exhibit a high social profile. The research on this subject matter just confirms that digital inclusion, a current need, can be not only a bridge to the digital world but also a gap through which simply carry out the social inclusion of sectors with different privations.

AGRADECIMIENTOS

A Patricia Nari, por su generoso e incondicional compañerismo académico.

ÍNDICE DE RECUPERACIÓN TEMÁTICA

INTRODUCCIÓN	1
1. Presentación del problema de investigación.....	1
2. Objeto y justificación del problema	3
3. Objetivos de investigación.....	4
4. Anticipaciones hipotéticas.....	5
5. Consideraciones metodológicas y técnicas.....	6
6. Estructura del trabajo	10
PRIMERA PARTE.....	12
CAPÍTULO I: Desigualdad y exclusión en la Sociedad de la Información	12
1.1 Introducción	12
1.2 El paradigma digital y las TIC	13
1.3 Surgimiento de la Sociedad de la Información	15
1.4 Hacia el concepto de Sociedad de la Información.....	17
1.5 Los promotores de la Sociedad de la Información.....	20
1.6 El factor “conocimiento” en la Sociedad de la Información.....	22
1.7 Más allá de las denominaciones	24
1.8 Una visión integradora	25
1.9 La Sociedad de la Información en América Latina	28
1.10 Exclusión y desigualdad	29
1.11 La introducción de TIC como factor de quiebre	33
1.12 La brecha digital.....	34
1.13 El devenir de las TIC: usos y nuevas tendencias.....	40
CAPÍTULO II: El enfoque de las políticas públicas	44
2.1 Introducción	44
2.2 Las políticas públicas.....	45
2.3 Políticas públicas locales	50
2.4 Nuevas perspectivas y tendencias en la administración pública	52
2.5 La gobernanza.....	55
2.6 Redes y actores en la gobernanza.....	59
2.7 Redes de políticas y políticas públicas.....	62
2.8 Redes locales y participación	63
2.9 Articulaciones en la gestión mixta y cooperación público-privada.....	67
2.10 La participación ciudadana	68
2.11. Públicos participativos e interfaces para la participación	71
2.12 El neoinstitucionalismo en el marco de la gobernanza.....	75
CAPÍTULO III: Políticas públicas para la Sociedad de la Información	78
3.1 Introducción	78
3.2 Hacia la especificidad: políticas públicas para la Sociedad de la Información	79
3.3 Actores, roles y participación en las políticas para la Sociedad de la Información	81
3.4 El panorama en América latina.....	84
3.5 Inclusión digital y políticas públicas	86
3.6 Algunas notas sobre el camino recorrido en Argentina	89
3.7 Áreas y formas de intervención para la inclusión digital.....	92
3.8 Inclusión y competencias digitales.....	97
3.9 La inclusión digital como mecanismo de integración social	99

SEGUNDA PARTE	103
CAPÍTULO IV: Inclusión digital en Rosario: un relato de lo actuado ...	103
4.1 Introducción	103
4.1.1 Contexto sociopolítico	103
4.2 Acceso, conectividad y accesibilidad	109
4.2.1 Puntos de acceso público a Internet	110
4.2.2 Conectividad inalámbrica	114
4.2.3 Terminales de autogestión	121
4.2.4 Accesibilidad	123
4.3 Alfabetización digital	126
4.3.1 Área educativa	127
4.3.2 Área de juventud	134
4.3.3 Área gerontológica	136
4.3.4 Distrito Oeste	144
4.3.5 Distrito Norte	149
4.3.6 Distrito Sudoeste	151
4.3.7 Cursos de Capacitación en Oficios	152
4.3.8 Inclusión digital a través del Presupuesto Participativo Joven	155
4.3.9 Usina digital	161
4.4 Promoción y servicios digitales	165
4.4.1 Rosario.gov.ar	165
4.4.2 Digitalización de la prensa rosarina	167
4.4.3 Las propuestas del Centro de Expresiones Contemporáneas	170
4.4.4 Preservación del patrimonio audiovisual	174
4.4.5 Digitalización de la normativa municipal	175
4.4.6 Educación a distancia	176
4.4.7 Construyendo Derechos	179
4.4.8 Convocatoria a cibers y locutorios	180
4.4.9 Voto electrónico	181
4.4.10 Software libre	183
4.4.11 Veedores Vecinales Voluntarios	186
4.4.12 Campamento digital	189
4.4.13 Capacitación en oficios de TIC	191
4.4.14 Internet Segura	192
CAPÍTULO V: Contextos, análisis y reflexiones	196
5.1 Introducción	196
5.2 Etapas de las políticas públicas de inclusión digital	196
5.3 Los momentos de las TIC	199
5.4 Marco político e institucional para la inclusión digital	200
5.5 Actores y agentes de desarrollo de la inclusión digital	213
5.6 Interfaces de participación e inclusión digital	217
5.6.1 Presupuesto Participativo y alfabetización digital	218
5.7 Precisiones finales sobre las políticas de inclusión digital	221
CONCLUSIÓN	224
1. Algunas consideraciones	224
2. Sobre las políticas locales de inclusión digital	226
3. Para avanzar en la inclusión digital, más y mejores políticas	232
BIBLIOGRAFÍA	237
1. Bibliografía general	237
2. Tesis y tesinas consultadas	269

3. Otras publicaciones	270
4. Diarios y revistas	271
5. Recursos electrónicos	271
ANEXOS	272
Glosario de siglas	272

INTRODUCCIÓN

1. Presentación del problema de investigación

Hace muchísimos años que la información es considerada un elemento vital para el desarrollo de cualquier comunidad. Muchos de los cambios sociales ocurridos a partir de la segunda mitad del siglo XX han sido posibles o han estado vinculados a la revolución producida por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), las cuales han moldeado (y lo siguen haciendo) la cotidianeidad de gran parte de la humanidad. Junto a esto, una nueva relación emergió entre Estado y Sociedad, en el marco de la globalización y el capitalismo.

Lo que han dado en llamar la Sociedad de la Información, más allá de sus diversos matices y aproximaciones, tiene una característica básica: la siempre en aumento tecnificación de producción, transmisión y almacenamiento de información y datos, a un costo cada vez más bajo, junto a más o menos importantes innovaciones en materia organización, económica y social. Si bien en la base, de hecho, hay una revolución de origen técnico, la significación es mucho más compleja, y se expresa en las constantes modificaciones de lo comunicacional, y sobreentendido, de lo informacional. Estos impactos se sienten en todos los niveles de expresión de la vida en sociedad, en numerosas partes del mundo, por la evidente desigualdad en uso, acceso, apropiación, etcétera.

La información es el elemento esencial de la problemática, es quid de la cuestión. Siempre se usó como recurso desarrollador de lo económico y lo social, pero hoy se la valoriza mucho más que antes, en gran parte, por el factor inmediatez. Su acceso, uso, promoción, extensión o disponibilidad hacia los ciudadanos de cualquier comunidad es un deber al que ya no pueden hacer la cabeza a un lado los gobiernos, sean cuales sean su color político, ideológico o nivel estatal. Parte de la sociedad demanda poder acceder a la información, otra parte saber acceder, y otros, además, la quieren rápida, fácil y de calidad. Así, las posibilidades de acceso, uso y tratamiento de la información que tengan las personas tendrá un

determinado nivel de impacto de acuerdo a las diversas acciones en materia de política y gestión que los gobiernos realicen o promuevan.

Las políticas públicas de inclusión digital son un conjunto más o menos coherente de estrategias y realizaciones públicas destinadas a garantizar uso y acceso pleno y equitativo a las nuevas tecnologías por parte de todos los ciudadanos, asegurando que el tránsito por la Sociedad de la Información y construcción de la Sociedad del Conocimiento ocurra con similares posibilidades para todos los sectores sociales. Rosario se destaca por numerosas iniciativas vinculadas a la reducción de la brecha digital, promoción de las TIC y uso de nuevas tecnologías, a partir de acciones que enmarcamos teóricamente en un eje mayor que valorativamente denominamos “governabilidad digital”¹, pero que, con variaciones, ha recibido nombres como políticas para la Sociedad de la Información, alfabetización TIC, estrategias de Gobierno Electrónico, iniciativas para construir la Ciudad Digital, entre otros. Entrados los noventa la ciudad ya contaba con directrices y planes en políticas públicas que intervenían en estas nuevas realidades. La crisis de 2001 ofició de bisagra para una gran parte de la sociedad empobrecida y sin acceso: la profundización de las acciones de inclusión digital como forma de aportar a “lo social” fue otra de las características de un Estado local que salió, como pudo, con mayor o menor éxito, con timidez o con irreverencia ante sus ámbitos de intervención, a ofrecer un espacio aunque sea mínimo de ayuda digital. Varios de los programas de inclusión digital o inclusión social a través de TIC que analizaremos en este trabajo se han consolidado en Rosario como un gran medio de acceso a la información y a las herramientas para manejarla. El desarrollo de políticas de capacitación, promoción, conectividad, entre otras, materializadas en proyectos y programas ofrecidos a la ciudadanía en absoluta gratuidad, deberían servir de ejemplo para localidades de otras latitudes.

¹ La gobernabilidad señala un proceso de interacción entre el gobierno y la sociedad donde la dinámica es transparente, y los individuos se organizan y expresan sus prioridades a las instancias gubernamentales. La gobernabilidad y la capacidad efectiva de ejercer la dirección social, se manifiesta en la interacción exitosa con los poderes constituidos (Batista, 2003). La integración de las TIC como objeto de políticas públicas es un factor democratizador y son en sí mismas un medio y un fin para la buena gobernabilidad digital. Para Criado Grande, Ramilo Araujo y Serna (2002) la gobernabilidad digital sería la capacidad efectiva y satisfactoria del Estado de resolver los problemas sociales o intervenir en problemáticas públicas vinculadas con TIC. En sintonía, para Goldstein (2003) señala la capacidad de los gobiernos en construir consensos alrededor de las políticas públicas TIC.

Conocer estas iniciativas es el objeto de esta tesis, buscando comprender las variantes que adquiere la gestión de políticas locales de esta naturaleza y su importancia para la sociedad.

En el conjunto de prácticas mediadas por TIC, nuestra tarea consistirá en analizar y estudiar las acciones realizadas por la Municipalidad de Rosario, junto a organizaciones, empresas y Sociedad civil, profundizando al interior de cada línea de acción, entendida individualmente como un factor más de un dispositivo de cambio y movilidad social destinado a los sectores poblacionales que se encuentran “al costado del camino” de esta “nueva” sociedad mundial.

2. Objeto y justificación del problema

El objeto de estudio de esta tesis es la política de inclusión digital en la ciudad de Rosario, entendida ésta como un conjunto de acciones e iniciativas más o menos coherentes y sostenidas, desplegadas entre 1993 y 2013, y que incluyen capacitación, alfabetización, promoción, conectividad, etcétera². Rosario, al igual muchas grandes ciudades de América latina, exhibe una parte con amplio bienestar en materia de acceso a servicios y recursos, y otra con notables deficiencias sociales y económicas, las cuales también se manifiestan en el acceso a la participación en la Sociedad de la Información. La creciente criminalidad, la economía delictiva, la pobreza, la exclusión, los casos de violencia de género, el analfabetismo, entre otras tantos flagelos, también son factores que contribuyen a obstaculizar la inclusión social.

Aportar desde el Estado a la construcción equitativa de la sociedad informacional o, lo que es más correcto (o deseable), generar desde el Estado acciones que

² La elección del intervalo temporal obedece a cuestiones simples y, creemos, bien justificadas. Optamos por 1993 como inicio porque ese año se llevó a cabo la primera capacitación digital destinada a un sector de la sociedad civil, o sea, abierta al público, por un lado; y por otro, se llevan a cabo las primeras acciones de accesibilidad con TIC para no videntes. Elegimos los primeros meses de 2013 como año de cierre primero, porque estamos redactando las líneas finales de la tesis y nada nos impedía tener abierto el registro por si alguna acción novedosa podía surgir; segundo, porque justo se cumplen 20 años y es un buen momento para hacer un alto en el camino y reflexionar sobre lo actuado; y tercero, porque consideramos que habiendo transcurrido poco más de un año de la gestión de Mónica Fein, ya tenemos elementos suficientes que indiquen cuáles van a ser las perspectivas de futuro en materia de inclusión TIC.

permitan a la población participar conciente y criteriosamente de los flujos informativos con el objetivo de construir conocimiento, sirve para mejorar los niveles de desarrollo sociales, culturales y económicos, crea empleo o aumenta las chances de conseguirlo, acelera la inserción de los individuos en el colectivo social, a su vez, globalizado e informatizado. Para llevar la empresa a buen puerto, en los últimos años se han invertido cifras nada desdeñables para llevar adelante programas que tributen a aquellos objetivos: cursos de capacitación en herramientas informáticas, acceso público a Internet, promoción de nuevas tecnologías, generación de redes WiFi comunitarias, reciclado de componentes informáticos, entre otras acciones, de las que participaron tanto el Estado, como el tercer sector y los privados, para reducir la brecha y fomentar la inclusión digital.

Pareciera ser que hoy, en un escenario de posmodernidad y capitalismo consolidados, donde las relaciones entre Estado y Sociedad se han redefinido, en donde la información y conocimiento circulan cada vez más rápido, en donde los artefactos son cada vez más potentes, el papel de los gobiernos es proporcionar algunas condiciones básicas para el acceso y uso de la información y el ejercicio de ciertos derechos, sin llegar a competir frontalmente con el mercado, pero tampoco dejando a un lado a quienes no pueden acceder. Los abordajes de la problemática suelen realizarse desde varios flancos, generalmente, sin una coordinación central, y menos aun de manera transversal, aunque no necesariamente incurriendo en contradicciones ni tampoco relegando efectividad, ergo, la política se definirá en última instancia por una sumatoria de acciones, muchas veces no claras, otras veces pautadas y explícitas. Veremos que existen diversos modos de abordar la exclusión digital, y que estos modos pueden adquirir matices distintos, profundamente interesantes y hasta simpáticos y altamente creativos, para lo cual es importante tener presente que una brecha puede ser el reflejo de otra brecha aún mayor, y que la inclusión digital puede ser una hendidura por donde efectuar sin más la inclusión social de sectores con carencias diversas e inmersos en realidades altamente complejas.

3. Objetivos de investigación

. Objetivo general

- Estudiar las políticas públicas de inclusión digital en la ciudad de Rosario

. Objetivos específicos

- Reconstruir su proceso histórico, identificando quiebres y continuidades, etapas, dinámicas y tendencias de configuración y desarrollo
- Analizar los productos, proyectos, iniciativas, estrategias, planes y elementos componentes
- Identificar y caracterizar los actores, grupos y agentes de desarrollo principales intervinientes
- Describir los espacios e interfaces políticas de interlocución, diálogo y participación ciudadana presentes
- Analizar los dispositivos de coordinación social y política y modalidades de gestión e intervención

4. Anticipaciones hipotéticas

Rosario es una ciudad con fuertes contrastes sociales, desarrollo desparejo y características disímiles según zonas, barrios y distritos, etcétera. Estas diferencias se trasladan a necesidades, niveles de vida, formas de uso y apropiación, inclusión social y participación ciudadana, hasta maneras de hablar y vestir. Las TIC y cada una de sus revolucionarias apariciones conllevan un potencial “buen uso” que contribuye en mayor o menor medida, con mayor o menor incidencia, a mejorar algunos procesos sociales y económicos de las personas. Sin embargo, para que la etapa deje ser potencial y pase a ser real, es necesario poseer una base relativamente sólida de elementos educativos y

culturales, la que no solo permitirá “operar” los artefactos, sino que además, dará la posibilidad de producir con ellos el tan valioso conocimiento.

Para observar las TIC y los procesos de inclusión que se generan alrededor de ellas, no se manejaron hipótesis al estilo tradicional, sino una pregunta guía para estructurar la búsqueda de evidencia y las posteriores reflexiones: ¿qué formas, configuraciones y características adquirieron las políticas públicas de inclusión digital desde su nacimiento hasta hoy? También tuvimos presentes algunas anticipaciones hipotéticas basadas en trabajos previos o fruto de la mera intuición. La necesidad de tener que encuadrarse en requerimientos de hipótesis formales en esta instancia nos permite pensar informalmente algunas características que podrían llegar a manifestarse:

- las acciones de inclusión digital que la Municipalidad de Rosario lleva adelante operan fuertemente como factor de inclusión social y ciudadano, pudiendo incluso ser las TIC un factor tangencial o excusa para la integración social;
- no existen ni han existido alguna vez planes maestros o agendas de inclusión digital que, actuando coordinadamente, gestionen diversas iniciativas; por el contrario, la política pública estaría actuando a partir de la agregación o suma de numerosas acciones, cada una con características diferentes, sin o con muy poca relación entre ellas;
- las iniciativas de inclusión digital con más peso se definen a partir de mecanismos de participación ciudadana o decisión popular, con menor o mayor grado de legitimidad o representatividad;
- históricamente, las políticas de inclusión digital se han apoyado en actores y redes territoriales que brindan infraestructura y recursos varios

5. Consideraciones metodológicas y técnicas

. *Fundamentos epistemológicos*

Sostenemos nuestro trabajo desde el paradigma constructivista³. No obstante, dimos cuenta de la complejidad del objeto de estudio incorporando elementos explicativos cuyas características provienen de otras teorías y paradigmas alternativos⁴. Esto nos permitió integrar tres tipos de factores: los racionales (como los intereses de los actores), los institucionales o estructurales (revalorizados por el neoinstitucionalismo), y los cognitivos o las ideas. Estos marcos se inspiran de las posturas lógicas propias de un arco que incluye el neo / post positivismo, racionalismo crítico y la teoría crítica. De acuerdo a los postulados del constructivismo, nuestro paradigma madre, el conocimiento y los investigadores son parte de la misma realidad subjetiva y los descubrimientos resultan de la interacción entre diferentes registros: diálogo de saberes e intersubjetividad⁵.

. *Enfoque metodológico*

En vista de los objetivos propuestos, el marco epistemológico elegido y la necesidad de estudiar el objeto a partir de explicaciones y descripciones, creímos acertado optar por un diseño eminentemente cualitativo, el cual nos permitió ofrecer una buena percepción del funcionamiento del fenómeno, incluyendo las formas y maneras en que se comportaron y relacionaron los elementos que lo componen⁶.

³ La postura constructivista considera que la realidad es una construcción social y que, por lo tanto, la objetividad no es asequible, incluso que no existe, ya que cada individuo puede ver la realidad de forma diferente. La realidad es relativa. El conocimiento es el resultado de la interacción entre diferentes saberes (intersubjetividad) (Berger y Luckmann, 1975). El estructuralismo foucaultiano y la teoría crítica habermasiana le aportaron la necesidad de considerar la parte discursiva (relato) de las políticas públicas (Edelman, 1991).

⁴ Nos referimos a la complementariedad que pueden aportar: el marco secuencial que divide a las políticas públicas en etapas o fases; la teoría de la elección racional y el *Public Choice* (racionalización e intereses de los actores, maximización de elecciones, arreglos institucionales); el *Institutional Analysis and Development*, que integra la dimensión cultural para explicar las políticas públicas; el *Advocacy Coalitions*; y el marco de análisis por el referencial. Propuesta a sugerencia de Roth (2008).

⁵ Roth (2007).

⁶ Sautu (2005).

Así, encuadrada en el paradigma constructivista⁷ pero con posibilidad de incorporación de otros andamiajes teóricos, la metodología que aplicamos privilegió los procesos de identificación, comparación y descripción de las distintas construcciones de la realidad: narraciones, historias de vida, relatos, retórica y hermenéutica⁸. El énfasis de la investigación consiste en entender y explicar el fenómeno a partir de su reconstrucción, exponiendo datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas u ocurridas y sus manifestaciones, en base a la comprensión del objeto en su ambiente usual. Se fundamenta en un proceso inductivo: explorar y describir, luego generar perspectivas explicativas⁹.

. *Marco técnico*

El estudio de las políticas públicas de inclusión digital se realizó a través del análisis y descripción de los productos, proyectos, iniciativas, estrategias y elementos componentes, tanto si fueron ejecutados como si fueron formulados y luego descartados o trancos. Nuestras herramientas orientadoras fueron preguntas y algunas notas informales a modo de anticipaciones hipotéticas. El abordaje de nuestro objeto se efectuó desde una mirada holística, a partir de una desagregación en ejes y reconstrucción del ciclo, gracias al relevamiento de fuentes diversas. Consideramos el juego de relaciones y la dinámica establecida entre el gobierno local y los grupos con incidencia en la misma, previa construcción de un mapa de actores¹⁰, sumado a las identificaciones cruzadas que realizaron los informantes. La investigación concentró interés en dos direcciones: análisis de documentos y entrevistas, lo cual consideramos suficiente para comprender cómo se desarrolló la política.

⁷ Sus supuestos metodológicos incluyen el predominio de los diseños flexibles e interactivos, el privilegio del análisis en profundidad y el detalle en relación al contexto (Sautu y otros, 2010).

⁸ La realidad es inasequible a la objetividad y su interpretación no es más que una construcción entre otras igualmente válidas, que buscan credibilidad social más que certeza científica para imponerse en la actividad política (Roth, 2008).

⁹ A diferencia de los enfoques cuantitativos, en donde el acento está puesto en medir las variables, generalizar los resultados a poblaciones más amplias u obtener muestras representativas (Sautu, 2005).

¹⁰ Este mapa fue intuitivo en primera instancia, y real a partir del estudio de los proyectos y líneas de acción en perspectiva histórica.

Para la producción de evidencia empírica utilizamos, como fuentes primarias¹¹, entrevistas semiestructuradas y en profundidad¹², en base a una guía de asuntos atravesada por los objetivos y las anticipaciones. Se realizaron 36 encuentros¹³. Por otro lado, teniendo en cuenta que algunos elementos del objeto de estudio presentan entornos virtuales, interfaces gráficas y comunicación mediada por computadoras (CMC), se previó la interacción con los mismos a modo de “experiencia de usuario”, a partir de lo que se denomina observación participante con mediación tecnológica¹⁴. Si bien se pensó en utilizar la técnica de observación con participación¹⁵, esta no fue requerida.

Dentro de las fuentes secundarias¹⁶ se utilizaron documentación institucional y actuaciones legislativas¹⁷, informes y documentación interna de la administración, y producciones de prensa como diarios y revistas¹⁸.

Resulta indispensable visualizar “lo retórico” de una política justamente en tiempos en que es extremadamente dificultoso fundamentar todos los aspectos

¹¹ Las fuentes primarias se basan en información directa, original o proveniente de personas o comunidades que tienen contacto directo con el fenómeno que se estudia porque lo han experimentado o porque tienen conocimiento directo de él. Son los hechos mismos, la realidad que el investigador puede observar o medir. Es información original no abreviada ni traducida, es evidencia directa sobre el tema de investigación (Suárez, 2001).

¹² La entrevista sirve para conocer la perspectiva de los actores sociales. Es una conversación sistematizada que tiene por objeto obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente (Sautu, 2010).

¹³ Nuestro criterio de selección estuvo determinado por la trayectoria de aquellos actores que estuvieron presentes, políticos, sociales y del sistema en general. Esto permitió indagar el accionar del Estado local y las diversas manifestaciones de la Sociedad civil interesadas en la temática y habilitadas para reclamar o formular iniciativas, a partir de los posibles espacios de diálogo o interfaces.

¹⁴ Sobre el trabajo de campo virtual ver "Etnografía virtualizada" de Ardévol y otros (2003) y "Ventajas y problemas del trabajo de campo virtual" de Finquelivich (2010).

¹⁵ A diferencia de la tradicional “observación participante”, con esta técnica, menos intrusiva y comprometida, se pretende situarse en el lugar, describir ambientes y contextos relativos al objeto de estudio, actividades que realizan las personas vinculadas, y ver de cerca algunos procesos relacionados.

¹⁶ Las fuentes secundarias tienen información elaborada sobre el fenómeno a partir de la información en fuentes primarias e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación (Suárez, 2001).

¹⁷ El relevamiento y estudio de los elementos institucionales será indispensable para entender en fenómeno ya que éstos estructuran las relaciones y comportamiento de los agentes implicados a partir de normas formales, regulaciones informales, valores, rutinas y procedimientos, todos elementos interrelacionados.

¹⁸ Esto, además de colaborar en la cronología histórica de las acciones de inclusión digital (retrospectiva en prensa), posibilitará obtener visiones alternativas o complementarias del fenómeno.

científicos de la misma. Como afirmamos anteriormente, desde lo metodológico, la generación de los relatos se obtuvo mediante la realización de entrevistas abiertas y el análisis de los discursos de los actores activos en la problemática de la política pública. El marco narrativo de Roe (1994), herramienta encolumnada en la vertiente constructivista, utiliza los relatos, definidos como una fuerza en sí mismos, para describir y analizar las políticas públicas¹⁹.

. Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos para el desarrollo de la investigación, en cada una de las entrevistas se pidió autorización para grabar el audio de los encuentros a modo de registro para posterior desgrabación. Se tomó la determinación de no publicar nombres propios de los entrevistados, asegurando así la privacidad de las personas que aportaron datos. Ninguno de los entrevistados puso objeción alguna.

6. Estructura del trabajo

Para mantener el orden en la exposición y ajustarse a los objetivos previstos, este trabajo se estructura de la siguiente manera:

Introducción. Parte prescriptiva de cualquier trabajo de tesis. Incluye una breve reseña del problema de investigación, el objeto, la fundamentación y la metodología de trabajo.

Primera parte. Marco teórico y fundamentación conceptual. Incluye la exposición teórica y los articulados principales en torno a la Sociedad de la Información, las Políticas Públicas y la Inclusión Digital. En el capítulo I construimos una reseña básica del surgimiento de la Sociedad de la Información y sus inequidades. En el capítulo II brindamos un enfoque politológico que nos permita acomodarnos para

¹⁹ En nuestra investigación, las políticas públicas aparecen como una narración, una historia particular (Roth, 2007), pero en términos de meta relato, esto es, partiendo de las sugerencias de Roe (1994), con la identificación de relatos y contrarrelatos que sirvan para comparar o identificar controversias, y así reconstruir el proceso de las políticas públicas (su hechura, su historia) y un meta relato que permita replantear la problemática de manera amena.

entender las políticas públicas. El capítulo III cierra el marco teórico con una postura particular sobre las políticas públicas para la Sociedad de la Información.

Segunda parte. Capítulos IV y V. Incluye los proyectos y programas realizados en el periodo 1993-2013 en el marco de las estrategias de inclusión digital y el análisis de dimensiones más importantes.

Consideraciones finales. El trabajo termina con las principales reflexiones conclusivas y recomendaciones sobre prácticas de inclusión digital o inclusión social a través de TIC.

PRIMERA PARTE

CAPÍTULO I: Desigualdad y exclusión en la Sociedad de la Información

1.1 Introducción

Tan solo una parte de la sociedad mundial puede decirse que ciertamente integra la Sociedad de la Información y participa de sus beneficios y bondades. Las siempre revolucionarias Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)²⁰ han sentado las bases para una interconexión global en el marco del paradigma digital, aunque la globalización haya favorecido a algunos pocos en desmedro de tantos otros. Las TIC han posibilitado la comunicación en tiempo real con personas ubicadas en localidades dispersas alrededor del globo. En ese contexto se ha vuelto indispensable la intervención en dos áreas para promover el desarrollo de las naciones: infraestructura tecnológica para soportar las TIC y uso eficaz de las mismas por parte de las comunidades. Es imposible hoy no acordar con la idea de que un buen uso de TIC contribuye a mejorar la vida de las personas, las organizaciones y las ciudades, aumentando exponencialmente las oportunidades de desarrollo social, político y económico. La información siempre ha sido un factor clave, pero se torna más importante en la actualidad a partir de la proliferación de nuevas tecnologías, y la consabida multiplicidad de datos, interconexiones, transmisión y reelaboración que ellas posibilitan.

Si bien creemos que la introducción de TIC es favorable en los diversos registros que esto ocurra, más importante es subrayar que en paralelo a la creación de oportunidades se agravan las brechas de quienes no acceden. El acceso universal / global del que tanto se ha hablado, está a mitad de camino entre una utopía y una quimera, viéndose truncado, en primer término, por la imposibilidad de acceder (uso o propiedad) a un dispositivo o artefacto informático; en segundo término, por la falta de conocimiento para utilizarlo de manera correcta o beneficiosa para los objetivos de quien lo pueda desear. En este punto se genera la famosa brecha

²⁰ También conocidas como Nuevas Tecnologías (NT) o Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC).

digital, aquella diferencia entre los que acceden y saben, y los que no, con sus diversas combinaciones y factores que determinen la situación. Puede o no existir una solución definitiva para cerrar la brecha. Lo que definitivamente sí existen son ideas concretas y tangibles para achicarla. Desde mediados de los noventa, los Estados, las empresas y las OSC, juntos o separados, han ensayado con y sin éxito, numerosas acciones e iniciativas para facilitar acceso y la conectividad, proveer los conocimientos necesarios y promover, en general, los beneficios que el uso de TIC conlleva.

1.2 El paradigma digital y las TIC

La información y la posibilidad de manipularla ha sido objeto de asombro, estudio y disputa de poder a través de los tiempos. Lo humano y lo social se comprende frente al intercambio de información. Numerosos autores han estudiado su papel en tanto insumo básico para el desarrollo de las sociedades²¹. La información ha sido el componente primordial en las diversas revoluciones tecnológicas, etapas o ciclos evolutivos. La idea de una sociedad organizada alrededor de los flujos de información y atravesada por tecnologías que tienen una capacidad de procesamiento incremental con el correr de las épocas se enmarca en la teoría de la innovación, dentro de un enfoque evolutivo del desarrollo. Así, hay tres características básicas que se pueden reconocer en las TIC y en cualquier tecnología: está orientada a la solución de un problema e incorpora una cierta forma de conocimiento; el paradigma se define con base en un artefacto o dispositivo, que mejora y disminuye sus costos con el transcurso del tiempo; y cambio tecnológico es local y acumulativo, es decir, alrededor de las técnicas ya utilizadas, y siendo producto de experiencias pasadas (CEPAL, 2008).

La base material para lo que hoy conocemos como TIC comenzó a conformarse a principios de los ochenta con el capitalismo en pleno desarrollo tecnológico, con los avances en circuito integrado, microordenador y protocolos de comunicación (Gandarilla Salgado, 2004). Una primera y básica aproximación al concepto de TIC que nos permita transitar los postulados de la Sociedad de la Información, nos

²¹ Los más representativos: Machlup (1962), Drucker (1969), Bell (1973), Masuda (1981), Castells (1998).

lleva a pensarlas como un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información²². A grandes rasgos, se pueden distinguir tres tipos: terminales, redes y servidores. Las terminales o artefactos (PC, celular, TV digital) permiten acceder a la información y contenido que se encuentra en los servidores, a través de redes de comunicaciones que se comercializan a través de los servicios de comunicaciones (Heeks, 2001). Las progresivas oportunidades de innovación pueden medirse por los cambios introducidos en los artefactos que caracterizan el paradigma tecnológico²³; el cual se complementa con el paradigma tecnoeconómico, que capta la evolución entre el cambio tecnológico; y el desarrollo económico, que explica la nueva infraestructura que permite difundir la “nueva tecnología” y la reestructuración de los procesos. En el paradigma TIC, cuya infraestructura incorpora fuertemente bienes intangibles, están presentes la reducción de precios y el aumento de la capacidad de los dispositivos electrónicos²⁴.

En cualquier aspecto de la vida, el aprendizaje de la tecnología se realiza mediante experiencias colectivas e inmerso en estructuras socioeconómicas, redes de

²² Existe también una definición ampliada sobre TIC, la cual incluye el conjunto de actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación, comercialización y mantenimiento de componentes, subconjuntos, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica, así como la explotación de servicios basados en dichas tecnologías, la producción y difusión de contenidos soportados electrónicamente y las aplicaciones de Internet (Banegas, 2000). Esta visión incluye la industria electrónica (consumo, componentes, software, electrónica profesional y equipos informáticos y de telecomunicaciones) y la provisión de contenidos y servicios audiovisuales (Fundación Retevisión, 2001). Esta aproximación es recomendada para el estudio de políticas públicas desarrolladas por gobiernos no locales, sobre todo por la naturaleza, límites y posibilidades que tienen los niveles provinciales y nacionales, las cuales son mucho más extensas que las áreas de intervención de los gobiernos locales o comunales.

²³ En este, básicamente, microchips, unidades de almacenamiento, dispositivos gráficos, visuales, etcétera.

²⁴ El paradigma digital comienza con la introducción del microprocesador a principios de los setenta, brindando soluciones tecnológicas que adaptan, computan, transmiten y almacenan información (Freeman y Louca, 2001). La información convertida en bits permite realizar cuatro operaciones básicas: la captación y adaptación, es decir, la reproducción de la información de un formato a otro; la transmisión, en el sentido de reproducir en un punto un mensaje seleccionado en otro punto; el cómputo, es decir, su manejo según un procedimiento; y el almacenamiento sin perder información. Estas funciones componen el sistema tecnológico que llamamos TIC. Las trayectorias tecnológicas de los países de ALC son definidas fuera de su sistema de innovación, eso es, son exógenas. Por lo tanto, hay un lento e irregular proceso de difusión del progreso técnico, que genera una brecha entre quienes usan las últimas tecnologías y quienes aún están excluidos (CEPAL, 2005).

instituciones y organizaciones (Cimoli y Dosi, 1995; Freeman, 1994). En el proceso de establecimiento de un nuevo paradigma tecnoeconómico, la tecnología se entrelaza con la esfera social, y es percibida como una oportunidad y también como una amenaza. La tecnología se va estableciendo gradualmente, entre articulaciones y desarticulaciones económicas y sociales (Pérez, 2002). Las nuevas tecnologías implican, por los cambios que suponen, nuevos equipos, nuevas técnicas laborales, nuevos reglamentos, nuevas normas, nuevos hábitos de pensamiento (David, 2001). Así vistas, las TIC son mucho más que medios de intercambio de información o medios de comunicación, son mediadores culturales que hacen posible la emergencia de prácticas sociales a partir de una nueva forma de comunicarse, una comunicación deslocalizada por donde transitan valores, símbolos y emociones, posibilitando la emergencia de nuevas formas de pensar, hacer y sentir, y en definitiva, nuevas prácticas organizaciones, como el trabajo en red, la educación a distancia, las comunidades online, el gobierno electrónico y el comercio virtual (Caballero, 2005). Las TIC específicamente, y el paradigma digital de un modo general, son las variables constitutivas de lo que se ha dado en llamar Sociedad de la Información²⁵.

1.3 Surgimiento de la Sociedad de la Información

El concepto de Sociedad de la Información refiere a un escenario de rápidas y constantes reconfiguraciones por la incidencia en la cotidianeidad de las TIC. Tiene su origen en el desarrollo recurrente de estas tecnologías, las cuales permiten manejar una cantidad de datos cada vez más grande, y está vinculada a la incorporación continua de las mismas en los sectores social, cultural, económico y político. El mayor trabajo lo hizo Internet y la World Wide Web²⁶, que en pocos años se expandió por todo el mundo y posibilitó la globalización y una sociedad (global) en donde las personas pueden interactuar en tiempo real desde lugares geográficos distantes. La red, además, potenció el valor de la información hasta

²⁵ Volveremos sobre el concepto de TIC al final de este capítulo.

²⁶ El concepto de Internet es simple: una red de redes de terminales capaces de comunicarse entre ellos a través de un lenguaje común (TCP/IP). La WWW es un servicio más de los ofrecidos a través de Internet. Las páginas web están compuestas por un entorno gráfico con prestaciones multimedia que permiten transmitir e intercambiar sonido, texto, vídeo, datos, entre diferentes terminales. La WWW es el servicio que ha permitido la definitiva masificación de Internet debido a su facilidad de uso y a su interfaz gráfica intuitiva y amigable (Castells, 2001).

límites nunca antes vistos. Pero solo partes o fracciones de los pueblos o comunidades alrededor del globo tienen acceso a los beneficios que la Sociedad de la Información promete y a sus posibilidades tecnológicas.

Hay al menos tres hechos que según Castells (1999) impulsaron la realidad de la Sociedad de la Información: el agotamiento de un principio de organización de la producción y el trabajo (taylorismo y fordismo), la crisis de los Estados de Bienestar, y la supremacía internacional de Estados Unidos poscaída Muro de Berlín. Estos hechos dieron paso a una serie de escenarios interrelacionados, que bien resume Crovi Druetta (2004) como:

- escenario histórico: hegemonía estadounidense y acciones para consolidar esa supremacía, inicio de políticas neoliberales, Consenso de Washington e inicio de la globalización, obediencia a las recetas del Fondo Monetario Internacional (FMI) y Banco Mundial (BM), privatizaciones;
- escenario político y económico: reconversión del proyecto tecnológico en manos del Estado hacia el sector privado, disminución del papel regulador del Estado en la economía, ajuste del gasto público, debilitación del poder de los Estados a manos del capital nacional e internacional, crecimiento de políticas y economías duales (unos altamente incluidos frente a otros excluidos)²⁷, flexibilización de la legislación para introducir nuevas modalidades de empresa, mercantilización de la información y comunicación;
- escenario tecnológico: diferenciación entre una parte dura (hardware) y una blanda (software), flexibilidad, mediatización de las relaciones sociales (trabajo, educación, entretenimiento, participación política y social), convergencia (informática, telecomunicaciones e industria

²⁷ “Estos factores permiten insistir sobre la no neutralidad de la tecnología. El modelo político neoliberal se apropia de las TIC que venían desarrollándose desde años atrás en ámbitos militares, para reconvertir su uso hacia la privatización de diversas actividades sociales y ponerlas al servicio de sus principales rasgos y objetivos. Sin embargo, cuando los gobiernos neoliberales de la región toman medidas y realizan acciones para incorporar las TIC a las prácticas culturales, en general parten del determinismo tecnológico y de una supuesta neutralidad tecnológica, que busca ocultar los verdaderos rasgos del modelo. [...] Ejemplo de esto son los citados intentos de acortar la brecha digital a través de programas que proveen infraestructura técnica pero no conocimientos para incorporarla a las prácticas sociales, lo que da como resultado un uso instrumental y no racional de las TIC” (Crovi Druetta, 2004: 27).

mediática, siendo el ejemplo mayor Internet), nuevos medios, reconversión de medios existentes; y

- escenario social: promoción de TIC en diversas actividades como trabajo, educación, relaciones sociales y tiempo libre, posibilidad para los individuos de estar online las 24 horas, imposibilidad de regresar a un estadio pretecnológico, modificación del sentido de privacidad, tiempo y espacio.

1.4 Hacia el concepto de Sociedad de la Información

El abordaje teórico sobre la Sociedad de la Información es complejo porque la realidad sobre la que actúa es compleja, por lo cual debemos profundizar sobre las posiciones más relevantes sobre el fenómeno. Teniendo en cuenta que esta teoría surge desde los países centrales en el esfuerzo por integrar la emergencia de las TIC y las nuevas estructuras sociales y económicas, es entendible que no exista una única visión sobre la misma²⁸.

Almirón y Jarque (2008) plantean que hay tres grandes grupos de autores que teorizan sobre la Sociedad de la Información, y cuyas estas posturas son clasificadas como: prometeica, equidistante y crítica. Los “prometeicos” son mayoría y comparten sobre todo el determinismo tecnológico, el neoliberalismo económico y la tecnoutopía. Este discurso hegemónico –que ha penetrado en los ámbitos académicos, educacionales, políticos, empresariales y mediáticos– sostiene que la Sociedad de la Información es una sociedad deseada que alcanzaremos vía globalización²⁹. Los “críticos”, por su parte, son minoría y definitivamente no asocian tecnología con progreso en las condiciones hegemónicas predominantes. Para ellos, la Sociedad de la Información es obra de la ideología dominante, sostenida por Estados Unidos y los países más poderosos del G7 (luego G8), quienes pregonan neoliberalismo y globalización financiera

²⁸ Otras denominaciones que ha recibido el mismo fenómeno son: informatización de la sociedad (Nora y Minc), sociedad de la comunicación (Vattimo), revolución informacional (Miège), informacionalismo (Castells), era de la pos información (Negroponte), sociedad del conocimiento (Drucker, Lévy), tercer entorno (Echeverría), capitalismo informacional (Roldán).

²⁹ Pertenecen a este grupo autores como Negroponte, de Kerkhove, Turkle, Terceiro y Matias, Gaters, Dyson, Tapscott, Toffler, Al Gore, etcétera.

como pilares para desarrollar la “democracia”. Este grupo centra su análisis en los factores económicos, sociales y políticos que los prometeicos ignoran³⁰. Los “equidistantes”, como su nombre lo indica, están a mitad de camino entre los “prometeicos” y los “críticos”: tienen una leve posición de crítica hacia las tecnologías, pero no tan radical como estos últimos³¹.

Todos los desarrollos teóricos mencionados afirman la centralidad de las TIC en los procesos sociales. Creemos apropiado para esta investigación los aportes que realizan Daniel Bell y Manuel Castells, fundamentalmente, por integrar la información (como problema) a la vida de las personas, y por representar cada uno en su tiempo la postura del cambio social. Ambos autores abordan minuciosamente el rol de la información como componente principal en el confección del paradigma social y técnico que vehiculan y motorizan los cambios.

Bell (1973) advirtió el crecimiento constante del sector terciario de la economía (servicios) y el rol determinante de la información y el conocimiento articulados con la producción al momento de la innovación y la dirección del cambio social en las sociedades capitalistas post industriales. Si bien se equivocó groseramente al avizorar el “fin de las ideologías” (al interior de las organizaciones y estructuras políticas y económicas en tanto sujetos decisionales), sí estuvo cerca al afirmar que la próxima sociedad (la que estamos denominando “de la información”) sería, desde un punto de vista sociológico, un tanto más individual, con mayor especialización y atravesada por los medios de comunicación.

En los noventa, con el arribo de las TIC y especialmente Internet, la teorización de Bell sobre el papel de la información en los ciclos productivos y económicos cobra fuerza, en gran medida por trabajos como los de Castells (1999), quien define a la nueva sociedad como “informacional”, haciendo un guiño semántico al estadio previo denominado “industrial”. El autor sugiere que, al tiempo que información y conocimiento han sido elementos decisivos en todos los modelos de desarrollo, ahora “el término ‘informacional’ indica el atributo de una forma

³⁰ Son “críticos”: Schiller, Garnham, Wolton, Mattelart, Hamelink, Virili y Mosco.

³¹ Por ejemplo, autores como Wiener, Brezezinski, Bell, Landow, Castells y Echeverría.

específica de organización social en la cual la generación, el procesamiento, y la transmisión de la información son transformados en las fuentes fundamentales de productividad y poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que emergen en este periodo” (Castells, 1999:40)³². Las tecnologías fueron el componente fundamental que utilizó el capitalismo para reestructurarse globalmente³³.

Creemos interesante introducir aquí la postura crítica de Mattelart (2002) quien destaca la artificialidad e intencionalidad del concepto de Sociedad de la Información: esta sociedad no estaría existiendo como tal salvo en la narrativa de quienes la promueven, siendo el resultado de una construcción ideológica con fuerte anclaje geopolítico. El autor da cuenta de un falso universalismo, adoptando una postura crítica y subrayando que como mínimo, las lógicas y los patrones de desigualdad se mantendrían, llegando incluso a potenciarse, en tanto la existencia de dicha sociedad está construida sobre el mito de que va a beneficiar a la gran mayoría. La idea de que la información es un objetopreciado no es actual ni constituyente de este tipo de sociedad, sino que el valor de la información lo ha sido a lo largo de la historia. El punto está en el valor agregado a la información consecuencia de las TIC.

El marco que proponemos para entender la Sociedad de la Información muestra algunos de los siguientes elementos. En primer lugar, es una sociedad en donde

³² “En la Sociedad de la Información los procesos centrales de generación del conocimiento, la productividad económica, poder político-militar y los medios masivos de comunicación ya han sido profundamente transformados por el paradigma informacional y están enlazados con redes globales de salud, poder y símbolos que funcionan según esta lógica. Este paradigma está radicalmente connotado por los nuevos medios tecnológicos, los que siguen la lógica de la interconexión entre sistemas (morfología de redes)” (Castells, 1999:47).

³³ “El mismo capitalismo ha sufrido un proceso de reestructuración profunda, caracterizado por una mayor flexibilidad en la gestión; la descentralización e interconexión de las empresas, tanto interna como en su relación con otras; un aumento de poder considerable del capital frente al trabajo, con el declive concomitante del movimiento sindical; una individualización y diversificación crecientes en las relaciones de trabajo; la incorporación masiva de la mujer al trabajo retribuido, por lo general en condiciones discriminatorias; la intervención del estado para desregular los mercados de forma selectiva y dismantelar el estado de bienestar, con intensidad y orientaciones diferentes según la naturaleza de las fuerzas políticas y las instituciones de cada sociedad; la intensificación de la competencia económica global en un contexto de creciente diferenciación geográfica y cultural de los escenarios para la acumulación y gestión del capital” (Castells, 1999:27). “[...] se ha pasado de una era en donde el principal proceso para generar valor o riqueza era la transformación de materias primas en productos (gracias a la energía aportada en un primer momento por el vapor y luego por la electricidad y el petróleo) a una era en donde el conocimiento se ha convertido en un factor clave y distintivo que permite transformar insumos en bienes y servicios con mayor valor agregado” (Finquelievich y Prince, 2010:18).

tiene predominancia la necesidad práctica de aplicar información y conocimiento en artefactos que justamente intervienen en el procesamiento y sirven para realizar la comunicación, estas tecnologías, a las que ya nos hemos referido, se conocen como TIC. En segundo lugar, las TIC posibilitan la práctica informacional y comunicativa a sus usuarios mediante un entorno virtual en tiempo real, con el agregado de la posibilidad de manipular esta información. En tercer lugar, no hay que olvidarse de las personas en tanto sujetos que forman esa sociedad desde la praxis, como usuarios de esa tecnología en tanto posibilitadora de aquella práctica subjetiva. En este sentido, es indispensable tomar en cuenta los planteos de quienes participan, quieren participar o desean que otros también participen de esta sociedad. Esta subjetividad es importante a la hora de abordar en lo sucesivo la inclusión digital, ya que, justamente, siempre nos interesarán aquellos que refieran a la Sociedad de la Información desde un lugar de cooperación, democratización, equidad y solidaridad.

Aceptamos la existencia de la Sociedad de la Información no porque constituye una realidad única y concreta, sino porque ha sido impuesta por los discursos hegemónicos como un ideal de desarrollo, que orienta las acciones que planean y realizan los Estados para alcanzar esa meta.

1.5 Los promotores de la Sociedad de la Información

Podemos acercarnos a la Sociedad de la Información desde sus promotores, como la Unión Europea, que lo ha sido históricamente desde un principio. El puntapié inicial se dio en 1994 con el “Informe de Bangemann”³⁴, el cual expuso un plan de acción política que sentenciaba la liberación de las telecomunicaciones y la (des) regulación de las redes en numerosos aspectos. Posteriormente se desarrollaron dos reuniones bajo el bautizo de Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)³⁵: una celebrada en Ginebra en

³⁴ http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200801/raport_Bangemanna_1994.pdf

³⁵ En años previos a la Cumbre, numerosos organismos realizaron publicaciones para definir las líneas de debate y las políticas, y lograr las aprobaciones necesarias. Entre ellos, Comisión Europea (CE), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Internacional del Trabajo (OIT), Fondo Monetario Internacional (FMI), Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization).

2003³⁶, y otra en Túnez en 2005. La CMSI fue convocada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y asistieron representantes de gobiernos, ONG y empresas privadas. Algunas ideas de ambas declaraciones de principios (enunciadas en la primera, y refrendadas en la segunda) y documentos de trabajo, en tanto se plantean el compromiso construir una Sociedad de la Información para el nuevo milenio centrada en la persona, abierta a todos y orientada al desarrollo, afirman que³⁷:

- las TIC son un medio y no un fin;
- el desarrollo de TIC brinda oportunidades para alcanzar niveles más elevados de desarrollo y mejorar la calidad de vida de las personas en todos los aspectos;
- las ventajas de las TIC y su apropiación están desigualmente distribuidas;
- la construcción de una Sociedad de la Información integradora requiere nuevas modalidades de solidaridad, asociación y cooperación entre los gobiernos (con responsabilidad fundamental) y demás sectores (privado, ONG, Sociedad civil).

Algunas sugerencias, luego incorporadas a las agendas de diversos países, incluyen:

- crear y fomentar capacidades y competencias en las personas, en especial, en los sectores más débiles, rezagados, desiguales o vulnerables: pobres, pueblos originarios, marginados, niños, mujeres, minorías; y en las instituciones;
- propender al acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la infraestructura y los servicios de las TIC; y
- promover el uso de TIC en todos los ámbitos.

Es interesante destacar la existencia de desacuerdos en la CMSI sobre varios

³⁶ Al cierre de este trabajo se estaba por realizar la CMSI+10, a diez años de la primera cumbre.

³⁷ Los documentos producidos en la CMSI de 2003 y 2005 pueden consultarse en www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/s03-wsis-doc-0004!!msw-s.doc y www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-es.doc

temas. Esto no hace más que revelar la heterogeneidad del concepto de Sociedad de Información –como vimos que sostienen las corrientes críticas y prometeicas– y las tensiones sociopolíticas subyacentes a la construcción de esa sociedad y que luchan por intereses³⁸. Sucesivas manifestaciones, declaraciones, metas y formulaciones a nivel mundial de militantes del sector, conforman y confirman una Sociedad de la Información en conflicto con la realidad, formada por políticas públicas más necesidades del sector empresario, y abogan por más participación de los grupos sociales a la hora de construir esa Sociedad de la Información, la cual ya no se definirá por el término “información” sino por el de “sociedad”.

1.6 El factor “conocimiento” en la Sociedad de la Información

Desde que Bell introdujo la noción de Sociedad de la Información se han multiplicado los debates en torno a esa denominación, y de hecho aún siguen divididas las opiniones sobre el nombre más descriptivo de este estadio social. De todas maneras,

Bell ya planteaba que el eje o estructura principal de la nueva etapa sería el conocimiento teórico (Finquelievich y Prince, 2010). La noción de Sociedad del Conocimiento surge como una alternativa superadora a la Sociedad de la Información, denominación ésta que desde un comienzo produjo disconformidad y disenso de los sectores más progresistas, aunque sigue siendo el concepto hegemónico, orientador y marco para la mayoría de la ciencia. En los noventa toma relevancia el factor conocimiento y su circulación como motor de desarrollo gracias a los trabajos de Stehr (1994) y Mansell (1998)³⁹. Desde esta perspectiva, el conocimiento se une a la información para designar a un nuevo tipo de sociedad. Se sostiene que las nuevas formas laborales están relacionadas con el manejo de la información, y que la revolución de la información es una revolución

³⁸ Por ejemplo, los sectores que representaban a la Sociedad civil en la CMSI manifestaron su oposición a la denominación SI, proponiendo el de Sociedad de la Información y Comunicación, en tanto la comunicación es un proceso esencial y de necesidad humana. Por lo tanto, para la construcción de la SI es necesario la concurrencia de las personas en calidad de ciudadanos, con poder de decisión a través de mecanismos de participación. Estos representantes sostienen que los gobiernos deben promover el desarrollo de los actores sociales en funciones de sus necesidades y derechos. En sintonía, en los últimos años surgió la perspectiva del desarrollo humano asociada a las TIC, integrando una mirada de más cooperación y colaboración (Luna, 2010).

³⁹ Huelga decir que el primero en llamar la atención sobre el factor “conocimiento” fue Peter Drucker (1993) en 1969.

del conocimiento, es la reorganización del trabajo mediante la aplicación del conocimiento: no se trata tanto de incorporar innovaciones tecnológicas al ámbito laboral, sino de una auténtica revolución de carácter cultural, con importantes cambios en los sistemas educativos y de la ciencia cognitiva. Como afirma Castells (2002), es una sociedad en la que las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, en la generación del conocimiento y en las TIC.

Los fundamentos sociales y políticos de la Sociedad del Conocimiento han sido promovidos por la Unesco. Creemos que en general los contenidos que incorpora esta visión del fenómeno son más apropiados que los que subyacen a la Sociedad de la Información en tanto escenario deseado, aunque tengan elementos de contacto e incluso muchos los tomen por sinónimos. Ante eso, Unesco (2005, 2009a) ha contribuido al debate sobre el concepto afirmando que no debe confundirse con la Sociedad de la Información. La Sociedad del Conocimiento⁴⁰ contribuye al desarrollo de la comunidad y los individuos, incluye dimensiones sociales, culturales, económicas, políticas y transformación institucional, y captura de mejor manera la complejidad y el dinamismo de los cambios actuales. La información y las TIC son solo un instrumento para alcanzar la Sociedad del Conocimiento, la existencia de redes no puede por sí sola garantizar sus bases. De esta manera se entiende que la información sea un instrumento del conocimiento, pero no el conocimiento en sí. La Sociedad de la Información es el pilar.

El “conocimiento” es importante no solo para el crecimiento económico sino, además, para empoderar y desarrollar todos los sectores de la sociedad. En este sentido, Unesco (2009a) sostiene que la información cobra sentido si permite acceder al conocimiento y ser fuente de desarrollo: las personas tendrían la

⁴⁰ Es importante aclarar que Unesco, en realidad, se refiere a “Sociedades del Conocimiento”, y este hecho “no se debe al azar, sino a la intención de rechazar la unicidad de un modelo ‘listo para su uso’ que no tenga suficientemente en cuenta la diversidad cultural y lingüística, único elemento que nos permite a todos reconocernos en los cambios que se están produciendo actualmente” (Unesco, 2005:17). Si bien adherimos a esa pluralidad contenida en la idea de “sociedades de”, creemos que es un posicionamiento global. Para nosotros no es determinante ya que sostenemos una realidad local que incorpore lo heterogéneo y diverso de sus integrantes.

capacidad de operar con la información (identificar, producir, transformar, usar, difundir) para crear o acceder a los conocimientos necesarios que permitan su desarrollo en una sociedad plural, integrada, solidaria y participativa. En tanto los debates iniciales sobre la Sociedad de la Información ponen exclusivamente el acento en la tecnología y sus capacidades, la noción de Sociedad del Conocimiento es más enriquecedora ya que además incorpora el desarrollo del ser humano basado en sus derechos. Con el tiempo, muchos postulados de la Sociedad del Conocimiento se trasladaron a la Sociedad de la Información, es decir, la disputa por el sentido y objetivos de la “sociedad” tensiona dentro de la denominación más extendida.

1.7 Más allá de las denominaciones

Detrás de la elección de una u otra posición sobre el tema existen intereses, disputas y confrontaciones de visiones y proyectos. Hablar sobre una Sociedad de la Información cuyo contenido asigne exclusivamente a las TIC un papel predominante en el orden social y en el desarrollo, implica, para los países en vías de desarrollo, adherir a programas de políticas que generen las condiciones necesarias, como el acceso universal. El modelo subyacente, que lleva a la tecnología en el centro y a las industrias de telecomunicaciones como líderes del desarrollo, está sostenido en el mercado y en la promoción de productos TIC⁴¹. Estas ideas, surgidas de los manuales neoliberales, no son las preferibles para describir las nuevas tendencias que hacen aflorar disputas democratizadoras.

El enfoque contrapuesto sostiene que en el estadio de desarrollo humano actual, caracterizado por el predominio y la criticidad que han alcanzado la información, la comunicación y el conocimiento en el conjunto de las actividades humanas, las TIC son el factor aceleración del proceso: no son neutras ya que el propio desarrollo tecnológico se encuentra sujeto a intereses diversos. Esta perspectiva propone políticas centradas en las personas, en sus necesidades y ajustadas a derecho y justicia social, sosteniendo el rol clave de los actores sociales como orientadores del proceso. Aquí lo fundamental no es la "información" sino la

⁴¹ Tal cual lo sugiere el plan de acción de la CMSI, disponible en <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/poa-es.html>

“sociedad”, no hace referencia a cuestiones técnicas ni tecnológicas sino seres humanos, cultura, comunicación, determinando la información en función de la sociedad que la utiliza y no al revés. Parecería ser que la idea de Sociedad del Conocimiento es más humana que Sociedad de la Información⁴².

Planteamos que si bien es necesario elegir un mote para la sociedad, que nos permita acomodarnos en la investigación, lo fundamental es el contenido, y en este punto es vital apartarse de cualquier justificación que sostenga una visión tecnocéntrica de los procesos sociales. Así, en primer término, cualquier definición que sea "sociedad de" no puede hacer referencia exclusivamente a una realidad TIC. En segundo lugar, sostenemos que cada sociedad debe apropiarse de las tecnologías como más satisfaga sus necesidades particulares y no al revés, adaptándose para ser parte de una "sociedad de" a niveles globales. Tercero y último, y tal vez lo más importante: las TIC no deben ser un fin en sí mismo; la información debe ser un bien público y no objeto de transacción; la comunicación debe ser participativa; el conocimiento debe ser una construcción social, compartido, y servir al desarrollo de las comunidades. Las TIC deben dinamizar estos procesos y hacer de soporte.

1.8 Una visión integradora

Sin profundizar en las otras denominaciones que han surgido desde diversos sectores académicos, proponemos, en definitiva, como pilar inicial de este marco teórico, una visión integradora y crítica sostenida en tres cuestiones básicas: la persistencia de un modelo de matriz neoliberal; el discurso dominante de las naciones (originado en las centrales e incorporado en las dependientes) que la apoya y promueve su existencia; y el propio desarrollo tecnológico que impone un distanciamiento entre quienes tienen acceso y quienes no (Crovi Druetta, 2004).

Con estos antecedentes y retomando a Miège (1998), Crovi Druetta opta por denominar esta etapa social como Sociedad de la Información y el Conocimiento,

⁴² También existieron posiciones que adoptaron la denominación Sociedades de la Información y la Comunicación o Sociedades del Saber Compartido.

y la resume como una sociedad atravesada en todas sus actividades por procesos comunicativos, donde la información y el conocimiento ocupan un lugar sustantivo⁴³. Las TIC crecen rápidamente, impactando en todos los sectores sociales, pero siendo determinantes en el económico. La inteligencia colectiva y la información son su capital básico. Esta autora plantea que información y conocimiento pueden ser sustento de una sociedad si se comparten. En tanto la información y el conocimiento solo tienen en común su dimensión social y la potencialidad de ser comunicables, la forma de ser de la SIC es comunicacional⁴⁴. En este momento surgen dos perspectivas sobre la SIC: una que resalta su dimensión comunitaria y colectiva, con prácticas participativas entre sus miembros que intercambian experiencias y saberes; y otra individualista, que liga los desarrollos tecnológicos a procesos fragmentados y aislados por medios técnicos, mediante los cuales se privatiza lo social y colectivo siguiendo premisas que derivan del modelo neoliberal. En la primera perspectiva, la preferible, se aspira a una comunicación dialógica, horizontal y participativa; en la segunda perspectiva, la comunicación es vertical, de una sola vía, y se considera al receptor como un consumidor de las innovaciones tecnológicas.

Creemos necesario, sin embargo, completar esta visión con el concepto de "red", que es la nueva topología organizacional de la sociedad. Por "red" se entiende un conjunto de entidades, objetos, personas, conectadas entre sí, que permiten la circulación de elementos como la información (Finkelievich y Prince, 2010). Así, una definición más operativa podría ser la de Finkelievich y Prince (2008)⁴⁵ quienes definen a la sociedad actual como un:

⁴³ Micheli (2002) refleja tres tipos ocupaciones que conviven en la nueva Sociedad de la Información y el Conocimiento: los servicios de producción rutinaria (bienes para el mercado mundial), los servicios personales (sector más reducido que atiende las necesidades personales de un mercado en crecimiento asociado a las premisas de satisfacción del cliente), y los simbólico-analíticos (quienes trabajan con las redes, manipulando información, datos, palabras, símbolos).

⁴⁴ En este punto es interesante rescatar el aporte realizado previo a la CMSI por Antonio Pasquali (2002), advirtiendo que "informar connota por lo esencial mensajes unidireccionales causativos y ordenadores con tendencia a modificar el comportamiento de un receptor pasivo; comunicar, la interrelación de mensajes relacionales, dialogales y socializantes entre interlocutores igualmente habilitados para una libre y simultánea recepción/emisión. Si la información tiende a disociar y jerarquizar los polos de la relación, la comunicación tiende a asociarlos; solo la comunicación puede dar nacimiento a estructuras sociales".

⁴⁵ Tal vez no por descuido estos autores vienen utilizando en los últimos diez años alternativamente los términos Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento y Sociedad de la Información y el Conocimiento, incluso Sociedad en Red, para referirse al mismo fenómeno.

“estadio económico social cuyas acciones de supervivencia y desarrollo están caracterizadas por la capacidad potencial de sus miembros (personas y organizaciones) de hacer un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las TIC para interconectarse en red entre ellas (y con las cosas) de modo convergente, ubicuo, instantáneo y multimedial, a fin de obtener y compartir información, almacenarla, procesarla, analizarla y/o distribuirla a voluntad. Esta disposición creciente de herramientas más y más potentes para el manejo de la información, promoverá la creatividad, la innovación y la creación de conocimiento, convirtiendo a éste en el factor de producción, activo e insumo de la actividad del hombre, incrementando la productividad y la creación de valor económico y social, y recreando de modo más horizontal y ascendente la esfera pública y los modos de relacionamiento” (Finkelievich y Prince, 2008:3).

Las TIC son los facilitadores tangibles de las redes sociales, mientras que el desarrollo y la construcción del conocimiento dependerán de la red, o sea, de la topología organizacional (Finkelievich 2007). La red es lo esencial de las personas y los grupos, y contribuye a la creación del conocimiento. Las posibilidades tecnológicas permitirán intercambiar información y conocimiento en tiempo real, de modo ubicuo, hipermedial e hipertextual (Finkelievich y Prince, 2010).

En este punto es pertinente volver sobre la imposibilidad de equiparar información con conocimiento en tanto no son sinónimos. La información es la materia prima o el dato que se puede transmitir socialmente por medio de un proceso comunicacional, mientras que el conocimiento, alude a un conocimiento intuitivo, a la relación entre el sujeto y el objeto percibido, basado en hechos y experiencias. Es un conocimiento compartido por todos, público, construido de manera personal (Covi Druetta, 2004). El sujeto del conocimiento se desarrolla en un contexto social que influye sobre él, que condiciona y modula los instrumentos y mecanismos de asimilación de los objetos de conocimiento y del

Esto refuerza la idea de que, más allá de las denominaciones, lo que importa son los proyectos y los contenidos a los que se hace referencia, las intencionalidades políticas y económicas, el papel del individuo, y el escenario al que llegar que es esa sociedad deseada.

aprendizaje (Piaget en García, 2000). Ejercitar las capacidades cognitivas (inteligencia) involucrará una parte colectiva o social (inteligencia colectiva). Así, Lévy (2000) enfatiza la dimensión social y colectiva del conocimiento y de la inteligencia, ya que cuando pensamos, creamos o trabajamos, lo hacemos con un referente comunitario. Por lo tanto, mientras la información es un dato susceptible de ser transmitido, el conocimiento implica un proceso más complejo. En ambos casos, informar y conocer, poseen una dimensión social, colectiva y comunicativa.

Siendo que todo lo referido a políticas y planes de acción han sido concebidos bajo denominaciones que hacen referencia a la Sociedad de la Información, incluso cuando los contenidos programáticos bien hicieran referencia al desarrollo del factor “conocimiento” o “innovación”, teniendo en cuenta que es el concepto que se ha esparcido de manera hegemónica y habiendo dejado en claro nuestra posición, nos referiremos en lo próximo a “esa” sociedad como Sociedad de la Información, a secas, dejando en claro que es una realidad desigual por la que se transita, pero que es la piedra basal de la generación del conocimiento en tanto insumo para la transformación social (Burch, 2005). Pensamos junto con Finkelievich y Prince (2010) que el concepto una sociedad del conocimiento se refiere a un estadio más evolucionado, ya que contribuye al bienestar de individuos y comunidades, e integra las dimensiones social, ética y política. Esa etapa superadora o ese momento al que aspirar es la meta.

1.9 La Sociedad de la Información en América Latina

América latina siempre ha enfrentado las carencias respecto a los países más poderosos, con creatividad y esfuerzo. Así, el abismo digital ha sido sobre llevado con respuestas personales, públicas y compartidas. Covi Druetta (2004) distingue tres tipos de Sociedad de la Información que conviven:

- la simbólica o discursiva, o sea, la prometida por el discurso hegemónico como llave para alcanzar el desarrollo;

- la real caracterizada por desigualdades y diferencias en el acceso y apropiación de las redes, en la cual solo un sector pequeño de la población se ha apropiado de la convergencia; y
- la de la exclusión (también real pero menos reconocida o aceptada) donde permanecen intactas las prácticas sociales y culturales de la sociedad industrial e incluso preindustrial.

Vizer (2006) propone tres parámetros generales para observar el desarrollo de la Sociedad de la Información en América latina:

- infraestructura física, donde se hacen evidentes los problemas de la brecha digital: acceso a TIC, velocidad de los cambios en los dispositivos, brechas educacionales y culturales;
- digitalización de los flujos de información y comunicación para el uso de los distintos grupos sociales: empresas, gobierno, administración pública, educación, salud. Nacen conceptos como: gobierno electrónico, comercio electrónico, etcétera; y
- políticas públicas TIC: para dinamizar los parámetros anteriores y la carencia de legislación, financiamiento y desarrollo de capital humano.

En Latinoamérica, el neoliberalismo y las empresas de telecomunicaciones privilegiaron el acceso privado a infraestructura. La lógica del mercado sigue dominando, promoviendo un acceso desigual por parte de la sociedad. Aunque asistimos a un flujo constante de penetración de TIC y a formas divergentes de apropiación y uso. Este escenario es preciso remarcarlo no para atar el proyecto de la Sociedad de la Información al neoliberalismo, sino para explicar luego las políticas de inclusión digital.

1.10 Exclusión y desigualdad

Ya no hay dudas sobre las posibilidades de las TIC para operar como factor de cambio y desarrollo en una extensa lista de áreas sociales gracias al

acceso universal a la información de manera ubicua e instantánea⁴⁶. Sin embargo, es justamente la información entendida como recurso para el desarrollo y su desigual apropiación, lo que provoca desajustes en lo social, llegando incluso a modelar valores y principios democráticos. Ya en 1994, desde el MIT (Massachusetts Institute of Technology) expresaban la imposibilidad de predecir el futuro de estas nuevas tecnologías ni de asegurar que sean utilizados en beneficio de la humanidad (Dertozous, 1996). Los estudios y teorizaciones que surgieron desde mediados de los noventa, momento que coincide con la masificación de las TIC, especialmente Internet, destacaron la potencial amenaza que representaba su aparición y la incipiente “brecha” que se generaba a nivel mundial: mientras para muchos representaba un oportunidad, para muchos más suponía un agravamiento de la situación de pobreza, exclusión, aislamiento. Antes de finalizar el milenio, Castells (1998a) afirmó que el acceso a medios tecnológicos y el poder que eso genera, se realiza de manera desigual, siendo una fuente poderosa de desigualdad de las sociedades. El inaccessión a la información, en tanto profunda desventaja de competitividad social, provoca una incapacidad para tomar mejores decisiones en el ámbito de lo propio, lo cual conlleva a ver reducidas las oportunidades de desarrollo. Esto, a su vez, coloca a las personas en posiciones de desventajas para responder a las exigencias de la sociedad actual, desembocando en una reducción de vínculos sociales, y finalmente la exclusión de la Sociedad de la Información (Felice, 2004)⁴⁷.

El concepto de exclusión es bastante relativo y elástico. Etimológicamente, la palabra “excluido”, un término calificativo, proviene del verbo latino “excludere”, que significa sacar algo o alguien de un conjunto o recinto dejando el recinto cerrado para él, dejar fuera, rechazar⁴⁸. La mayoría de las conceptualizaciones sobre exclusión social tienden a reconocer que es un fenómeno multidimensional, una combinación de problemas vinculados al desempleo, falta de vivienda,

⁴⁶ Sobre todo a la luz de, por ejemplo, los sucesivos estudios e investigaciones anuales del PNUD, realizados en la última década, denominados "Informe sobre Desarrollo Humano" y disponibles en <http://hdr.undp.org/es/>

⁴⁷ La autora sostiene que tanto la desinformación o la información insuficiente conllevan a cierta incapacidad para tomar decisiones favorables, reducciones las oportunidades sociales, culturales y laborales, sumado a las oportunidades en materia de salud, educación derechos. Esto debilita vínculos que terminan en exclusión.

⁴⁸ <http://etimologias.dechile.net/?excluir>

descomposición familiar, delincuencia, etcétera. Desde finales de siglo pasado, se incorporan nuevos elementos que funcionan como factores de exclusión, como la vejez y las pertenencias a minorías (sexuales, étnicas, incapacidades)⁴⁹. En este sentido, la Unión Europea (UE) sintetiza la exclusión social como una situación en la cual determinados individuos están separados de la sociedad y no pueden participar de manera plena por su pobreza, o la falta de competencias básicas y de oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida, o como resultado de una discriminación. Progresivamente se van distanciando del trabajo, de las oportunidades de educación, de participar en actividades, y de formar parte de redes sociales y comunitarias (European Council, 2004).

Si bien muchos sectores tienden a pensar la exclusión social como una cuestión eminentemente relacionada con la pobreza económica, creemos necesario sostener su multidimensionalidad. Estivill (2003) subraya tres dimensiones en la exclusión. Además de la económica, asimilada históricamente al concepto de pobreza, existe una dimensión relacional, que remite a la pérdida de redes de apoyo y sostén, y una dimensión política, que hunde sus raíces en la cuestión de la ciudadanía, como expresión efectiva y real de una serie de derechos reconocidos. La exclusión va inferiorizando a las personas, grupos, comunidades y territorios con respecto a los centros de poder, los recursos y los valores dominantes. El autor afirma que en una situación de exclusión se ven debilitados dos ejes: a) el eje socio-relacional, el cual brinda de una serie de apoyos, vínculos sociales y contactos, que constituye el capital relacional de las personas, y b) el eje económico-laboral, el componente fundamental del capital económico o base material con la que se afrontan las contingencias materiales de la existencia. Percy Smith (2000) realiza un análisis similar, desde al menos siete dimensiones interrelacionadas: económica, social, política, barrial, individual, grupal y espacial. De esta manera, una persona estará excluida cuando no pueda gozar en plenitud de sus derechos, en tanto sus pares y su entorno sí podrán, generando un diferencial en las condiciones de desarrollo humano.

⁴⁹ Esta agregación de factores determinantes es la que manifiesta Pateman (2005), entre otros.

Cabrera (2005)⁵⁰ sostiene cinco campos de práctica social que son críticos y que pueden ser fuente de integración o exclusión: laboral⁵¹, económico, social, político y cultural. En cuanto al último factor, se afirma que carecer de las habilidades mínimas para hacer uso de la tecnología actualmente disponible es una barrera cada vez más necesaria de romper para generar una adecuada integración social, ya que las TIC atraviesan todos los factores que generan la exclusión, y pueden mejorarla o profundizarla. Para este autor, lo que obtura la capacidad social de la incorporación de TIC proviene de los fracturadores de los niveles macro:

- la situación socioeconómica, que distribuye oportunidades desiguales;
- el género, en tanto las mujeres acceden menos a TIC que los varones;
- la generación, que opone la facilidad natural de los jóvenes al uso de TIC frente a la dificultad de los adultos y adultos mayores de desenvolverse en un entorno tecnologizado⁵²;
- y la educación, un factor crítico e igualador por sí solo, tanto si nos referimos al sistema educativo formal como informal.

La exclusión que se manifiesta en diversas formas y combinaciones en la vida de las personas, llega también a la información, la materia prima del conocimiento, un factor crítico para el desarrollo humano en el siglo XXI (Ortoll Espinet, 2007)⁵³.

A nivel mundial, la Sociedad de la Información (la real, no la deseable) no es colaborativa, ni solidaria, ni igualitaria a niveles aceptables⁵⁴. De hecho es lo contrario: es perversa, desigual y excluyente. Los poderes realmente existentes convierten a las TIC en bienes de consumo y factor de poder, limitando su posesión, implementación, utilización o acceso, según el caso. Por ello, la brecha

⁵⁰ A partir de los trabajos de Tezanos (1998), y Gaviria y otros (1995).

⁵¹ El autor asegura que la posibilidad de acceder o no a un empleo va a estar cada vez más condicionada por la capacidad de utilizar eficaz y eficientemente las TIC.

⁵² Uno y otro grupo se han dado en llamar “nativos digitales” e “inmigrantes digitales”.

⁵³ La autora retomar las afirmaciones de Manuel Castells (1998) sobre la preponderancia de la información en la economía postindustrial.

⁵⁴ Sobre la ingenuidad de muchos analistas que vieron esta etapa social con esas características, ver Suaiden (1999).

digital significa la exclusión de la información y el conocimiento, cercenando a las personas las posibilidades de mejorar sus vidas y alcanzar mejor desarrollo⁵⁵.

La exclusión de la posibilidad de interactuar con nuevas tecnologías, se convierte finalmente en un problema, ya que el individuo no puede desarrollarse plenamente dentro de su entorno social, o sea, de desenvolverse dentro de los patrones de actuación que se consideran normales dentro de una sociedad. El excluido es una persona que estando dentro del sistema vigente, se ubica de frente a los privilegiados. Por lo general, participa de la dinámica económica pero no de los beneficios, esto debido a las desigualdades en la distribución del ingreso o por la velocidad de la transformación tecnológica que lo expulsa de la competencia⁵⁶.

1.11 La introducción de TIC como factor de quiebre

El mundo conoce el impacto que han tenido las TIC en prácticamente toda actividad humana. Existe una profusa literatura, entre escritos de divulgación, planes, recomendaciones, libros blancos, etcétera, con recetas para acceder a la Sociedad de la Información y solucionar sus inequidades. La llamada “revolución de la información” tuvo su sostén en una infraestructura de telefonía y procesadores que experimentó un crecimiento exponencial desde fines de los sesenta⁵⁷. La sociedad postindustrial se asentó en la posibilidad de utilizar la información digitalizada para la toma de decisiones y aumento de la productividad, dando lugar a la llamada “economía del conocimiento” (Bell, 1973; Bell, 1992).

El cambio de modelo productivo provocó un quiebre en lo referido a TIC. La primera noción del impacto negativo que generó la introducción de tecnología, concebida en términos de “brecha”, surge en Francia en los setenta, y está

⁵⁵ De todas maneras, “el fenómeno de la exclusión digital, si bien presenta características propias y diferenciadas, se confunde fácilmente con la exclusión y las desigualdades sociales” (Frey, 2002:111).

⁵⁶ http://es.geocities.com/hbinimelis/los_excluidos.html

⁵⁷ King (1980). La primera red global de telefonía apareció en 1969, y junto al desarrollo de la tecnología de satélites, y posterior red global de fibra óptica en los noventa, permitieron una sólida red global de telecomunicaciones. Por su parte el microprocesador nace en 1971 y se transforma en computadoras en 1975.

marcada por un distinto acceso informativo consecuencia de la capacidad económica para adquirir una terminal. Una década más tarde, los países hegemónicos inician la reconversión industrial, poniendo acento en la incorporación de recursos informativos más que en la capitalización de la producción. El diferencial de acceso también lo evidencia la ITU (International Telecommunication Union) en 1985, alertando que el desigual acceso a TIC entre los países desarrollados y en desarrollo estaban provocando una brecha de acceso a la nueva economía, sumado esto a la proliferación de las PC⁵⁸. La idea de brecha se sostuvo en un principio sobre la diferencia entre personas y regiones en el acceso a TIC, basándose en densidad telefónica y cantidad de ordenadores (Caridad y Marzal, 2006).

La verdadera revolución se produce en 1995 con la mundialización de Internet. Organismos como la OCDE vincularon la brecha digital con el acceso a TIC, especialmente Internet, y las habilidades para usarla. Las estrategias y planes de desarrollo que comenzaron a llover desde todas las latitudes y tanques de pensamiento para definir un “modelo” de Sociedad de la Información, hicieron hincapié en el acceso a Internet en términos de infraestructura, accesibilidad y usabilidad, por parte de toda la población. La UE también priorizó el acceso a la Sociedad de la Información en 2000, reconociendo a las TIC como un factor esencial de crecimiento y empleo⁵⁹. Esto no hace más que confirmar que la infraestructura y la extensión de Internet fueron en un principio el carácter definitorio de la brecha digital, que se vuelve popular al mismo tiempo que las TIC, cuando muchos se percataron que la introducción de tecnología no era beneficiosa para todos y que la apropiación se realizaba de manera desigual.

1.12 La brecha digital

Para llegar una idea acabada de lo que significa la inclusión digital es preciso partir del concepto referencial más frecuente: brecha digital⁶⁰. Si bien esta

⁵⁸ International Telecommunication Union (1985).

⁵⁹ Informe denominado "E-Europe: An information society for all". Disponible en http://www.ictsb.org/activities/eEurope/Documents/eEurope_initiative.pdf

⁶⁰ El término procede del inglés “digital divide” surgido en EEUU durante la administración Clinton y utilizado para medir el impacto del comercio en 1995, por la National

denominación es la más extendida, algunos autores trabajan otras ideas como fractura digital (Baigorri, 2000), estratificación digital (Carracedo Verde, 2003), divisoria digital (Castells, 2001b), brecha infocomunicacional (Ford, 2002) y abismo digital (Crovi Druetta, 2002).

Como primera aproximación, podemos sostener, junto a De Belaunde Cárdenas (2010), que la brecha digital hace referencia a la diferencia entre quienes tienen acceso a las nuevas tecnologías y quienes no. Dicho en otros términos, representa la desigualdad que surge en las sociedades por la diferencia entre los que incorporan el uso de TIC en la vida cotidiana y aquellos que no pueden o no saben. Tales desigualdades no necesariamente existen por el acceso o no acceso a Internet, sino que pueden referir a cualquier nueva tecnología, como PC, telefonía móvil, banda ancha y otros dispositivos (Servon, 2002). La brecha digital también alude a las diferencias que hay entre grupos y comunidades según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. Además, puede utilizarse para diferenciar los sectores que tienen acceso a contenidos digitales de calidad de los que no tienen (Maggio, 2007).

Norris (2001) entiende a la brecha digital como un fenómeno multidimensional que incluye tres aspectos:

- la brecha global, que refiere a la divergencia en el acceso a Internet entre las sociedades de los países industrializados y los países en desarrollo;
- la brecha social, que es la que separa a los infóricos de los infopobres en cada país; y
- la brecha democrática, que revela la diferencia entre los que usan y los que no usan recursos digitales para comprometerse, movilizarse y participar de la vida pública.

Telecommunication and Information Administration (NTIA) que monitoreaba los accesos de ciertos grupos sociales con respecto a otros que no accedían al comercio digital (Del Brutto López, 2003).

Una de las definiciones más populares sobre la divisoria digital es la acuñada Serrano y Martínez (2003:8), quienes la definen como “la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas, y que aunque las tengan no saben como utilizarlas. [...] Puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las TIC”. Los conocimientos o capacidades comienzan a tomar mayor peso frente a los que pregonaban la brecha como un problema exclusivo de la infraestructura.

Existen para Sorj (2003), cinco factores que determinan la apropiación de TIC:

- existencia de infraestructuras físicas de transmisión;
- disponibilidad de equipamientos y conexión de acceso;
- capacitación para uso de los instrumentos de los ordenadores e Internet;
- capacitación intelectual e inserción social del usuario, para aprovechamiento efectivo de la información y de las necesidades de comunicación a través de Internet; y
- producción y uso de contenidos específicos adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población.

Desde este ángulo, y en sintonía con la Unesco (2005), concebimos a la brecha digital como multiforme, incidiendo además un conjunto de factores económicos⁶¹, sociales, culturales y demográficos. Muy sintéticamente:

- los recursos económicos: el costo del equipamiento (PC, dispositivos) para las personas y el costo de la inversión en infraestructura;
- la geografía: la asimetría entre la urbanidad y la zona rural;
- la edad: los jóvenes se sitúan en mejor posición que los adultos respecto de las innovaciones tecnológicas y sus aplicaciones, aunque son un público vulnerable a las dificultades económicas y sociales⁶²;

⁶¹ Para Covi (2004) un sector puede virtualizar la economía mientras que otro permanece al margen de los cambios TIC.

- el sexo: casi los dos tercios de los analfabetos del mundo son mujeres⁶³;
- la lengua: el inglés como idioma predominante restringe la participación⁶⁴;
- la educación: la formación que permite afrontar la "nueva" sociedad;
- el lugar de acceso: en muchos países, el acceso a Internet sólo se efectúa en los
- lugares de trabajo y los puntos de acceso público;
- la integridad física: la discapacidad representa un importante obstáculo para la utilización de TIC.

Desde otro punto de vista, Van Dijk (2005) también entiende que el acceso a TIC está determinado por varias dimensiones:

- motivación para acceder;
- acceso material;
- competencias para el acceso; y
- competencias para usos avanzados o sofisticados.

Este autor plantea que la brecha digital no es fija ni inmóvil, y que está en permanente reconfiguración dada la constante evolución de las tecnologías sumada a los usos sociales de las mismas.

Como observamos, la problemática de la brecha digital puede ser abordada desde diferentes enfoques no excluyentes entre sí. Es importante tener presente que la información por sí sola no produce conocimiento, por lo que queremos poner

⁶² Sobre este factor, Unesco (2005) sostiene que "una formación sistemática de los jóvenes en las nuevas tecnologías y una mayor solidaridad entre las generaciones en beneficio de las personas de más edad permitirían reducir las brechas existentes y contribuirían a reforzar los vínculos sociales y familiares en las sociedades del conocimiento emergentes". Nos adelantamos a los aportes complementarios, pero es dable mencionar que no hay mejor ejemplo de esto que la campaña "Ayudá a tus abuelos", lanzada por la Anses. Más información al respecto en www.anses.gob.ar/ayuda-a-tus-abuelos

⁶³ Ricoy Casas (2006) sostiene también que existe una "brecha digital de género", a partir de las condiciones de desigualdad que tendría el colectivo femenino frente al masculino. Nótese que este enfoque no usa el término "sexo" para distinguir género, sino "colectivo". De igual manera, Raad (2004) visualiza al género como un factor de inaccessión.

⁶⁴ Si bien hoy esta afirmación podría parecer vetusta, no es nada descabellado pensar la cuestión idiomática desde las etnias, que sí ven restringida su participación en la Sociedad de la Información y el Conocimiento a causa de su lengua.

acento, tal como lo hace Gómez García (2003), en la alfabetización necesaria para usar las nuevas tecnologías, seleccionar información y elaborarla como conocimiento. El conocimiento deviene imperativo para la formación en el uso de TIC y formación digital. En tal sentido, la brecha digital también puede ser entendida como carencia de capacidad, en tanto es un diferencial en las capacidades de aplicación y desarrollo de conocimiento. Coincidimos con Garro Rojas (2007) al afirmar la existencia de una relación entre brecha y pobreza⁶⁵ (en el sentido tradicional), en donde la diferencia de uso y apropiación TIC sería la manifestación de otras diferencias: las brechas digitales tenderían a aumentar las desigualdades sociales y a construir sociedades más injustas. En los últimos años se extendió el concepto de “pobreza” al ámbito digital para hacer referencia a la carencia de algunas capacidades que garantizan el disfrute de las posibilidades que abre la Sociedad de la Información. La satisfacción de estas carencias se expresaría como acceso oportuno y a bajo costo, equipo, conocimiento para el uso de estas tecnologías. Mientras que el uso del concepto de “brecha” da cuenta de manera descriptiva de la diferencia en el acceso, “pobreza” digital parte de una postura que conlleva la urgencia de tomar medidas correctivas que garanticen no solo el acceso sino la apropiación cotidiana de las TIC. La brecha digital refiere al espacio que existe entre los dos polos, mientras que pobreza digital refiere a uno de los extremos, al perjudicado.

Junto a la brecha digital surge otra llamada “brecha cognitiva” que crece a partir de ella. En palabras de Unesco (2005:176) se define como “esa línea de fractura esencial que separa a los marginados de las sociedades del conocimiento de las personas que tienen acceso a ésta y participan en su aprovechamiento compartido”. Así, la brecha digital significa el aislamiento del conocimiento, por lo cual, le quita a las personas la posibilidad de cambiar sus vidas y participar democráticamente de decisiones importantes para el desarrollo pleno del país. Las TIC son fundamentales para la educación transformadora e inclusiva por lo cual van a contribuir para mejorar la calidad de vida de las personas (Unesco, 2005). El

⁶⁵ Pobreza se refiere a “la insatisfacción de las necesidades humanas que dependen de las condiciones económicas de vida y que se expresan en estar bien nutrido, vestido o protegido adecuadamente y libre de enfermedades que puedan ser prevenidas; hasta logros más complejos como participar en la vida en comunidad o aparecer en público sin avergonzarse” (Garro Rojas, 2007:7).

analfabetismo digital y la falta de recursos culturales es la explicación que algunos autores⁶⁶ esgrimen como obstáculo para la participación en los asuntos públicos. En este punto, remarcamos que no es la falta de terminales el problema más grande de la inclusión, sino el analfabetismo en la información y su manejo⁶⁷.

En resumidas cuentas, el concepto de "brecha digital" mutó desde un enfoque inicial, donde se problematizaba la disponibilidad de ordenadores hasta a un segundo nivel que interroga sobre las capacidades y habilidades digitales (Camacho, 2006)⁶⁸. En una época que se caracteriza por la existencia y uso de una multiplicidad de dispositivos fijos y móviles, la masificación de Internet y la popularidad de las "nuevas pantallas", todavía persiste la brecha digital. Y no sólo es una brecha de acceso, sino también de uso, fundamentalmente por la falta de incentivos, motivación y por la ausencia de habilidades⁶⁹. Podemos afirmar entonces, a grandes rasgos, que aquella brecha digital iniciática estuvo signada por quienes estaban conectados y quienes no, mientras que la segunda brecha digital surgió para referirse a los excluidos por diferentes motivos a pesar de disponer de conexión. Recientemente, Fernández del Moral (2012) ha llamado la atención sobre una "tercera y definitiva brecha digital" que se estaría abriendo, en un contexto de conexión total y grandes grupos de nativos digitales debido al recambio generacional, cuyas características serían la proliferación de un conocimiento social no especializado, superficial y precario, circulando en cantidades inconmensurables pero escasamente pertinente, llevándonos hacia la "sociedad de la ignorancia"⁷⁰. Otras teorizaciones en vías de formalización, como las de Prince y Jolíás (2011), adelantan que el problema de la exclusión digital es un fenómeno compuesto de tres divisorias: la brecha digital, de infraestructura y

⁶⁶ Nos referimos a Lévy (2000), y Tarapanoff, Suaiden y Oliveira (2002).

⁶⁷ Al respecto dice Lévy (2000:21): "La alfabetización en información debe crear aprendices a lo largo de la vida, personas capaces de encontrar, evaluar y usarla información eficaz para solucionar problemas o tomar decisiones".

⁶⁸ Este corrimiento desde lo tecnológico hacia lo socioeducativo también es manifestado por Unesco (2009b).

⁶⁹ No coincidimos con autores como Suaiden (2009) que critican el uso de mediciones que tienen en cuenta datos como disponibilidad de ordenadores o teléfonos, o la velocidad de acceso. En cambio, sí afirmamos que estos no deben ser los únicos datos para analizar la evolución y penetración de las TIC. Asimismo, tampoco criticamos las políticas de dotación de ordenadores y conectividad, en tanto sean apoyadas por otras políticas digitales sectoriales.

⁷⁰ Creemos que el autor se está refiriendo a la proliferación de las redes sociales y al uso sin sentido de las nuevas tecnologías. De todas maneras, de existir esta brecha, lo estaría haciendo en paralelo a las otras dos, y de ninguna manera serían etapas superadas.

dispositivos para la conectividad; la brecha analógica, aquella relacionada principalmente con la educación, el acceso a un trabajo digno y la redistribución del ingreso; y una brecha llamada provisoriamente “axiológica”, en donde los valores, creencias, actitudes y deseos pesan a la hora de utilizar las TIC con fines productivos. Las tres brechas están íntimamente relacionadas y se condicionan entre sí, por lo que la inclusión digital debe estar acompañada por políticas que apunten positivamente a las tres direcciones.

1.13 El devenir de las TIC: usos y nuevas tendencias

Llegado el final de la exposición teórica sobre la Sociedad de la Información y las causas que generan la exclusión, queremos volver sobre las TIC, para precisar y repasar algunas características, consideraciones teóricas y visiones no tan tecnológicas como sociales sobre las nuevas tecnologías, para remarcar las tendencias más recientes.

Para Vizer (2006) las TIC representan un conjunto heterogéneo de técnicas, sistemas electrónicos, máquinas inteligentes, redes electrónicas, programas informáticos y usos sociotécnicos y culturales. Las TIC tienen la capacidad de soportar imágenes, textos y sonidos, información perfectamente manejable, recuperable y alterable, dando lugar a nuevas e infinitas nuevas unidades de información. El encuentro de las tecnologías electrónicas dio origen a Internet, el medio tecnológico más revolucionario de la era informacional y la TIC más importante, ya que sin ella muchas otras TIC no podrían existir. Internet permitió la emergencia de un nuevo campo en lo comunicacional: la interactividad. La convergencia digital unió soportes tecnológicos pero también lo orgánico y lo inorgánico dado por resultado una forma sociotécnica específica (Castells, 1999; Hilbert y Katz, 2003)⁷¹.

⁷¹ De todas maneras hay que tener presente que "las tecnologías no se limitan al hardware y al software. No son sólo productos, bienes y servicios. Están conformadas por las relaciones y negociaciones complejas que marcan nuestras sociedades. Al mismo tiempo, la concepción, la producción, la disseminación y el consumo de las tecnologías reflejan estos procesos. La idea de una tecnología pura no encuentra fundamento en la realidad. Las tecnologías siempre implican compromisos, negociaciones entre diversos actores sociales. La política, la economía, las teorías y descubrimientos sobre los materiales, las nociones sobre lo que espreciado, valioso o hermoso, las herramientas de diseño, las preferencias y habilidades profesionales, los prejuicios, los materiales

La comunicación, TIC mediante, ya no es unidireccional, masiva y centralizada como lo fue durante el siglo XX. Internet se constituyó en el ámbito donde se desarrolla una multiplicidad de formas de interacción social: laboral, de conocimiento, debates, entretenimiento y comunicación personal (Quintar, Calello y Aprea, 2007). Internet es una estructura que se expande en direcciones varias sin orden premeditado, posibilitando múltiples entradas en cualquier extremos de su arquitectura, lo cual se encuadra en los principios del rizoma (Deleuze y Guattari, 2000). Las TIC permiten conectar interactivamente todos los puntos de lo social y a la vez unir distintos eslabones simbólicos, como el político, el cultural, el económico. Las TIC pueden conectarse con otras, similares o distintas (Luna, 2010).

En el encuentro con las nuevas tecnologías surgen distintas formas de lo humano y lo social, y se ponen en tensión viejas prácticas. Crecen nuevos usos y apropiaciones que van segregando a los que no participan de la nueva etapa. Los excluidos quedan por fuera del acceso a una serie de nuevos discursos y dinámicas sociales que no solo reconfiguran la comunicación, sino que además, reconfiguran la organización social. Para Vizer (2006) la tendencia es ir hacia la conformación de redes ciudadanas soportadas por TIC cada vez más voluminosas, que buscan promover la comunicación, participación, cooperación, el intercambio de información, bienes y servicios. En tal sentido, el desafío es promover el llamado "socialware": nuevas formas de participación ciudadana sostenida en usos sociales, institucionales y públicos de TIC en redes privadas, cívicas estatales y comunitarias (Finkelievich, 2000),

Las TIC se caracterizan por ser interactivas, permitiendo la comunicación instantánea a partir de la interconexión de artefactos y plataformas diversas que operan con flujos digitalizados de datos. Las TIC son colaborativas por el hecho de que permiten el trabajo en equipo, aunque no lo son por sí solas. En la actualidad han penetrado en todos los sectores sociales, culturales, económicos e

accesibles, las teorías sobre el comportamiento social y el medioambiente, todos estos elementos se funden en un crisol de decisiones cuando se trata de tecnologías, su difusión, apropiación y usos diversos" (Finkelievich y Prince, 2010:20).

industriales, afectando al modo de producción, distribución y consumo de bienes materiales, culturales y sociales. Las nuevas tecnologías son hoy el nuevo pilar de la sociedad, y contribuyen a la socialización del conocimiento, a la divulgación y distribución de la información.

Existen varias formas de aproximarnos a las innovaciones y nuevos desarrollos en materia de TIC, pero creemos que existen al menos dos ejes para subrayar aquí: los avances y desafíos tecnológicos, y los nuevos usos sociales de las TIC. Sobre el primer tema, reafirmar que las tendencias actuales identificadas en el sector se condensan en una mayor conectividad entre los individuos y los dispositivos o artefactos; la convergencia tecnológica de redes, equipos y terminales; la exigencia de una mayor seguridad en el acceso y uso de las TIC; y la necesidad de una creciente integración e interoperabilidad entre las diferentes aplicaciones existentes. En segundo término, los nuevos usos y recursos que provee la red son los que se fundamentan en el concepto de Web 2.0, una nueva generación de páginas web basadas en la creación de contenidos producidos y compartidos por los propios usuarios, los cuales se convierten en productores y consumidores de información al mismo tiempo. La Web 2.0 es más que una nueva tecnología, y ha cambiado abruptamente la forma en que las personas interactúan, dándole al usuario, a diferencia de la Web 1.0, la posibilidad de dar control total al manejo de su información (Guerrero, 2010). Los servicios asociados a la Web 2.0 incluyen las siguientes herramientas: blogs, wikis, redes sociales, repositorios de documentos y almacenamiento online, gestores de videos, fotos y presentaciones, agregadores de noticias, plataformas educativas y aulas virtuales, encuestas en línea⁷².

.....

Hasta aquí hemos intentado un primer acercamiento teórico que incluya los principales elementos de la Sociedad de la Información. Desde su irrupción en la coyuntura original y sus características sociales y económicas, hasta las diversas tensiones que en su interior ocurren. Nos hemos detenido en la exclusión que

⁷² http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0

genera por su propia naturaleza, abordando esta situación desde la divisoria digital y las inequidades referidas a las TIC⁷³. Finalmente, aportamos una mirada social sobre las tecnologías y las nuevas tendencias de uso y desarrollo.

Siempre sostendremos el tránsito por la Sociedad de la Información desde el lado de la ciudadanía, ya que la Sociedad de la Información se define más por el primer término que por el segundo, esto es, la sociedad, el ser social y la promoción del desarrollo equitativo de las personas. Además, habiendo descartado las posiciones deterministas, afirmamos que la Sociedad de la Información debe darse “con” las TIC y no “por” las TIC, para la mayor integración social posible. Por último, destacar que frente a las posturas y situaciones hegemónicas que han ganado terreno, será necesario el desarrollo de más y mejores oportunidades de inclusión.

Un sector de la población está incluido gracias a su perfil sociocultural y la posibilidades del mercado. La otra parte de ciudadanos necesita políticas públicas creativas y efectivas, a partir de un Estado activo que brinde el marco necesario para la participación de todos los actores vinculados a la problemática.

⁷³ Creemos necesario dejar en claro que la brecha digital es inherente a la lógica de distribución, apropiación y usufructo de mercancías y servicios en la formación capitalista. Por tal motivo no se distingue de otras brechas culturales, políticas, económicas y sociales (Becerra y Mastrini, 2004).

CAPÍTULO II: El enfoque de las políticas públicas

2.1 Introducción

En el tránsito a la Sociedad de la Información, amenazas y oportunidades se reparten en partes iguales el horizonte social. Más allá de las regulaciones normativas de los Estados en materia informacional, tecnológica, comunicacional o mediática, por llamarlo de alguna manera, se ha tornado cada vez más necesaria, justamente por las debilidades de la apropiación diferencial de TIC, la formulación de políticas públicas que aseguren resultados beneficiosos para las mayorías, a partir de la convergencia de intereses individuales, incursiones empresariales y esfuerzos estatales para garantizar el acceso y fortalecer las capacidades de las comunidades. En un determinado momento las TIC llaman la atención de los poderes públicos, la temática entra en agenda política, y se comienzan a conformar líneas de acción y campos de intervención desde los Gobiernos, concientes de la cada vez más importante necesidad de fomentar las TIC y garantizar su uso y apropiación a partir de proyectos y abordajes en diversas escalas. La gran meta de las políticas públicas es operar en un área que redunde en ventajas sociales, y en este punto, hacer que las TIC beneficien a todos los ciudadanos.

El mundo TIC, abordado desde la infraestructura, las capacidades o la simple promoción de sus beneficios, se ha convertido, al igual que la salud, la educación o los servicios urbanos, en objetivo, medio y fin de las estrategias públicas digitales en los últimos quince años, las cuales se han ocupado de dar respuesta de maneras diversas a las demandas sociales emergentes en la materia, desde niveles estatales e institucionales diversos y bajo características de lo más inventivas. Las políticas públicas de inclusión digital están íntimamente ligadas a las estrategias para facilitar la participación de todas las personas en la Sociedad de la Información, pero además, son uno de sus componentes principales. El grado de desarrollo de las políticas digitales no solo estará condicionado por el factor financiero, a la postre, posibilitador indiscutible de cualquier política, sino también por el grado de conciencia y visión política que tengan las áreas públicas frente a la Sociedad de la Información.

La dinámica tecnológica avanza a pasos nunca antes conocidos por la humanidad, por tanto, los Gobiernos deben mantenerse en sintonía con los cambios que se van produciendo, y formular iniciativas de corto plazo por un lado, que aborden de manera concreta y tangible la coyuntura, y de mediano y largo plazo por el otro, en base a planes sustentables y consensuados. Internet, TIC, alfabetización digital, nuevas tecnologías, conectividad, etcétera, son problemas públicos que requieren intervención pública. Las políticas públicas digitales, aun siendo de reciente novedad y creciente variedad, pueden ser aprehendidas desde las tradicionales ópticas politológicas, cruzadas con los recientes enfoques académicos de políticas públicas.

2.2 Las políticas públicas

Si partimos de un enfoque lo suficientemente amplio, podríamos decir que las políticas públicas son una forma de respuesta de los Estados y de los Gobiernos a los problemas de la sociedad. Oszlak y O'Donnell (1976:21) las definen como “un conjunto de acciones-omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil”. Este proceso incluye para los autores decisiones simultáneas sucesivas de varios organismos, y por ello, la toma de posición no resulta necesariamente unívoca, homogénea ni permanente. Dice Oszlak (1980:3) que en su formulación, las políticas públicas “son la expresión decantada y genuina del interés general de la sociedad siendo su legitimidad derivada de un proceso legislativo democrático o de la aplicación de criterios y conocimientos técnicamente racionales a la solución de problemas sociales”⁷⁴. Según Meny y Thoenig (1992:89), “una política pública es el resultado de la actividad de una autoridad investida de poder público y de legitimidad gubernamental”. Aguilar Villanueva (1996) en tanto, señala que una política pública es la suma de a) el diseño de una acción colectiva

⁷⁴ Otros autores también dan la oportunidad a la “omisión” de ser una política pública, como Dye (2008) que afirma que una política pública es también lo que los gobiernos deciden no hacer. Lo mismo sostiene Kraft y Furlong (2006:5), quienes plantean que “una política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental, en respuesta a problemas públicos”.

intencional, b) el curso que efectivamente toma la acción como resultado de las muchas decisiones e interacciones que comporta y, en consecuencia, y c) los hechos reales que la acción colectiva produce⁷⁵.

Díaz (1997:8) entiende a la política pública como “un proceso social complejo, a lo largo del cual es posible ver desagregados en su accionar a los sectores de los aparatos estatales y también a sectores de la sociedad, que bajo formas institucionalizadas y en torno a una cuestión, configuran campos de relaciones sociales (relaciones de poder, que implican relaciones de fuerza en la producción instrumental y simbólica) al adoptar sucesivas tomas de posición y actuar en consecuencia, transformando la realidad. Con esta concepción, todas y cada una de las definiciones de política podrían llegar a tener cabida en el proceso, cuyo estudio puede operar como revelador del estado de las relaciones Estado-Sociedad civil en un momento histórico dado”⁷⁶.

Subirats (1988) ha repasado varias de las definiciones posibles de política. Dentro de ese “inventario” general que sirve para subrayar aún más la polisemia del término, queremos destacar elementos que complementa el concepto, que será pública en tanto sea destinada a una comunidad y esté presente el Estado aunque no necesariamente como único decisor. Así, la política pública hace referencia a:

⁷⁵ El estudio de las políticas públicas comenzó indagando sobre ese diferencial existente entre las metas y decisiones y lo efectivamente percibido por la población, material y simbólicamente. La disciplina se inició preocupándose por el producto y las realizaciones del sistema político y su gestión interna de medios y recursos. Seguidamente, apareció el interrogante que se cuestionaba sobre las formas en que la población se expresaba a través de organizaciones mediadoras y lograba agregar intereses o demandas a las problemáticas, y cómo eran efectivamente tomadas en cuenta. Estos estudios aportaron los cimientos para corpus importantes como la teoría de las decisiones, o la elección pública. Una vez incorporado el Estado y su especificidad como elemento analítico clave, se aproximaron otras perspectivas, como los enfoques relacionales y neoinstitucionalistas, que ponían la mirada en la coalición de actores sociales y agencias estatales (Díaz, 1997).

⁷⁶ La autora propone tratar a las políticas públicas como "campos" en el sentido de Bordieu más que como meras estrategias de intervención. Esta matriz analítica permite incluir criterios de política, orientaciones institucionales, orientaciones hacia la productividad y la reproducción de los sectores más carenciados, las modalidades de gestión, las orientaciones hacia la trama sociocultural de los beneficiarios, las percepciones que éstos conllevan de la política, las tendencias hacia la racionalización de políticas preexistentes y/o a la articulación-superposición con otras nuevas, encadenamientos-eslabonamientos hacia adelante y hacia atrás con el régimen y el sistema político.

- una etiqueta, en tanto indica tipo o campo destino de la política pública: política de inclusión digital;
- un medio para alcanzar fines;
- decisiones del gobierno y las puestas en práctica;
- normas sobre determinada problemática;
- conjunto de programas o objetivos que tiene el gobierno en determinado campo;
- output o producto;
- outcome o impacto real sobre la realidad;
- modelo teórico aplicable, explicación causal de la evolución de los hechos; y
- proceso, secuencia de hechos y decisiones que implican un cierto avance o modificación de la realidad.

Se pueden establecer tipos de políticas públicas, de acuerdo al autor que se estudie⁷⁷. Richardson (1982), por ejemplo, distingue entre políticas reactivas, que son las que ante simples estímulos, acontecimientos y situaciones presentes en la sociedad, atienden al corto plazo; y las políticas anticipativas, con un fuerte componente de previsión por parte del poder público, que muestra un horizonte temporal a largo plazo. Este autor también distingue políticas a partir de la relación que aflora entre gobierno y actores, a partir de diferenciar entre políticas por consenso y por imposición. Lowi (1978) diferenció entre políticas distributivas (predominan las asignaciones con acuerdos de suma positivas efímeros en el tiempo); regulatorias (que normativizan y controlan actividades, relativamente conflictivas, con ganadores y perdedores, y alianza duraderas en el tiempo); las redistributivas (que producen alteraciones en la asignación de recursos en la sociedad siendo las más conflictivas, necesitando de liderazgos y coaliciones estables); y las constitucionales (que contienen el diseño del juego político, el ejercicio de los derechos). Baena del Alcázar (2000) aporta otro criterio de clasificación basado en el grado de innovación: serán políticas

⁷⁷ Esta desagregación “estilística” contribuye a entender el tipo de aproximación que puede existir a los asuntos públicos, y es el puntapié inicial para profundizar sobre los problemas, forma de elaboración, formulación e implementación de soluciones, actores relevantes del proceso, etcétera.

innovadoras, si introducen elementos novedosos y originales respecto de sus antecesoras; miméticas si imitan políticas implementadas en otros niveles de gobierno o países; o incrementalistas si mantienen el esquema de actuación anterior, aumentando y extendiendo su ámbito de implantación.

Uno de los enfoques más utilizados para abordar una política pública, es el que la entiende como un ciclo, llamado modelo fásico o por etapas. Ideado primeramente por Laswell (1956)⁷⁸, está orientado a reconocer actividades y funciones detectables en la decantación del proceso de la política pública. Este modelo fue perfeccionado por Anderson (1975), May y Wildavsky (1978), y Ripley (1985) entre otros⁷⁹. Díaz (1997), a partir de estos autores, pero teorizando con cierto prisma local, sostiene que el ciclo de vida de las políticas públicas está integrado por subdivisiones que contemplan:

- la construcción de la agenda, que supone la emergencia del problema, su definición y su inserción en el conjunto de cuestiones priorizadas en el programa de decisión y actuación del poder público⁸⁰;

⁷⁸ Parsons (2007) afirma que Simon (1947) de alguna manera lo antecede en la descomposición de la política pública en “momentos” o “etapas”.

⁷⁹ Otros autores también operan, con mayor o menor diferencia en cuanto a nombres y desagregación de etapas, con el ciclo de las políticas: Mack (1971), Rose (1973), Jenkins (1978), Hogwood y Gunn (1984). Asimismo, según Parsons (2007) existen los críticos del modelo “por etapas”, como Stone (1989), Nakamura (1987), Lindblom y Woodhouse (1993), Sabatier y Jenkins-Smith (1993). Se oponen, entre otras cosas, al enfoque heurístico de la herramienta, afirmando que no existe la división pura o nítida por etapas, cual compartimentos. Nosotros conocemos esta limitación, pero creemos que este instrumento analítico permite hacer manejable el objeto, ordenar la complejidad del proceso en elementos simples, manteniendo siempre la visión de conjunto, y la atención sobre los actores, fenómenos y dinámicas. Puede ser nutrido por el aporte de múltiples marcos a la ya existente estructura racional del enfoque por etapas. No es pernicioso la tendencia a atribuir al proceso de las políticas una secuencialidad lineal y temporal: las fases no necesariamente obedecen a una linealidad, por un lado; y por otro, consideramos que proceso de reconstrucción diacrónico de una política pública debe hacerse con referencias espacio-temporales. Cabe agregar que sí es inadecuado usarlo como modelo explicativo.

⁸⁰ La política pública se inicia cuando una cuestión socialmente problematizada se incorpora a la agenda de políticas efectivas o agenda gubernamental, esto es, el conjunto de problemas, demandas, cuestiones, asuntos, que los gobernantes han seleccionado y ordenado como objetos de su acción y, mas propiamente, como objetos sobre los que han decidido que deben actuar (Aguilar Villanueva, 1994). Los problemas no solo existen por su densidad objetiva, también existen por su construcción social, por eso puede haber visiones distintas sobre la misma situación. Siempre que se defina un problema, aparecerá esbozada una salida deseable, lo cual demuestra que no existe la neutralidad a la hora de definir los problemas. Existe otra dimensión de la constructividad de lo social: los valores con relación a los cuales se definen los problemas, que lejos de ser meramente individuales, expresan y definen los ámbitos de pertenencia de los actores, donde éstos se forman e informan. Otra dimensión a tener en cuenta, sobre todo en sociedades desiguales como las

- la elaboración y formulación de la política, es decir, la fase en que una vez consideradas las posibles alternativas de intervención se adopta una decisión sobre la estrategia fundamental a concretar⁸¹;
- la implementación del programa, acción, estrategia, proyecto o programa establecido⁸²; y

nuestras, es que no todos los actores tienen la misma capacidad para problematizar y agendar insatisfacciones que merecen ser atendidas. Si bien los problemas pueden ser percibidos, puede suceder que no llamen la atención de los decisores del gobierno. Para que el asunto entre en agenda se requerirá de un cierto apoyo social (Díaz, 1997). Según Cobb y Elder (1971) en proceso de formación de agenda habrá grupos con una posición privilegiada y otros con menor incidencia. Los primeros también tendrán mayor poder para vetar cuestiones que no les interesen. Por tal motivo, la formación de agenda tiende al status quo vigente. A medida que transcurre el tiempo, el número de actores presentes en la formación de agenda tiende a rutinizarse, y la cantidad de cuestiones a estabilizarse. Esto dificulta la introducción de nuevos temas, por lo que la política comienza a describir un proceso incremental respecto de los asuntos ya tratados.

⁸¹ Construir el problema y analizar su relevancia social permitirá dimensionar su población destinataria. En este punto habrá que poner una especial mirada en los actores involucrados, su poder, sus estrategias, y las racionalidades dominantes expresadas en sus formas de participación. En la elección de la alternativa se tendrán en cuenta criterios razonables en virtud de los límites impuestos por determinados contextos, como las capacidades de gestión, la información, los intereses, la maximización de los resultados, la disponibilidad de recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros. La formulación de políticas públicas consiste en la selección y especificación de la alternativa, seguida de una declaración que explicita la decisión adoptada, definiendo sus objetivos y su marco jurídico, administrativo y financiero (Díaz, 1997). Lasswell (1970) considera que la toma de decisiones debe tener en cuenta tres aspectos: el contexto, entendido como todo el mapa cognitivo de todo el proceso social en referencia a cada actividad específicamente considerada; la orientación al problema (clarificación de objetivos, descripción de tendencias, análisis de condiciones, proyección de desarrollo futuros y evaluación y selección de alternativas) y el proceso social en la toma de decisiones (que incluyen participantes, individuales o grupales, de carácter oficial o no; perspectivas, con demandas, valores, expectativas, identidades, mitos y doctrinas; con situaciones, organizadas o desorganizadas, con presencia territorial o no; valores de base; y estrategias). Según Lindblom (1994), la decisión no se suele tomar como resultado del análisis, sino de la interacción, siendo la negociación la forma de interacción más usual. La “transferencia de políticas” que podría estar presente al momento de la negociación, ya que las experiencias previas pueden utilizarse como base para fortalecer las posiciones de los actores argumentando a su favor. Su utilización puede plasmarse de tres modos: afectando al diseño institucional, poniendo en marcha instrumentos o herramientas para conseguir objetivos o políticas o, marcando los propios objetivos de dichas políticas. A partir de los nuevos modelos de gestión pública (que abordaremos más adelante) se asume que la capacidad no tiene que residir necesariamente en el sector público: el gobierno competente debe saber aprovechar la capacidad que existe fuera del sector público gubernamental, en el privado, las organizaciones no gubernamentales y la comunidad en general.

⁸² Conlleva dos procesos: la programación o planificación y la ejecución de la acción. El primero es la organización del aparato administrativo y de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para ejecutar una política. El segundo refiere a al conjunto de acciones destinado a alcanzar los objetivos establecidos por la política, es la puesta en práctica, la realización de la política a partir del trabajo de los actores sociales y/o estatales. En los últimos años han calado profundamente formas exploratorias de organización y gestión para alcanzar la satisfacción de sus necesidades: gestión participativa, gerencia intergubernamental, trabajo en red, entre otras. (Díaz, 1997). Hay dos características deseables que sirven para abordar el desarrollo local, la asociación y las capacidades en este momento: descentralización y participación. La descentralización apunta a mejorar las relaciones verticales entre autoridades públicas y comunitarias locales, regionales y nacionales, y al refuerzo de las asociaciones horizontales a nivel local. La participación integra todo lo que pueda contribuir a reforzar a nivel local, la capacidad de participar en el proceso de

- el seguimiento, evaluación y eventualmente la finalización o extinción de la política misma⁸³.

Estas etapas no necesariamente siguen un orden secuencial, ya que el surgimiento de un hecho puede hacer reajustar las otras fases, tanto anteriores como posteriores.

2.3 Políticas públicas locales

Las políticas públicas locales tienen cierta especificidad dada por el territorio de aplicación, diferentes de otros niveles. Canales Aliende (1997) distingue dos grandes tipos de políticas locales: las estrictamente locales, con origen y ámbito de aplicación circunscripto al contexto local, donde el gobierno (local) tiene exclusiva autonomía y direccionalidad; y las de localización o ejecución desde niveles de la administración superiores, estos es, niveles medios o nacionales. Estas políticas locales tienen características propias diferenciadas, según Arenilla Sáez (2000): prestación de servicios más directa, continua y localizable; cercanía con el ciudadano; diferenciación en función de sus destinatarios; divisibilidad; tangibilidad; personalización de las prestaciones; intento de integrar simultáneamente los aspectos territoriales y sectoriales de las políticas.

asociación, como la organización, la dirección de proyectos, la administración de los recursos y su generación, y el asegurar de la calidad (Boisier, 1992). Existen dos reconocidos itinerarios dentro de la implementación, entre la decisión efectiva y la aplicación de lo programado: el modelo “top-down”, un diseño planificado de implementación, donde la política se ejecuta desde los niveles administrativos más altos hacia los más bajos, de forma racional y metódica; y el modelo “bottom-up”, que parte del impacto producido, para ir progresando hasta la decisión, considerando la interacción de los administradores y los sujetos externos. El esquema “desde abajo hacia arriba” es el más común en la realidad cotidiana, y el que más se adecua con la participación ciudadana (Díaz, 1997). Sabatier (1996) ha puesto énfasis en lo fundamental que es en la fase de implementación los centros administrativos, los empleados públicos comprometidos con los objetivos, y la participación social de actores externos beneficiarios (reales o potenciales) de la política. En especial, los empleados públicos “en el nivel de calle” ya que son los únicos que interactúan con los grupos objetivo de las políticas.

⁸³ El seguimiento es proceso sistemático de supervisión de la ejecución de actividades que tiene por objetivo suministrar la información necesaria para introducir eventuales correcciones que aseguren el logro de los objetivos establecidos; mientras que la evaluación es la mensuración y análisis, a posteriori, de los efectos producidos en la sociedad por las políticas públicas, especialmente en lo que se refiere a las realizaciones obtenidas y a las consecuencias previstas y no previstas (Díaz, 1997). Pollit (1996) establece varios tipos de evaluación: ex ante (previa a la iniciación de la política), evaluación formativa o de proceso (durante la política, similar al seguimiento), y ex post (finalizada la política).

Varios autores, entre ellos Blanco y Gomá (2002) y Borja y Castells (1998), coinciden que en la actualidad existen nuevas orientaciones o manifestaciones en las políticas públicas locales. Los gobiernos han adquirido nuevos roles, lo cual se advierte en cuatro ejes:

- la ampliación de los campos de actuación o una mayor extensión de las políticas, con tendencias a incidir en campos donde antes no se intervenía, como empleo, promoción económica. Se ponen en práctica las llamadas políticas públicas de segunda o tercera generación, políticas de apoyo familiar, seguridad ciudadana;
- mayor profundización cualitativa, con el objetivo de atender aspectos antes no tratados, o renovación de enfoques sobre temas tradicionales;
- asunción de roles estratégicos, con objetivos a largo plazo, con planificación orientada a hacer frente a la incertidumbre, con mayor diálogo, participación y cogestión; y
- transversalidad en la aplicación de las políticas; con formulación integral, etárea, territorial o temática.

En cuanto al contenido de las políticas públicas, se pueden establecer, según Brugué y Gomá (1998), tres dimensiones en tanto desarrollo en comunidades locales:

- dimensión económico-laboral, con un nuevo protagonismo de entidades y agencias locales en la dinamización del sector en un intento de maximizar el rendimiento de los recursos autóctonos o endógenos, sea en términos materiales, humanos o intangibles;
- dimensión socio-cultural, enfrentándose con nuevas fragmentaciones, exclusiones sociales (género, étnica), heterogeneidades e identidades culturales que requieren una aproximación especial y de proximidad para alcanzar la cohesión social; y

- dimensión urbana-territorial, para generar mayor calidad de vida atendiendo a las urbanizaciones difusas, crecimiento desparejo, distribución de nodos, preocupaciones medioambientales.

2.4 Nuevas perspectivas y tendencias en la administración pública

Aguilar Villanueva (2006) sostiene que en la administración pública contemporánea y renovadora conviven dos tendencias: una pública y una gerencial. La pública, consecuencia de procesos democratizadores, del despertar de los ciudadanos y agrupaciones civiles, que ahora siguen de cerca a los poderes públicos y se pronuncian por los asuntos comunitarios, y que luchan por agendar temas de gobierno. La recuperación de la naturaleza pública se apoya en la legalidad, en la elección de cargos y autoridades, en el combate a la corrupción, en el acceso a la información de gobierno, en la rendición de cuentas, en la exigencia de que las políticas públicas y los actos de autoridad perseveren incansablemente en su orientación hacia el interés y beneficio público de la comunidad política y la exigencia de que los ciudadanos tomen parte en los asuntos públicos. La tendencia gerencial, que acentúa la reconstrucción administrativa de la administración pública, intenta mantener una cierta salubridad financiera, y su credibilidad para desarrollar las funciones sociales básicas. Las estructuras incorporan para eso nuevas formas organizativas y nuevos métodos gerenciales que agreguen o creen valor público a los activos de sus comunidades, sea porque desarrollan la capacidad de los ciudadanos (particularmente entre los pobres y vulnerables) o porque incrementan la utilidad general de la comunidad. Esto se materializa en esquemas y métodos posburocráticos: dirección estratégica, administración de calidad (control, aseguramiento, mejora continua y certificación), gestión del desempeño, rediseño de procesos, gestión del conocimiento, presupuestación por resultados, profesionalización, gobierno electrónico, etcétera.

Los dos tendencias coinciden en "la centralidad del ciudadano" que ambas recuperan. La primera, con la reivindicación y reconocimiento del ciudadano como sujeto activo de la deliberación política sobre los asuntos públicos, las políticas públicas, y sujeto participante en el desarrollo de las políticas públicas y

en la prestación de los servicios públicos. La segunda tendencia, en tanto el ciudadano es crucial para el entorno gubernamental, siendo sus comportamientos y demandas oportunidades o amenazas para la legitimidad y efectividad del gobierno.

En este escenario⁸⁴, ahora más complejo que antes, ningún actor sea público o privado puede dar por sí solo respuesta a los problemas de la sociedad, y tampoco dispone de la posibilidad de dominar de forma unilateral la política (Kooiman, 2000). Se evoluciona hasta otros modos de articular el interés colectivo, las instituciones políticas ya no monopolizan la acción de dirigir la sociedad. Siendo que los problemas sociales, económicos y políticos son de difícil abordaje e interdependientes, los gobiernos comienzan a basar sus intervenciones no solo en la autoridad y la sanción, sino también en el consenso y la cooperación entre una multiplicidad de actores a lo largo del desarrollo e implementación de las acciones públicas (Kooiman, 1993; Jordana, 1995; Kickert, 1997). Salamon (1995; 2002) también advirtió que se habían ido estableciendo y generalizando nuevas relaciones del gobierno (asociación, contratación, delegación) con las OSC sobre todo en el campo de la política social y los servicios. El autor señala la proliferación de relaciones entre el gobierno y el llamado tercer sector en la ejecución de políticas públicas como un cambio crucial en las formas de acción gubernamental.

Para complementar el escenario actual Ospina (2006) afirma, retomando a Cunill Grau (1997) y a partir del análisis de nuevos tipos de liderazgos surgidos en la sociedad, que lo público ya no es responsabilidad exclusiva del Estado, sino que pasa a ser más bien un espacio de interacción de diversos actores, lo cual supone una redefinición de las formas relacionales y organizativas, y en donde la legitimidad y la autoridad para resolver problemas colectivos se distribuyen tanto vertical como horizontalmente. Según algunos autores (Evans, 1996; Ostrom, 1996), si bien la generación de este esquema deseable no es mecánico, la sinergia

⁸⁴ Aguilar Villanueva (2006:42) describe este panorama como de "inérita globalización económica, revolución tecnológica de la información y la telecomunicación, nueva economía, regionalización, resurgimiento de las identidades locales, agudización de las desigualdades y anomias sociales, aceleración de la migración transnacional, presencia creciente de las minorías de varios tipos, aumento de riesgos ambientales y el terror doctrinario".

entre el Estado y la Sociedad civil puede promover un desarrollo sostenible y democrático, abriendo espacios de participación al tiempo que se ofrecen servicios efectivos. El sector público ha perdido (o más exactamente, ha abolido) su monopolio en la conducción de los asuntos relacionados con el interés público (Peters, 2003, retomado de Rhodes, 1996; y Kooiman, 1993).

Finalmente, Prats (2004) afirma que desde mediados de los noventa existe un acuerdo en torno a que la eficacia y legitimidad del actuar público se fundamenta en la calidad de la interacción entre los distintos niveles de gobierno, y entre éstos y las organizaciones empresariales y de la Sociedad civil. Esto se plasma en nuevos modos de gobernar, como la gobernanza, gobierno relacional o redes de interacción público-privado-civil a lo largo del eje local/global. Esa naturaleza interactiva y relacional se denomina “gestión de redes”, en donde el gobierno es el único actor que posee la representatividad y autoridad democrática de su sociedad.

Cabe mencionar que algunas características del entramado que subyace en esquemas de gobernanza puede tener puntos de contacto con lo que se ha dado en llamar Nueva Gestión Pública (NGP), una tendencia que procede de los cambios administrativos y (pos) burocráticos denominados “reformas del Estado” de fines de los ochenta, cuyo primer teórico fue Hood (1989). En el marco de gestión de políticas a niveles locales nos interesa destacar algunas variantes factibles de presentarse en nuestro objeto de estudio, como:

- las contrataciones de empresas privadas y de ONG para la provisión de determinados bienes y servicios públicos, esto es, la distinción entre formulación e implementación de políticas públicas, que abre la posibilidad que organismos privados y sociales participen mediante contratos para la provisión de insumos (outsourcing) y la prestación de servicios (contracting out);
- separación entre las instancias formuladoras de políticas públicas, de carácter centralizado, y las unidades funcional o territorialmente descentralizadas ejecutoras;

- la predominancia de emprendimientos público-privados en creciente reemplazo de los totalmente públicos;
- el impulso a la desagregación y descentralización de las entidades administrativas, descentralización hacia mandos subalternos, preferencia por unidades organizativas especializadas y autónomas; y
- la sustitución de relaciones jerárquicas por contratos de personal (Hood, 1989; Kettl, 2000; Pollit, 2000; Olías de Lima, 2001; Prats, 2004; Aguilar Villanueva, 2006)⁸⁵.

Peters (1996) observa, en paralelo (superpuestos) a casos de nueva gestión pública, cuatro modelos de gobernar que pueden existir juntos en diversas proporciones: el modelo de mercado; el Estado participativo (que pone el acento en el empoderamiento y la participación de los ciudadanos en la gestión pública); el gobierno flexible (de organizaciones descentralizadas y procesos adaptables a las circunstancias) y el gobierno desregulado.

2.5 La gobernanza

La nueva realidad, signada por un nuevo estilo de actuación del Estado y los Gobiernos, se ha dado en llamar “gobernanza”, “nueva gobernanza” o “gobierno en red”, concepto que se percibe como alternativo al verticalista y jerárquico del gobierno tradicional. Si bien hay numerosas visiones y posiciones sobre la gobernanza, para lo cual existe una profusa literatura⁸⁶, resulta relativamente difícil la elección de un solo autor para definirla conceptualmente. En general, la gobernanza se articula en torno a dos dimensiones, según Navarro-Gómez (2002). Por un lado, un esquema decisional que incorpora actores distintos

⁸⁵ Cabe agregar que muchas de las reformas que propone la NGP son inseparables de procesos de modernización y descentralización como los experimentados por el Municipio de Rosario, pero de ninguna manera creemos que esta experiencia puede catalogarse como “gerencial” (Pollit, 1990), “empresarial” (Osborne y Gaebler, 1992), “pro mercado” (Self, 1993), motes que han recibido muchos gobiernos que han implementado las más profundas y teóricamente esenciales recomendaciones de la NGP.

⁸⁶ Para estudiar el desarrollo histórico del concepto de gobernanza, sus acepciones, escuelas y exponentes, recomendamos el primer capítulo de Aguilar Villanueva (2006).

del estatal o gubernamental⁸⁷ en los procesos de políticas públicas; por el otro, modificaciones sustanciales en la forma de ejercer el poder político.

Para Aguilar Villanueva (2006:90) la gobernanza "es el proceso mediante el cual los actores de una sociedad deciden sus objetivos de convivencia (fundamentales y coyunturales) y las formas de coordinarse para realizarlo: su sentido de dirección y capacidad de dirección". La gobernanza implica dos dimensiones fundamentales de la vida humana en sociedad: la intencionalidad social (definición de objetivos preferidos de la sociedad a fin de mantenerse razonablemente cohesionada e incrementar sus niveles de calidad vida) y la capacidad social de transformar los propósitos en realidades (definición del arreglo y el proceso productivo que se considera causalmente idóneo y eficaz para realizar los objetivos proyectados)⁸⁸. Mayntz (1998:1), por su parte, afirma que "indica un nuevo estilo de gobierno, distinto del modelo del control jerárquico, caracterizado por un mayor grado de cooperación y por la interacción entre el Estado y los actores no estatales al interior de redes decisionales mixtas entre lo público y lo privado"⁸⁹.

La gobernanza es el proceso de conducir a la sociedad por parte del Gobierno en colaboración con un conjunto determinado de actores públicos o privados que procuran utilizar los instrumentos que tienen a su disposición para lograr sus metas (Peters, 2003). Navarro-Gómez (2002:2) se refiere a esos instrumentos,

⁸⁷ Por lo general, se habla de actores no gubernamentales cuando se hace referencia a lo que en la literatura de ciencia política se conoce como "grupos de presión" o "grupos de interés". Más en concreto, se entenderá por actores no gubernamentales (ANG) de las políticas públicas a "aquellos individuos y grupos privados no dotados de autoridad gubernamental y no pertenecientes al entramado institucional del Estado (gobierno, administración, parlamento, partidos, tribunales) que influyen o buscan influenciar de manera activa, independientemente de los medios utilizados, en el proceso de las políticas públicas" (Real Dato, 2002:2).

⁸⁸ Aguilar Villanueva (2006) sostiene que el concepto de gobernanza comenzó siendo descriptivo, denotando el cambio de relación entre gobierno y sociedad, demostrando que la dirección de la sociedad trasciende la acción gubernamental, que los actores no gubernamentales adquirieron mayor incidencia y decisión en los asuntos públicos, significando la consolidación de formas sociales independientes de autorregulación, autogobierno y coordinación social (autonomía social); y de a poco se transformó en un concepto normativo, apropiado para generar eficacia u obligado para la época, que denota "buen gobierno" o formaba parte de las "mejores prácticas de gobierno", midiendo "calidad de gobernanza".

⁸⁹ Aunque este creciente involucramiento de actores no-gubernamentales, con metas y valores que posiblemente pueden estar en conflicto, haga mucho más difícil el logro de políticas colectivas para la sociedad (Peters, 2003).

sosteniendo que “existen recursos en la sociedad lo suficientemente sólidos como para poder diseñar e implementar eficazmente las políticas y esos recursos deben ser aprovechados. Se asume que las redes, comunidades u otros agregados de organizaciones de intereses existentes en los distintos sectores de políticas están en disposición de dar forma a las políticas o asistir al gobierno en su implementación”⁹⁰. La gobernanza estimula la transformación de las capacidades de gobierno a partir de una red de actores diversos, incorporando la complejidad en las tareas de gobierno y articulando la diversidad y la fragmentación con mecanismos de coordinación o integración (Brugué y otros, 2005).

Para que la gobernanza efectivamente suceda, Peters (2003) aporta cuatro actividades fundamentales: articulación de un conjunto de objetivos y prioridades fundamentales para la sociedad, establecidos con alguna forma de participación o pluralismo; objetivos coherentes, consistentes y coordinados; capacidad para lograr los objetivos y las metas a través de caminos adecuados; retroalimentación y rendición de cuentas. Se espera que la elaboración de las políticas públicas basadas en (nuevos) principios colaborativos, consensuales y participativos de distintos actores críticos, mejore en resultados y rendimientos, y que en definitiva garantice la gobernabilidad del sistema político (Heffen, 2000; Prats Català, 2001).

A pesar de la diversidad de autores, Aguilar Villanueva (2006) establece una lista de características compartidas de los varios enfoques. Así, la gobernanza:

- es el proceso de dirección de la sociedad, estructurado institucional y técnicamente, que implica definir tanto su sentido de dirección, sus objetivos y metas generales, como su capacidad de dirección, la manera

⁹⁰ Aguilar Villanueva (2006:77) afirma que se descubrió que no todas las capacidades para gobernar se encuentran en el ámbito del gobierno, y las que posee son insuficientes. Para conducir un país hacia metas de bienestar se exigen más capacidades, actores y acciones que las del mero gobierno, y dada la insuficiencia gubernamental y la necesidad del aporte social, era necesario crear interdependencias más que dependencias, y coordinaciones más que subordinaciones. En concreto, destaca la "insuficiencia del actuar del gobierno para gobernar las sociedades contemporáneas, aun en el caso de contar con la máxima capacidad institucional, fiscal y administrativa y supiera aprovecharla a nivel óptimo. El gobierno es insuficiente para la gobernación de la sociedad".

como se organizará la producción de los objetivos y metas elegidos (distribución de la autoridad, división del trabajo, intercomunicación, coordinación);

- no es el actuar directivo del gobierno pero sí lo incluye;
- los recursos, capacidades y actividades del gobierno son necesarios pero insuficientes;
- se requieren necesariamente recursos de otros actores para que la sociedad esté en aptitud para formular sus objetivos de vida en común;
- es un proceso interdependiente entre el gobierno y otros actores que suele tomar la forma de redes o asociaciones; y
- las nuevas formas gubernativas aparecen inicialmente como prácticas e instrumentos que no están formalmente institucionalizados.

En sintonía que estas características Stoker (1998) brinda las siguientes implicancias de la gobernanza:

- un conjunto de instituciones y actores que se encuentran dentro y fuera del gobierno;
- registra que las fronteras y responsabilidades de lo público y lo privado son hoy permeables en el abordaje de los problemas económicos y sociales de una comunidad;
- reconoce la interdependencia (de poder, información, recursos) de las instituciones y los actores en la realización de sus objetivos;
- reconoce la existencia de redes sociales de actores autónomos que tienen capacidad de autogobierno en asuntos vitales para sus vidas y convivencia; y
- reconoce que se pueden realizar situaciones deseadas sin necesidad de la autoridad y mando del gobierno.

Kooiman (2002), uno de los primeros teóricos en abordar la gobernanza, sostiene que ese es el modo y proceso de gobernar una sociedad en las condiciones actuales. Para él, no hay manera de gobernar más que posgubernamentalmente, esto es, con gobernanza sociopolítica. Subyace en el proceso un concepto

descentralizado de dirección social y una gobernación reticular o por redes (Messner, 2002). Esto explica porqué en el sector público las redes se han extendido fuertemente (Sulbrandt y otros, 2001): para satisfacer las demandas crecientes sobre los servicios públicos y sociales, en un contexto de limitaciones financieras. Así, en vez de crear nuevas organizaciones, se ha impuesto a las existentes tomar conjuntamente a su cargo nuevos programas. La tendencia a la descentralización obliga a formar redes intergubernamentales e interorganizacionales a fin de llevar a cabo las políticas y los programas. El autor las caracteriza como "redes obligadas". Así, se torna necesario la gobernación social a partir de una constelación de actores extra estatales que forman junto al Estado una red para concebir y gestionar políticas públicas.

2.6 Redes y actores en la gobernanza

Es indispensable referirse al concepto de "red" al ser éste un componente sumamente necesario a la hora de hablar de políticas públicas en contextos de gobernanza, estilo que enfatiza la participación de los actores sociales, y especialmente, las redes de actores que rodean casi todas las áreas de políticas (Marsh y Rhodes, 1992; Kooiman, 1993; Kickert, Klijn y Koppenjans, 1997)⁹¹.

Las nuevas formas asociativas pueden concretarse en redes formales o informales, novedoso estilo para coordinar la acción colectiva. El agente de gobierno se asume como nodo de una red de interacciones, interdependencias y cooperaciones que tienen lugar entre actores gubernamentales, privados y sociales. En la mayoría de los enfoques sobre redes están presentes ciertas características que hacen definirla como "un conjunto de actores públicos y privados y sus interacciones más o menos estables a través de las cuales dirigen, coordinan o controlan los recursos materiales o inmateriales en un ámbito de política pública de interés común" (Héritier, 1993:143). En un tono similar, Rhodes (1998) define las redes

⁹¹ El concepto de redes en el análisis de procesos de política pública surgió a mediados de los setenta y principios de los ochenta, con crítica de Scharpf (1978) al instrumental lógico de los fines y medios que dominaban el análisis político: "Es poco creíble, sino imposible, que una política pública de cualquier importancia pueda resultar del proceso de decisión de cualquier único actor individual. La formación e implementación de una política son, inevitablemente el resultado de la interacción entre actores separados con intereses, metas y estrategias divorciados" (Scharpf, 1978: 346).

como un grupo o complejo de organizaciones conectadas con otras por dependencias de recursos; así las políticas surgen de la interacción entre organizaciones gubernamentales y una red de organizaciones de otro tipo.

Desde la literatura sobre gobernanza existen dos aproximaciones al concepto de red. Una mayoritaria que lo utiliza como una categoría de análisis para estudiar las relaciones estructurales, las dependencias mutuas y las dinámicas entre actores en la política, y en la conformación de políticas públicas. Se justifica en tanto el comportamiento no puede explicarse como acciones direccionadas unilateralmente desde el centro tradicional del poder político y dirigidas a la persecución de fines comunes. Este análisis determina qué intercambio de recursos se realiza entre los distintos actores y estudia los resultados de dicha interacción, permitiendo alcanzar explicaciones sobre el comportamiento de los actores. La otra vertiente, minoritaria, entiende que no es suficiente comprender el comportamiento de un actor concreto y parten de la presunción implícita de que las estructuras sociales tienen más poder explicativo que los actores y sus recursos individuales. Aquí lo que tenemos es un cambio en la unidad de análisis, pasándose de analizar al actor como unidad, a centrarse en el conjunto de relaciones que constituyen las redes (Navaro-Gómez, 2002)⁹².

En la gobernanza, las redes se estructuran “en la confianza recíproca entre el gobierno y las organizaciones sociales y por el enlace de los recursos públicos con los privados. [...] El gobernar se lleva a cabo mediante numerosas formas de consulta, negociación, asociación y sinergia entre gobierno, empresas privadas, organizaciones sociales, centros de pensamiento [...] y se vuelve más indirecto, al practicarse mediante regulaciones, asociaciones, formas de facultación, empoderamiento y responsabilización de actores sociales no gubernamentales, para que éstos se hagan cargo por sí mismos de realizar determinadas tareas de interés común, en las que el gobierno [...] participa con diferentes roles, tales

⁹² Börzel (1998) da cuenta del significado de red desde dos enfoques en el marco de las “policy networks”: uno, genérico, como forma de relación entre los grupos de interés y el Estado, aplicativo a toda clase de relaciones entre actores públicos y privados; el otro, como una forma específica de gobernanza, como mecanismo para movilizar los recursos políticos en situaciones en que dichos recursos están repartidos entre actores públicos y privados basado en una coordinación no jerárquica.

como agente financiero, promotor de asuntos, facilitador de la acción colectiva, regulador, árbitro de inconformidades y conflictos, asesor técnico contratista de servicios, socio en proyectos" (Aguilar Villanueva, 2006:82).

Algunos autores advierten características especiales en algunos tipos de redes, por lo que otorgan una clasificación especial. Existen redes más flexibles e informales, según Hecló (1991), que son las llamadas las redes de asuntos o redes temáticas, esto es, un grupo donde los participantes comparten determinados conocimientos que tienen que ver con algún aspecto de la política pública; estos actores entran y salen continuamente de la arena política, con muy diversos grados de compromiso mutuo. También se puede mencionar el concepto de comunidad de políticas de Jordan (1990:2), que refiere a un "tipo especial de red estable, con ventajas para potenciar la negociación en la resolución de políticas públicas [...] existente donde hay visiones comunitarias efectivamente compartidas sobre un problema. Donde no hay tales actitudes compartidas no existe tal comunidad". Zurbriggen (2004:1) afirma que la idea de red "sugiere la manera en la cual una variedad de actores situados en un laberinto de organizaciones públicas y privadas con interés en una política en particular se conectan unos con otros. Los actores en la red intercambian ideas, recursos y negocian posibles soluciones a los problemas públicos. De esta forma se van generando conexiones que borran los límites entre el Estado y la sociedad, y es la red que fusiona lo público y lo privado".

Para poder analizar una red es importante identificar los actores, clarificar cuáles son las metas de los agentes y cómo es usada su influencia política en la red. En segundo lugar, es importante determinar cómo se producen los procesos de intercambio de recursos y de información entre los actores, así como los mecanismos que guían estos intercambios: reglas, las rutinas informales, los vínculos organizacionales, etcétera (John y Cole, 2000). Las redes son un mecanismo capaz de proveer a la sociedad una dirección coherente en tanto se reconozca que el Estado no es un actor más. Al igual que Peters (1998), creemos que la mejor manera de estudiar las redes es desde una visión Estado-céntrica, que conciba al Estado y sus instituciones como referentes fundamentales para entender

cómo las sociedades se conducen y dirigen sus procesos sociales: el Estado y sus gobiernos continúan siendo el actor preponderante en el establecimiento de metas.

2.7 Redes de políticas y políticas públicas

Para Klijn (1998) las redes de políticas públicas forman el contexto en el que tiene lugar el proceso político y representan un intento dentro de la ciencia política para analizar la relación entre el contexto y el proceso en la hechura de políticas. Las redes se presentan como la solución a los problemas de coordinación en las sociedades modernas, y la gobernanza se hace más factible a partir de las redes de políticas, proveyendo una estructura para la coordinación horizontal eficiente de los intereses y las acciones de los actores corporativos públicos y privados, mutuamente dependientes de sus recursos (Börzel, 1997). Operar con redes impone una nueva aproximación al proceso de gestión de políticas públicas vinculados a las etapas de negociación y generación de consenso, establecimiento de reglas de actuación, distribución de recursos e interacción, construcción de mecanismos y procesos colectivos de decisión, establecimiento de prioridades y observación (Fleury, 2002). El ciclo de la política que mencionamos párrafos atrás adquiere así un nuevo contorno.

La noción de redes no representa tanto una perspectiva analítica nueva, sino un cambio real en la estructura de la política, donde el gobierno ha dejado de ser el actor central en la elaboración e implementación de las políticas públicas. La noción de redes encaja a la perfección con el enfoque de gobernanza ya que los gobiernos se hacen cada vez más dependientes de la cooperación y de los recursos de los actores privados fuera de su control jerárquico, y por tanto, en la política moderna, las organizaciones no públicas han adquirido un papel relevante en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos. Los procesos de decisión, caracterizados por la desagregación funcional y territorial, conducen a desagregar la capacidad de solución de problemas en subsistemas sociales parcialmente autónomos. Las políticas son elaboradas e implementadas en redes de relaciones relativamente estables e informales en las que interactúan actores públicos y

privados en un sector de política, donde agrupan y movilizan recursos para llegar a la solución de una política (Kenis y Schneider, 1991; Mayntz, 1994).

Desde el enfoque de redes de políticas, las políticas públicas son el resultado de los procesos de interacción de un conjunto más o menos limitado de actores públicos y privados, que dan lugar estructuras de acción más o menos estables con un grado variable de autonomía unas respecto a otras. El resultado es una visión policéntrica del proceso de conformación de las políticas, en unos casos fragmentada y en otros segmentada, donde la jerarquía como principio coordinador pierde gran parte de su eficacia tradicional y en donde la imagen del estado como actor intencional o como unidad de acción se desintegra (Jordana, 1995). Una perspectiva desde el análisis de redes implica que el analista se centra en los patrones de relación entre actores, sus interdependencias y la forma en que esos patrones e interdependencias influyen en el proceso político: "Las redes de políticas públicas son patrones más o menos estables de relaciones sociales entre actores interdependientes, que toman forma en torno a problemas y/o programas políticos" (Klijn, 1998:34). Castells (1998b) llega a formular la propuesta de un Estado-red para designar el formato actual de las políticas públicas, cuya estructura y funcionamiento administrativo asumen las características de subsidiariedad, flexibilidad, coordinación, participación ciudadana, transparencia, modernización tecnológica, profesionalización de los actores y retroalimentación y aprendizaje constantes.

2.8 Redes locales y participación

Fleury (2002) sostiene que la proliferación de las redes políticas (también llamadas estructuras multicéntricas), se explican por los procesos simultáneos de descentralización y democratización. En el campo de las políticas sociales hay una tendencia a crear redes locales que vinculen la gestión de las políticas sociales con el territorio y una población específica. Los procesos de descentralización provocan una fragmentación de la autoridad política y administrativa, por lo que la efectividad de la gestión de las políticas públicas se busca a través de nuevas formas de coordinación, ya que la sola transferencia de poder de decisión a los

administradores locales (y territoriales) e incluso usuarios ciudadanos, no garantiza el éxito de la política. Las redes de políticas permiten la construcción de nuevas formas de colectivación, socialización, organización solidaria y coordinación social, compatibles con la transformación tanto de la sociedad civil como del Estado. Las redes (más allá de su utilización instrumental) generan confianza (capital social), pluralidad y horizontalidad.

Los gobiernos locales, por su situación de proximidad con el ciudadano, parecieran ser los más propensos a participar de tendencias de cambio, a ser flexibles, adaptables e innovadores. Los retos se trasladan a la complejidad de los procesos de toma de decisiones, articulados en redes y con entramados complejos de gestión pública materializados en agencias y organizaciones cada vez más horizontal. Nacen nuevos modos de lograr legitimidad y efectividad en las políticas a través de la implicación de los ciudadanos y los grupos de interés en la actividad pública más allá de la democracia representativa. Se modifica el paisaje decisorio y cambia el papel de los gobiernos locales.

Así, desde lo institucional ocurre, por un lado, una proliferación (nuevas) y reestructuración de (existentes) instituciones públicas en los procesos de decisión debido a la adopción de algunas recetas de las NGP; por otro, la conformación de redes debido a la necesidad de articular los intereses colectivos a través del diálogo Estado-Sociedad civil. Los gobiernos locales exploran nuevas prácticas para coordinar políticas a través de redes, partenariados, y foros, englobando actores varios como sindicatos, asociaciones, empresarios, ONG, OSC, líderes políticos y grupos (Font, 2001). Para Sulbrandt y otros (2001:1) la red "involucra el trabajo de unidades del sector público con unidades del sector privado o de organizaciones sin fines de lucro, estableciendo con ellas pautas de relaciones complejas, todas ellas importantes en la implementación de un número significativo de políticas públicas". Fleury (2002) afirma, retomando a Benson (1975), que existen cuatro ejes para trabajar sobre las redes para lograr políticas coordinadas y cooperativas: el consenso en relación con el dominio (campo de actuación), el consenso ideológico (valores compartidos), la evaluación positiva de los otros miembros y la coordinación del trabajo. Aquí aparece como

recomendación la gestión incremental, en la cual la red va refinando las ideas varias veces, mejorando o contrariando la conducta precedente. El incrementalismo permite mantener constante el tema central de la discusión y adaptar medios y fines de acción más operativos. Para la ejecución de la planificación incremental se necesitan el desarrollo de un sistema de información que permita el seguimiento y la evaluación periódica de las medidas tomadas y el establecimiento de canales efectivos de comunicación y negociación.

En lo que hace al papel de los gobiernos locales, surge el “nuevo localismo” (Brugué y Gomá, 1998), postulando un nuevo impulso a los municipios, reforzando el liderazgo de las ciudades a la hora de dinamizar recursos e impulsar la participación. De hecho, creemos con Rothstein (2003) que existen muchas presiones para desarrollar sistemas más participativos de gobierno que sirvan para estimular el desarrollo de la sociedad civil, así como para reaccionar frente a las estructuras existentes que procesan las demandas de los ciudadanos. Gestionar una red local será provocar dinámicas de cooperación, pactos, alianzas y compromisos entre diferentes agentes sociales y económicos (Brugué y otros, 2005).

Estas dinámicas también son advertidas por Rovere (1998), quien introduce desde la psicología social una serie de (niveles de) acciones y valores, graduales, relacionados con las redes y su formación. Partiendo de que las redes vinculan personas (no cargos ni instituciones) existen los niveles de reconocimiento, conocimiento, colaboración, cooperación y asociación. Cada uno describe acciones destinadas a: reconocer que el otro existe, conocer qué es el otro o qué hace, prestar ayuda esporádica, compartir actividades, y compartir objetivos y proyectos, respectivamente. Esto genera valores como aceptación, interés, reciprocidad, solidaridad y confianza. Este enfoque desde los valores está en definitiva sintonía con la visión de las redes como una construcción social (Jones y otros, 1997), compuestas por actores encargados de ejecutar acciones en un marco de adaptación y cooperación continuas. No sólo resuelven problemas estratégicos, económicos o técnicos para sus patrocinantes, sino que también desarrollan, producen y comercializan conocimientos, bienes y servicios.

Las redes locales, a diferencia de las nacionales, tienden a incorporar a ciudadanos en su calidad individual. En las formas locales de gobernanza es común encontrarlos como actores de la red articulando decisiones y formando parte de dispositivos articuladores que aseguran la participación. En este punto, la participación ciudadana resulta lógica en tanto es ámbito local, de proximidad, y puede articular más efectivamente los intereses (Navarro-Gómez, 2002). En efecto, no se estaría hablando de gobernanza si no existiera cierto grado o tipo de participación ciudadana. Es importante aclarar que la participación puede establecerse con niveles de intensidad: información, consulta, codecisión y cogestión. Habría situación de gobernanza en los dos últimos grados. Así, la participación pública es deseable ya que las políticas locales se benefician pues incorporan enfoques integradores, complejos, sostenibles, con variedad de intereses, y con mayores posibilidades de implementarse.

Un modelo de redes es un modelo de gobernanza que amplía la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que se da dentro del sector público permitiendo que ellos escapen de las limitaciones que tiene la democracia representativa convencional dentro de la cual sólo tendrán una capacidad esporádica de transformarse en jugadores del proceso de gobernanza (Sorensen y Torfing, 2002). Aunque es importante aclarar, junto con Peters (2003:9) que “no está para nada claro que esta forma de gobernar proporcione defensas adecuadas contra la apropiación del interés público por parte de intereses particulares de unos relativamente pocos actores, incluso si esos actores involucrados provienen de diferentes tipos de grupos y, nominalmente, tienen intereses distintos”.

Fleury (2002) indica que a través de redes, procesos como la descentralización y el fortalecimiento de la Sociedad civil convergen en formas innovadoras de gestión compartida de las políticas públicas locales. Adquieren importancia las propuestas de descentralización de las políticas públicas, en la cual el poder local asume el protagonismo en la unión entre las organizaciones gubernamentales,

empresariales y sociales y amplía la red de acción pública por medio de la inclusión de nuevos actores políticos⁹³.

2.9 Articulaciones en la gestión mixta y cooperación público-privada

Lo que se ha dado en llamar “gestión mixta” en las políticas públicas es aquella tendencia hacia la cooperación público-privada por la cual dos actores se asocian: Estado y Sociedad civil. Este escenario describe un complejo conjunto de relaciones entre organizaciones que operan en la prestación de servicios sociales y promoción de derechos a partir de una responsabilidad compartida con el Gobierno (Bifarello, 1999)⁹⁴.

Las relaciones entre el Estado local y las OSC pueden caracterizarse de acuerdo a la intensidad de sus articulaciones⁹⁵:

- interacción contractual: las organizaciones negocian contractualmente los servicios que proveerán, integrándose al sistema de políticas;
- colaboración crítica: organización cercana pero con mayor autonomía en la elección de tareas y métodos, a la vez que tiene mayor potencial crítico e influencia en el debate público, a diferencia de la primera, que tiende a adaptar su discurso;
- autonomía: independientes del Gobierno local con respecto a la resolución de tareas
- con pautas privadas de interacción: altamente independiente y distante del Gobierno local en términos de comunicación, contacto y control, dependen de donaciones privadas y poseen cierto monopolio referente a una temática

⁹³ La autora dedica una especial atención al papel de la tecnología de información y comunicación (TIC) y sostiene, desde Castells (1999) que "se establece un nuevo sistema de comunicación de alcance universal que promueve el intercambio de palabras, imágenes y sonidos y, al mismo tiempo, refuerza la identidad individual y colectiva" (Fleury, 2002:2), revolucionando los modelos de organización vigentes, y produciendo soluciones innovadoras en el proceso de planificación, coordinación y control de las actividades, permitiendo una unión virtual, en tiempo real, de las personas y las organizaciones.

⁹⁴ La emergencia de las OSC y su participación en la elaboración de políticas junto al Estado es una de las tres formas de coordinación social advertidas por Lechner (1997), cuyo nombre (coordinación mediante redes) indica una nueva manera de regulación social.

⁹⁵ De acuerdo a lo sostenido por Henriksen (1996), a sugerencia de Bifarello (1999).

particular. El Gobierno local tampoco tienen interés en cooperación directa;

- cerradas y autolegitimadas: ocupan una posición marginal respecto del sistema público debido a su interpretación de los problemas sociales y las soluciones.

Para Bifarello (1999), la necesidad de gobernabilidad de los Gobiernos locales es lo que ha impulsado a la incorporación de formas de gestión mixtas, exhibiendo una doble dimensión: por un lado, la promoción de la participación ciudadana en las OSC para legitimar las decisiones y facilitar la gobernabilidad mientras el Estado local descarga parte de la responsabilidad sobre ciertas demandas y conflictos; por otro lado, el aumento de las capacidades de gestión pública de la estructura o red que se forma para la implementación de las políticas⁹⁶.

2.10 La participación ciudadana

La inclusión o no de los individuos en la cosa pública es parte vital de la historia de la política. Pero es a partir de la crisis de los partidos y sindicatos como intermediadores entre los ciudadanos y el sistema político, sumado a la presión de los movimientos sociales y OSC, que los gobiernos comienzan a implementar instancias de democratización (Castells, 2001a; Luna 2010). Surgen así nuevas formas y espacios de democracia participativa para complementar la democracia (poco) representativa y de respuesta dificultosa⁹⁷.

La participación ciudadana expresa la intervención directa de los agentes sociales en las actividades públicas, la cual no debe confundirse con la participación política, que está mediada por partidos (Cunill Grau, 1997). Esta visión de la participación ciudadana incluye las acciones individuales o colectivas que tienen a influir en lo público. Las relaciones entre Estado y Sociedad civil se materializan

⁹⁶ La autora afirma que el Estado local se ve favorecido por ciertos valores y características que pueden poseer las OSC como transparencia, flexibilidad, responsabilidad para rendir cuentas, horizontalidad, posibilidad de interacción, confianza, estructura organizacional simple, capacidad de autoevaluación y apertura a la innovación.

⁹⁷ En los últimos treinta años se ha escrito mucho sobre participación, democratización y nuevas esferas públicas. Algunos que podemos mencionar son: O'Donnell y Schmitter (1986), Oxhorn (1995), Abers (2000), Avritzer (2002, 2006), Hevia e Izunza (2010).

a través de mecanismos de participación ciudadana, y cada esfera de la política pública (salud, educación, género) pueden contar con mecanismos para que la Sociedad civil participe.

Cunill Grau (1997:77) define a la participación ciudadana como un tipo de acción política que “expresa, con múltiples sentidos, la intervención directa de los agentes sociales en actividades públicas”. No solo sirve al mejor desempeño de la administración pública sino que, además, al incluir a la ciudadanía en los procesos de diseño y adopción de políticas sociales y con reglas de actuación de los diferentes actores previamente definidas permite obtener mejores resultados en pos de avanzar en el camino de la construcción de ciudadanía (Ziccardi, 2004). Para comprender mejor la dinámica de estas relaciones posibles debe identificarse el grado de intensidad de la participación ciudadana en la toma de decisiones, así como el momento de la política pública en la que ésta se lleva a cabo. La intensidad de la participación puede ir desde el acopio de información hasta el “facultamiento”, pasando por la consulta, la evaluación conjunta, el compartir la toma de decisiones y la colaboración. Por otro lado, pueden diferenciarse las experiencias a partir de identificar la fase de la política donde la incidencia ocurre: formación de la agenda de gobierno, definición de un problema público, construcción de las opciones de política, elección de la opción política, implementación de la política, evaluación o aprendizaje (Hevia e Isunza Vera, 2010)⁹⁸.

⁹⁸ Tal como describe Cunill Grau (1997), durante gran parte del siglo XX existió un modelo de democracia liberal basado en la tecnocracia y el clientelismo, despolitizado e inaccesible para la mayoría de los actores sociales, donde no había lugar para los debates y consensos. Frente al fracaso de este modelo y en virtud de la creciente demanda de democratización de “lo público”, la autora contrapone una alternativa basada en la concepción del espacio público de Jürgen Habermas que permita la rearticulación de las relaciones entre el Estado y la Sociedad civil, a través de la construcción de “espacios sensibles” y “puentes” donde el poder comunicativo de un espacio público autónomo pueda convertirse en voluntad política. Por lo tanto, para efectivizar estas construcciones es necesario la realización de reformas institucionales, políticas y administrativas que democratizen las decisiones y las acciones del Estado. Estas reformas permitirán la conformación de un espacio público donde los problemas colectivos recuperen su condición de públicos, en el doble sentido de ser visibles y accesibles por todos los actores sociales, para ser tratados en un proceso político donde intervengan libre y abiertamente, en igualdad de oportunidades, diversos actores autónomos de la sociedad, políticos, sociales y económicos, y donde a través de la deliberación pública, abierta e informada den forma a un “poder comunicativo” susceptible de convertirse en acciones concretas.

Alonso (2005) sostiene que la participación ciudadana implica un proceso gradual que permite integrar al ciudadano, tanto sea en forma individual como grupal, a la toma de decisiones, fiscalización, control o ejecución de acciones públicas, que lo afectan en tanto ser social inmerso en una comunidad determinada. La participación ciudadana se da en ámbitos y mecanismos definidos bajo espacios, reglas e instrumentos políticos que permiten acercar a los ciudadanos la deliberación y la toma de decisiones (PNUD, 2004). Con ella se busca ampliar las funciones políticas de la sociedad: en la formación de políticas públicas, facilitando la colación de intereses; en materia legislativa, permitiendo las iniciativas de la sociedad; y en la prestación de servicios, transfiriendo a la sociedad civil la gestión (asociada) de los mismos en mayor o menor medida (Cunill Grau, 1997).

Existen cuatro niveles de participación: el informativo, por el cual los ciudadanos tienen acceso a información pública (incluyen la transparencia pública y la rendición de cuentas); el consultivo o evaluativo, por el cual los ciudadanos pueden expresar su opinión sobre los asuntos públicos sin llegar a ser obligación de la esfera estatal acatar dicha expresión (consejos consultivos, observatorios ciudadanos); el deliberativo, en el cual confluyen ciudadanos o colectivos para discutir sobre una cuestión en particular y establecer líneas de acción en materia de políticas públicas (foros y mesas, espacios interlocutivos); y el resolutivo o decisorio, en tanto mecanismo de toma de decisiones sobre una temática (vinculantes, formas cogestivas, presupuesto participativos) (PNUD, 2004; Luna, 2010).

El nivel local (ciudades, comunas) es el más propicio para la participación ciudadana, por su contacto directo e inmediato con los individuos. Las localidades permiten desplegar más efectivamente los mecanismos cívicos⁹⁹, ya que todo lo que sea “local” incluye cierta proximidad a la sociedad, y recoge los intereses

⁹⁹ A medida que subimos de nivel estatal (provincial, regional, nacional) se complejiza llevar adelante formas y mecanismos participativos con la participación directa de los individuos.

concretos de los ciudadanos para intervenir en el aparato estatal e introducir las propias visiones en las políticas (Luna, 2010)¹⁰⁰.

2.11. Públicos participativos e interfaces para la participación

En las últimas décadas, los gobiernos locales han sumado relevancia en la implementación de nuevas políticas¹⁰¹. Este fenómeno se da en paralelo al surgimiento o emergencia de lo que Wampler y Avritzer (2004) denominan “públicos participativos”. Este concepto enmarca la tendencia en aumento de la sociedad civil a participar en la hechura deliberativa de las políticas. Los públicos participativos son ciudadanos buscando mejorar la inclusión social y política a través de la deliberación pública, la promoción de la rendición de cuentas, y la implementación de sus preferencias en políticas públicas¹⁰².

Siendo que la participación ciudadana se realiza a partir de la entrada en juego de los públicos participativos, las relaciones Estado-Sociedad civil son redefinidas, y su abordaje es posible gracias al concepto de interfaz. Hevia e Isunza Vera (2010)¹⁰³ definen a la interfaz como un espacio de intercambio y conflicto en el que ciertos actores se interrelacionan intencionalmente. La interfaz podrá definirse como socioestatal (ISE) si los actores que se encuentran son sociales y estatales. Este tipo de interfaces están determinadas por las políticas públicas o los proyectos sociopolíticos de los actores intervinientes. La interfaz es una entidad organizada de intencionalidades y relaciones entrelazadas; un lugar para el conflicto, la incompatibilidad y la negociación; un sitio de confrontación de paradigmas culturales; implica una realidad donde los procesos de conocimiento

¹⁰⁰ Aunque el autor reconoce que muchas veces, los ámbitos de participación ciudadana de niveles locales, en tanto los municipios sobre proveedores o contralores de servicios públicos, terminan por ser espacios de atención y reclamos ante el inaccess a los mismos, sin la integración de la racionalidad que precisa su solución.

¹⁰¹ En general, a partir de un contexto de múltiples factores, como la retirada de los gobiernos nacionales autoritarios, la democratización de las instituciones y la cada vez más difícil gestión de “lo social”, frente a comunidades y ciudadanías que reclaman cada vez más “democracia”.

¹⁰² Los autores elaboran este concepto a partir de, en primer lugar, la idea de Habermas que la renovación política y social se produce a nivel público: el debate, la negociación y la proliferación de espacios democráticos se da en reuniones públicas. Por otro lado, desde Dahl, para apoyar que la aparición de una dimensión pública fuerte puede ayudar a compensar los abusos de poder acometidos en las sociedades jerárquicas.

¹⁰³ Long (1999) también realiza sus estudios desde una perspectiva similar.

son centrales; se constituye también por el poder, entendido como resultado de luchas por relaciones estratégicas y significados; está compuesta por discursos múltiples; y puede ser el espacio para la intervención planeada en los mundos de vida de los actores sociales individuales y colectivos.

Una ISE implica seis presunciones básicas¹⁰⁴:

- la interfaz es un espacio social constituido por los intercambios de sujetos intencionales. Estas interfaces se materializan en un campo concreto en el que se da la disputa por un tipo específico de bienes. Consecuentemente, la interfaz es: a) un espacio de conflicto y b) un espacio donde se efectúan relaciones (comúnmente) asimétricas entre sujetos sociales (conflictos que constan de las dimensiones estratégica y comunicativa);
- la ISE es uno de los posibles espacios de intercambio y se compone de sujetos sociales y sujetos estatales;
- los sujetos de la interfaz pueden ser individuales o colectivos;
- los sujetos, tanto por su lugar en el espacio social cuanto por su historicidad, portan proyectos sociopolíticos (esto es, una cierta configuración de estrategias de conocimiento, normas y valores);
- los sujetos establecen relaciones, en las que intercambian bienes, prestigio, etcétera; y
- debido a que las relaciones entre sujetos implican prácticamente siempre relaciones asimétricas, la escala es una variable fundamental para analizar los casos concretos de interfaces, esto es, las relaciones Estado-Sociedad civil.

Mediante la noción de ISE es posible establecer dos formas básicas de intercambio, una de tipo cognoscitiva¹⁰⁵ y la otra de tipo política, cada una con tres subtipos. Dentro de las ISE cognoscitivas podemos destacar:

¹⁰⁴ Seguimos con la clasificación de Hevia e Isunza Vera (2010).

¹⁰⁵ En este punto nos reservamos el derecho de pensar si realmente las interfaces son “cognoscitivas” en el sentido de producción de conocimiento, de capitalización del conocimiento acumulados, o incluso desde una situación epistemológica. Tal vez los autores hayan pensado en

- ISE de contribución (participación social informativa) del tipo SC→E, en el cual la Sociedad civil informa al Estado¹⁰⁶;
- ISE de transparencia (información gubernamental) del tipo SC←E, en la que el Estado informa a la Sociedad civil¹⁰⁷; e
- ISE comunicativa (colaboración informativa) del tipo SC↔E, en la que la Sociedad civil y el Estado se informan mutuamente, se comunican¹⁰⁸.

Dentro de los casos de interfaces políticas se distinguen:

- ISE mandataria (democracia directa, control social) del tipo SC→E, en la que la Sociedad civil controla, domina o dirige al Estado¹⁰⁹;
- ISE de transferencia (políticas públicas subrogadas, transferencia de políticas) del tipo SC←E, en la que el Estado controla, domina o dirige a la Sociedad civil¹¹⁰; e
- ISE cogestiva (cogestión) del tipo SC↔E, en la que la Sociedad civil y el Estado mantienen una relación de cogestión¹¹¹.

En cuanto a la institucionalización de las ISE, la relación Estado-Sociedad civil puede medirse a partir del grado de formalidad-informalidad de los mecanismos de participación ciudadana, de transparencia o de rendición de cuentas. Los mecanismos formales (leyes, reglamentos, acuerdos) pueden convivir con informales de presión o negociación (manifestaciones, mesas de concertación). Las ISE son un complejo y numeroso conjunto de instituciones que, en su versión más perenne, cuentan con un fundamento legal y recursos financieros que

denominarlas cognoscitivas en el sentido que sirven para conocer o saber cierto tipo de información en varias formas de intercambio.

¹⁰⁶ Los casos más comunes son buzones de quejas, consultas temáticas, atención ciudadana, consultas de opinión, iniciativa popular no vinculante, propuestas de revocación de mandato.

¹⁰⁷ Informes de gestión, campañas, sesiones públicas, etc.

¹⁰⁸ Mecanismos de transparencia de información pública, consejos consultivos no vinculantes, cabildos abiertos, órganos de planeación municipal, comités, comisiones.

¹⁰⁹ Mecanismos de democracia directa, referéndum, plebiscito e iniciativa popular, contraloría social, elecciones de los tres niveles del Estado.

¹¹⁰ Por ejemplo, los proyectos que gestionan las OSC, obras con participación social (mano de obra), investigaciones hechas por instituciones académicas y OSC con recursos públicos bajo contrato, órganos de participación territorial, entre otros.

¹¹¹ Otro caso puede ser los consejos con decisiones de carácter vinculante.

permiten un grado de operación alto; en el otro extremo de la realidad se observan relaciones entre la Sociedad civil y el Estado altamente volátiles, como son las negociaciones ad hoc resultado de movilizaciones de actores sociales orientados a la resolución de un problema o necesidad puntual; en este caso, la interfaz se consume en sí misma, desapareciendo con la mesa de diálogo y concertación¹¹².

El concepto de interfaz está muy emparentado con el enfoque de política mediada de Peruzzotti¹¹³, interesante para repensar la relación entre participación cívica y representación política, los cuales deben ser procesos complementarios. En este punto lo que distingue a la democracia representativa de otras democracias es el diverso abanico de política mediada, entendida como un marco institucional de derechos y garantías que da lugar a la formación de una multiplicidad de formas asociativas que permiten la expresión de diversos grupos. La noción de mediaciones políticas hace referencia a la dimensión asociativa del proceso político. Este ya no se reduce a un momento específico de agregación electoral de voluntades individuales, sino que enfatiza el papel que cumplen diversos tipos de grupos en el proceso político. Existen múltiples canales de mediación política, que no son otra cosa que lo que hace la Sociedad civil con las interfaces: crea canales e instituciones que hacen funcionar la política mediada.

¹¹² Queremos hacer algunas marcaciones a los aportes de Hevia e Isunza Vera. Los autores tienen el logro de haber integrado en su texto teorías que prácticamente hemos leído siempre de manera separada, como las que abordan la Sociedad civil, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y las contralorías sociales. Es un trabajo riesgoso proponer una teoría general de ISE a partir de conceptos ya generales en sí mismos. Se puede caer en abstracciones demasiado profundas. Por otro lado, mayor profundidad de análisis merece la idea que exista una “intencionalidad” presente en las ISE. Esto lleva a pensar, por ejemplo, en lo difuso que puede ser la intencionalidad del Estado en una interfaz mandataria de democracia directa. Así, podríamos reflexionar sobre interfaces como espacios que vayan más allá del Estado y la Sociedad civil, tal como si fuera algo nuevo, donde se producen intercambios, sinergias, y entran en juegos proyectos políticos colectivos. Otro eje de reflexión es la profundidad con que uno va a buscar interfaces, ya que de acuerdo a esa medida, si uno es permisivo, a cada paso de la vida donde estén Estado y Sociedad civil va a toparse con una interfaz. No toda iniciativa estatal tiene interfaz, y no toda iniciativa estatal tiene deseos de tener interfaz. Por eso mismo, debería profundizarse sobre las categorías de intercambios (unilaterales o en ambas direcciones) y los espacios, que no hace otra cosa que indicar el problema de trabajar con conceptos extensos. Finalmente, tener en cuenta el sentido que se le da a la palabra “cogestión” en la sexta ISE. Hay que poner el acento en la gestión en cogestión de la decisión política sobre una determina política, en donde la codeliberación podría ser una parte menor. Por eso, ubicamos ahí los Presupuestos Participativos, porque se codelibera, se coproyecta y se coformulan propuestas. El prefijo “co” está presente en el trayecto hasta el final, que es en donde la ISE se transforma en mandataria.

¹¹³ <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/view/2539/2483>

2.12 El neoinstitucionalismo en el marco de la gobernanza

Las aproximaciones al estudio de las acciones públicas en esquemas de gobernanza, redes de políticas y participación ciudadana debe tener en cuenta una descripción del contexto institucional; esto permite focalizar la dinámica pública desde una perspectiva normativa a través del análisis de los arreglos institucionales en una sociedad dada (Criado Grande y otros, 2002). El neoinstitucionalismo concede una importancia central a las instituciones y estructuras que forman un sistema político, los cuales tienen influencia en las relaciones, conductas, comportamiento, estabilidad e inestabilidad de los gobiernos y en la existencia y reproducción del sistema social (March & Olsen, 2005). El neoinstitucionalismo viene a subrayar el papel de las instituciones, las cuales orientan y constriñen el comportamiento de los actores implicados, condicionando los resultados efectivos de su desempeño, en tanto reglas y pautas de funcionamiento que se apoyan en valores y visiones de la realidad logran transferirse al quehacer político y administrativo.

Definimos el concepto de “institución” como un conjunto de valores, normas formales, regulaciones informales, rutinas y procesos que estructuran las relaciones entre los agentes implicados, estableciendo los parámetros de aquello que se considera aceptable a partir de las relaciones entre roles a seguir y situaciones definidas (March y Olsen, 1989; Thelen y Steinmo, 1992). Este conjunto de elementos constituye, además de un marco normativo y regulativo, un esquema cognitivo que, con cierto carácter simbólico, proporciona estabilidad y significado al comportamiento de los agentes, y se desarrolla a partir de la cultura organizativa, las estructuras formales e informales, y las rutinas y procesos (Scott, 1995). Desde este punto de vista, las instituciones moldean la propia visión que los actores desarrollan de su ámbito de actuación. La interacción entre elementos institucionales desemboca en un refuerzo mutuo entre valores y procesos, sostenida tanto en normas formales como en informales. Las instituciones se convierten en la estructura que soporta determinada configuración social y política que actúa sobre la problemática.

El análisis desde una perspectiva neoinstitucionalista tiene que averiguar las regulaciones que están actuando en el sistema institucional y sus consecuencias. En este punto es dable sumar otras dimensiones como los elementos culturales, los procesos informales, las ideologías dominantes o las modas en las administraciones públicas (Prats Català, 1996). Por lo tanto, las instituciones sirven para enmarcar la interacción de los actores en un determinado campo de actuación, aportando significados a su comportamiento (Sanz Menéndez, 1997)¹¹⁴. Es importante destacar la interrelación que se da entre los elementos institucionales los cuales establecen los parámetros que enmarcan el desarrollo de las propuestas políticas. Estas relaciones ayudan a los actores a interpretar las situaciones que enfrentan, incidiendo en la definición de sus propios intereses, a partir de responsabilidades institucionales, influyendo, direccionando o constriñendo su desempeño (Criado Grande y otros, 2002).

El Estado es el agente institucionalizador más importante, en tanto tiene un papel primordial en la definición de instituciones como lógicas para la interacción entre agentes sociales: por una parte, determinan o inciden en la articulación de las actividades de las personas y de la sociedad en su conjunto; por otra, a nivel individual tienen una fuerte incidencia al definir “lo apropiado” dentro de un grupo social a través de los signos y significados creados en un marco de referencia social (Hodgson, 2003). Y esto lo realiza, primero, como actor colectivo, a través de las políticas públicas, que modifican el escenario de partida y plantean reequilibrios de poder en determinados ámbitos, incidiendo en la configuración y difusión de un buen número de instituciones que orientaran la acción y la interacción de los demás actores. Segundo, estableciendo una serie de arenas políticas donde ubicar los procesos de interacción entre agentes involucrados en un ámbito de actuación. Tercero, dictando normas y regulaciones que marcan los márgenes de maniobra permitidos a los diferentes actores (DiMaggio y Powell, 1991). Para Marsh y Stocker (1997) el neoinstitucionalismo

¹¹⁴ Para el autor, esto se realiza a través de tres mecanismos: aportando una determinada visión del mundo y de las posibilidades de acción; introduciendo creencias con carácter normativo que distinguen lo correcto de lo equivocado; y fijando unas creencias causales referidas a las relaciones de causa-efecto que se asocian a determinadas acciones. Las instituciones determinan las creencias de los actores sobre la viabilidad de los elementos que componen su accionar.

es la variable política para la consecución de los grandes objetivos del Estado como parte fundamental de cualquier proyecto político.

.....

Este segundo cuerpo de conceptos intentó brindar un acercamiento a las políticas públicas desde una óptica ciertamente flexible que nos permita visualizar en lo próximo las iniciativas de inclusión digital. La Sociedad de la Información necesita políticas públicas, y estas políticas son más necesarias aún a niveles locales dada la proximidad de los ciudadanos con el gobierno. Sostenemos que una aproximación desde la gobernanza, las redes locales y la participación ciudadana, incluyendo su entorno institucional, no solo es imprescindible para aprehender nuestro objeto de estudio, sino que además son esquemas deseables para la hechura de políticas públicas locales mixtas, inclusivas, representativas y legítimas, desde su concepción inicial hasta su implementación en territorio.

CAPÍTULO III: Políticas públicas para la Sociedad de la Información

3.1 Introducción

La revolución digital generó un cambio en los modelos de intercambio de información y profundas transformaciones en la sociedad, la cultura, la economía e incluso la política. Parecería ser que los países avanzados se preparan para un salto cualitativo en la materia, y los países en vías de desarrollo, para generar por lo menos un piso tecnológico que les permita no perder paso. La digitalización de la información y la transmisión de datos han reducido el costo y han roto las barreras de acceso y llegada, produciendo un fenómeno que se ha dado en llamar "convergencia". Los artefactos y dispositivos "tradicionales" como radio, TV, teléfono, se integran ahora en una misma plataforma¹¹⁵.

Asistimos a lo largo de los años a cumbres, reuniones, conferencias internacionales, declaraciones multilaterales, etcétera, en las cuales los países se comprometieron a seguir en el camino de la construcción de la Sociedad de la Información, para dar la oportunidad a las TIC de que sean una herramienta efectiva para el desarrollo sustentable y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades¹¹⁶. Incluso se las ha fomentado para ayudar a la resolución de los objetivos del Milenio, propuestos por las Naciones Unidas¹¹⁷.

Internet ha recibido mayor atención en los últimos años, y con razón: ya no es concebida como una posibilitadora del intercambio de información como lo fue en un principio: los subsiguientes desarrollos la han convertido en una tecnoestructura cultural comunicativa, que permite la resignificación de las experiencias, del conocimiento y de las prácticas de interacción humana, en tanto es el medio de interacción y organización social por excelencia (Castells, 2001b; Castells, 2002; Cabrera, 2006). Las nuevas tecnologías son fenómenos que

¹¹⁵ Para profundizar sobre estos temas recomendamos la lectura de El fin de los medios masivos (Carlón y Scolari (2009), La pantalla ubicua (Levis, 2009), Nuevos medios (2008), Pensar los medios en la era digital (IEC, 2010), todos de editorial La Crujía.

¹¹⁶ Consultar: Declaración de Principios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003); Conferencia Ministerial preparatoria de América Latina para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003) y Agenda de Conectividad para las Américas (2001), entre otras.

¹¹⁷ <http://www.un.org/es/millenniumgoals>

pueden mirarse desde dos visiones. Pueden ser vista al servicio de la hegemonía cultural y el capitalismo, y por lo tanto, reproductoras de las inequidades existentes, o puede ser vista como una herramienta que aporte valor al desarrollo local, la educación, a la comunicación del Estado con los ciudadanos, la recreación de la "cosa pública", a mejorar la educación entre otras ventajas. El "repositorio Internet" puede acortar definitivamente las distancias entre quienes tienen acceso a la información y quienes no. Las iniciativas y acciones emprendidas en esa dirección alrededor del mundo son muy numerosas, de amplias características, e incluyen programas y proyectos que tienden a lograr el acceso universal a Internet, a proveer capacitación y facilitar la utilización de ordenadores y terminales.

Varios trabajos académicos consideran que debe aumentar el papel de los gobiernos en tanto existan poblaciones excluidas¹¹⁸. Así, este actor pasa a ser el principal responsable a la hora de realizar aportes en acciones que tiendan a generar equidad en la Sociedad de la Información. La inclusión digital es una posibilidad real de generar ciudadanía y mejorar las condiciones de vida a través del manejo artefactos digitales, acoplados a la formación intelectual y acumulación de capital social como en tanto son factores fundamentales al desarrollo de la inteligencia colectiva.

3.2 Hacia la especificidad: políticas públicas para la Sociedad de la Información

Las políticas públicas para la Sociedad de la Información (PPSI) han sido definidas como un “conjunto coherente de estrategias públicas, dirigidas a promover la construcción y desarrollo de una Sociedad de la Información orientada en forma interrelacionada al desarrollo social, político, humano, económico y tecnológico en cada sociedad, siendo su motor de desarrollo la producción, utilización y explotación equitativa del conocimiento por todos los sectores sociales” (Finkelievich, 2011:25). El abordaje de la Sociedad de la Información a través de políticas públicas es relativamente nuevo, pero necesario

¹¹⁸ Sperate (2007), Kaufman (2007), Finkelievich (2005a, 2005b, 2011), Finkelievich y Prince (2008), Goldstein (2009), Páez (2010), Lagos Flores (2011), entre otros.

para promover el desarrollo de las comunidades. Las acciones que se desarrollan en el marco de las PPSI servirán para acortar la brecha digital o mejorar los indicadores socioeconómicos de los sectores productivos, asegurando a la sociedad y los grupos de individuos no quedar excluidos de los beneficios de las TIC. El objetivo último de las estrategias electrónicas es asegurar el desarrollo humano (Soyo y otros, 2004).

Cepal (2005) sostiene cinco variables esenciales que hay que tener en cuenta para diseñar PPSI: infraestructura técnica que permita el acceso físico de los usuarios; capacidades y conocimientos codificados y transmitidos en estándares; contenidos y aplicaciones públicas; instrumentos que incluyen incentivos y regulación; y lineamientos estratégicos y sus implicaciones de política. Desde esta postura, el acceso no garantiza el tránsito beneficioso en la Sociedad de la Información, ya que las personas requieren capacidades para aprovechar de la tecnología y convertir el acceso a la información en creación de conocimientos. Estas capacidades incluyen habilidades básicas de lectura y escritura, lingüísticas, de uso de la tecnología y de creación de formas eficientes de procesar y difundir información mediante herramientas digitales. Dentro del abanico de opciones de las PPSI van emergiendo acciones específicas de inclusión digital¹¹⁹.

En el mundo existen innumerables ciudades y regiones que han impulsado iniciativas respecto a la SI sin ningún tipo de política pública que las soporte o sin ningún tipo de plan que las contenga estratégicamente. Estas acciones han resultado incluso altamente exitosas, sobre todo en lo que respecta a Gobierno Electrónico o desarrollo de infraestructura TIC. Además, en muchos lugares el despliegue de la Sociedad de la Información es dirigido por el mercado y no por decisiones gubernamentales o medidas suficientemente fuertes (Finquelievich, 2011). Hilbert y Katz (2003) plantean que la disposición de estrategias para la Sociedad de la Información son primordiales para aprovechar la “oportunidad

¹¹⁹ La Cepal también otorga importancia a la implementación del Gobierno Electrónico y los contenidos que el sector público ofrezca de manera digitalizada; y a la necesidad de tener un Estado con presencia para la creación de marcos regulatorios que conduzcan a mercados eficientes.

digital”, afirmando que cuando el mercado funciona autónomamente, tiende a profundizar la brecha digital entre los pueblos y al interior de los mismos.

Las PPSI son, por naturaleza, transdisciplinarias, transversales y multiactorales, ya que abordan problemáticas como los servicios digitales, la educación, la seguridad o la infraestructura de telecomunicaciones, vinculando un importante número de actores como empresas, universidades, ONG, OSC y al mismo Gobierno. Los problemas de construcción de las recientes Sociedades de la Información también están presentes en la base de las transformaciones de la organización social y económica de las comunidades (Finkelievich y otros, 2009).

3.3 Actores, roles y participación en las políticas para la Sociedad de la Información

En tanto formuladas como planes o agendas digitales, una tendencia que viene ocurriendo en los últimos años, objetivos y acciones deben ser coherentes con la visión política sobre el estadio a alcanzar que tenga cada sociedad. El contenido debería estar construido, como adelantamos, por el aporte de una variedad de actores.

En primer lugar, los actores estatales. Para Finkelievich (2011) es necesario que se promueva una implementación de estrategias de manera armoniosa, integral y sistemática, previendo regulaciones y legislaciones, a lo que nosotros agregamos, con Ruiz de Alonso (2010), la necesidad de que las políticas se prolonguen en el tiempo, que sean sostenidas, y que estén en constante actualización¹²⁰. Los gobiernos están llamados a ser los actores más importantes, a través de sus funciones de coordinación, articulación operativa y garante de condiciones políticas y financieras, para desarrollar acciones beneficiosas y tendientes a resolver las inequidades de uso, acceso y apropiación en la Sociedad de la Información. Con similar sentido, para Kaufman y Piana (2007) los Estados deberían ser articuladores institucionales e intersectoriales, y productores de

¹²⁰ La autora sostiene que las agendas digitales deben ser consideradas parte de un proceso dinámico de prueba y error, actualizando lo necesario y descartando lo que no funciona.

contenidos de alto valor, facilitando el conocimiento para la inserción de los distintos sectores en redes de amplio espectro. Para que esto ocurra, los gobiernos deben facilitar la implementación de mecanismos multisectoriales para incorporar las heterogéneas visiones y demandas de los diversos actores sociales, asegurando un proceso transparente e inclusivo. Los actores gubernamentales juegan igualmente un papel fundamental al desarrollar y promover las capacidades para la apropiación y el uso eficaz de la información, el conocimiento y de las TIC, por medio de programas que ofrezcan a los ciudadanos condiciones accesibles para la compra de equipamiento, educación digital y formación permanente (Fernández Aballi, 2007).

En segundo lugar, los actores no estatales, donde hay que atender la tensión que introducen los actores privados que siempre inducen elementos a las políticas que pueden hacer variar los resultados esperados, a veces liderando la política y veces ocupando los espacios vacíos que deja el Estado en materia de bienes sociales. Además, las organizaciones sociales, cuyos intereses suelen expresar valores sociales compartidos que difieren tanto del Estado como del mercado, deben poder ser incorporadas en los niveles más altos de formulación e implementación de las PPSI (Finkelievich, 2011). Las OSC tienen un capital pre existente en forma de redes sociales y comunitarias que debe ser aprovechado (Araya Dujisín, 2004). También otro sector importante es el académico, representado por universidades, investigadores, centro de estudio, etcétera, los cuales tienen recursos calificados y construcción de conocimiento permanente. En definitiva, la participación multisectorial es recomendable en todas las fases de desarrollo de PPSI para asegurar que demandas, intereses sociales y conocimiento técnico estén incluidos al servicio del desarrollo de toda la comunidad.

Esta integración de actores también se manifiesta en los desarrollos de Porrúa Vigón (2004), CEPAL (2005) y Luna (2010), quienes afirman que la transición de las sociedades latinoamericanas hacia la Sociedad de la Información debe darse con elementos integrados en políticas públicas TIC¹²¹, con el apoyo y esfuerzo de varios sectores sociales coordinados por el Estado. Esto, en un esquema privado

¹²¹ También llamadas políticas públicas digitales, políticas públicas para la SI, etc.

de infraestructura para la SI que sigue dominando el territorio y generando una apropiación desigual por parte de las comunidades. La desregulación en materia de comunicaciones y la privatización generaron un acceso privado sin garantía pública de proveer bienes y servicios digitales a los ciudadanos, que siguen a la deriva de la lógica del mercado. Con todo, las TIC penetran y generan apropiaciones divergentes en un escenario irregular, y en muchos casos se fueron imponiendo desordenadamente, sin estar atadas a políticas convenientes para toda la sociedad (Kaufman y Piana, 2007).

Ruiz de Alonso (2010) sostiene que la presencia de otros actores reduce la posibilidad de discontinuidad de las políticas públicas TIC. La autora marca la preferencia por los proyectos locales o regionales más que por los nacionales, ya que sería más factible que la propia ciudadanía, las organizaciones privadas y públicas de la correspondiente localidad se conviertan en veedores y defensores del proyecto, asegurando así su sostenibilidad social¹²². Las organizaciones más representativas en la localidad serían partícipes del proyecto TIC como usuarios institucionales, el proyecto tendrá larga vida y logrará su objetivo de impactar en el nivel de vida de los pobladores. Asimismo, una de las mejores opciones para operar es la asociación público-privada, al menos en ciudades con actividad empresarial¹²³.

La participación ciudadana o la incorporación de las necesidades y visiones de los ciudadanos a la política pública TIC es un factor destacado por varios autores¹²⁴. La capacidad que tengan los ciudadanos de influir en ese curso de acción a partir de la integración de fundamentos, objetivos, acciones y decisiones respalda y otorga legitimidad a la política pública (Kaufman, 2007). Los proyectos participativos siempre cobran mayor legitimidad democrática (Araya Dujisin, 2004). Existen algunas necesarias características que deben tener este tipo de

¹²² Esto no incluye a las regulaciones nacionales, o grandes políticas de regulación de mercado, que tienen a los Gobiernos Nacionales como decisores últimos.

¹²³ Reilly (2004) sostiene que las organizaciones sociales se han concentrado más en promover el acceso y desarrollar capacidades que intervenir en estrategias digitales más profundas como el gobierno electrónico.

¹²⁴ Serna (1999), Martínez (2001), Finquelievich (2001, 2009), Goldstein (2003, 2004) CEPAL (2005), Unesco (2008).

iniciativas para atender al concepto de Sociedad de la Información en su integralidad: la multisectorialidad, la transversalidad en su aplicación, y la novedad temática. Para transformarse en política pública genuina es indispensable la convocatoria de diversos sectores sociales para establecer una agenda consensuada, esto es, habilitar canales para la participación ciudadana y construir espacios públicos convergentes e inclusivos (Hilbert y otros, 2003; Crovi, 2004; Guerra y otros, 2007).

Intervenir en la Sociedad de la Información implica alterar aspectos sociales, por lo tanto, los modelos decisorios verticales o centralizados no son los apropiados, sino que es indispensable la participación ciudadana y la incorporación de sectores no estatales para generar sinergias y aunar esfuerzos en pos de una inclusión efectiva y plural (Luna, 2010). Araya Dujisin (2004) sostiene que las comunidades deben estar en el centro de todo proyecto TIC de modo que puedan desarrollar habilidades, capacidades, y participar de la construcción de la información. El Estado, al igual que otras organizaciones de la sociedad, necesita desenvolverse con las nuevas prácticas de la Sociedad de la Información, no solo incorporando sus beneficios hacia el interior de sus actividades, sino diseñando participativamente nuevos objetivos funcionales para las TIC (Finquelievich y Prince, 2010).

3.4 El panorama en América latina

Según Hilbert, Bustos y Ferraz (2005) los primeros acercamientos en términos de PPSI se realizaron en los noventa y consistieron en acciones aisladas e intencionalidades de acceso universal, formación, educación a distancia e informatización de algunos procesos administrativos por parte de los Estados. Estos esfuerzos pioneros no se abordaban todavía la Sociedad de la Información desde una visión integral. En paralelo, se sucedieron diversas reuniones¹²⁵ en las que se trató la problemática, manifestándose la necesidad de integrar a los países de ALC de la manera más rápida y beneficiosa posible, a partir de estrategias

¹²⁵ Podemos mencionar los encuentros de Florianópolis (Brasil, 2000), Cumbre de las Américas (Quebec, 2001), XV Cumbre del Grupo de Río (Santiago de Chile, 2001), Bávaro (Dominicana, 2003), Quito (Ecuador, 2005), Río de Janeiro (Brasil, 2005), San Salvador (El Salvador, 2008)

nacionales y regionales. La mayoría de los países de la región contaba hacia el cambio de siglo con decretos, planes o agendas referidos a TIC o Sociedad de la Información (Hilbert y otros, 2003). Hacia el cambio de siglo ya se empezó a notar una visión más global sobre la era digital que se vivía.

Las estrategias nacionales se enfocaron principalmente hacia el eje infraestructura, acceso y conectividad TIC, pasando a segundo plano las políticas vinculadas a guiar las modificaciones ocurridas en las relaciones sociales y económicas (CEPAL, 2005). En 2005 surge el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información para América Latina y el Caribe (eLAC)¹²⁶ con el objetivo de aportar conocimientos técnicos y políticos para el desarrollo de TIC a nivel regional. Esta agenda, formada por los gobiernos regionales y formulada en sintonía con las metas de la CMSI y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)¹²⁷, busca facilitar los procesos de adopción de TIC para el desarrollo social y económico de los países. En la actualidad, habiendo pasado eLAC 2007 y eLAC 2010, se encuentra en su tercer período, denominado eLAC 2015. Esta iniciativa muestra una amplitud en el desarrollo de políticas digitales, buscando impulsar simultáneamente el acceso a TIC, la generación de capacidades, y el desarrollo de aplicaciones y contenidos electrónicos, en diversos sectores como educación, salud, gestión pública y empresas (CEPAL, 2010). Si bien las políticas regionales definen ciertas prioridades, es a través de las agendas nacionales que se intervienen realidades particulares relativas a la Sociedad de la Información.

Guerra, Hilbert, Jordán y Nicolai (2008) sostienen la disparidad que han sufrido las PPSI en ALC, acusando en primer lugar a los factores exógenos de obturar los esfuerzos tendientes a implementar políticas TIC. Asimismo, muchos procesos se han visto deslegitimados por el desinterés y falta de participación de los actores principales, materializándose en discontinuidades de políticas, agravados por cambios de gobiernos y responsables ejecutivos. Sin embargo, en la actualidad se percibe una consolidación de estrategias nacionales, con un grado de maduración no visto antes, en el sentido de entender las TIC como un factor de crecimiento.

¹²⁶ <http://www.cepal.org/SocInfo/eLAC.pdf>

¹²⁷ Más información en <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals>

La mayoría de las agendas recientes han hecho hincapié en el acceso, la educación electrónica y la generación de capacidades, áreas que, en mayor o menor medida, numerosos países latinoamericanos han priorizado debido al fuerte componente de inclusión social, posición que difiere completamente de los enfoques europeos (Finquelievich y otros, 2010; Guerra y Jordan, 2010).

3.5 Inclusión digital y políticas públicas

Las políticas públicas para la inclusión digital vienen a intentar resolver uno de los problemas congénitos que trae la Sociedad de la Información: la exclusión digital. Esa problemática se ataca al democratizar el acceso, de modo de permitir la inserción de todas las personas en la sociedad, indiferentemente de sus condiciones sociales u otros factores. Las políticas de inclusión digital deben propender a la participación plena de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones, garantizando tanto el ‘acceso a’ las nuevas tecnologías, mediante programas de ayuda a la infraestructura, como el ‘acceso en’ las nuevas tecnologías, mediante la asunción, aplicación y promoción de los estándares y directrices de accesibilidad, y naturalmente, mediante la formación y la educación (Soto Pérez y Fernández García, 2004). Las acciones en pos de la inclusión digital se deben transformar en medidas correctivas que garanticen no solo el acceso sino la apropiación cotidiana de las TIC (Lugones, 2002). Las políticas de inclusión digital son imprescindibles para garantizar un acceso más equitativo a la información y estimular el uso de las TIC para fines de incorporación social y política (Frey, 2002).

Garro Rojas (2007) propone tres niveles interrelacionados para considerar las acciones en pos de la inclusión digital. El primero se refiere a conectividad y competencias: infraestructura, computadoras, conexión a Internet a bajo costo, capacidades básicas. El segundo está relacionado con los usos, apropiación y extensión de estas tecnologías. La extensión tiende a incorporar a grupos rezagados en el uso con intervenciones específicas, la apropiación está dirigida a generar y fortalecer capacidades que permitan a los usuarios ser también productores de contenidos para la red. Tanto la extensión como la apropiación

requieren un tipo de acercamiento que permita conocer el tipo y modalidad de uso de esos actores sociales rezagados y promover el uso con sentido. Un tercer nivel incluye la generación de nuevas propuestas, usos y apropiación social en actividades y prácticas ciudadanas. Por todo esto, la inclusión digital nunca puede ser vista (únicamente) como la utilización de TIC para mandar correos electrónicos, jugar en red o consumir: significa sobre todo el uso con sentido de las TIC con el fin de dinamizar el desarrollo personal y comunitario de los usuarios (Finkelievich, 2010).

Sostenemos a partir de Finkelievich (2011), que las metas que proponen las PPID en general incluyen: incrementar los beneficios de las TIC; ayudar a individuos y organizaciones a adaptarse al nuevo contexto digital, y proporcionarles herramientas y modelos para responder racionalmente a los desafíos que implican las TIC; proveer equipamientos de información y comunicación, servicios y gestión a un costo accesible; mejorar la calidad de los productos y servicios TIC; proporcionar a los ciudadanos la oportunidad de acceder a la información, de modo que estos puedan requerir ulteriormente la calidad de acceso que necesitan, en términos de media, contenidos y otros; promover el aprendizaje a lo largo de toda la vida; proporcionar formación en el uso de TIC, así como las capacidades de mantener actualizados estos conocimientos, a individuos y organizaciones; formar recursos humanos que puedan contribuir al desarrollo de innovaciones en TIC; contribuir a comprender la importancia y potencialidades de la Sociedad de la Información, su desarrollo y sus impactos transdisciplinarios y multiactorales.

Gómez y Martínez (2001) manifiestan que el papel fundamental de estas políticas públicas, en tanto producto de la articulación del Estado y la Sociedad civil, deberían incluir la generación de conocimientos y capacidades nuevas necesarias para utilizar el potencial de las TIC para el desarrollo humano; la integración de una visión de interés social de las TIC en las visiones dominantes de interés comercial y gubernamental; y el fortalecimiento de las alianzas entre todos los sectores para materializar la visión social de Internet en políticas y acciones

concretas para el desarrollo.

Ruiz de Alonso (2010) sostiene que las políticas públicas TIC, además de masificar las tecnologías y ponerlas al alcance de los ciudadanos, deben necesariamente interrelacionarse con el resto de políticas para la provisión y vinculación de servicios digitales esenciales a cargo de los Estados, como por ejemplo educación¹²⁸. Dentro de las políticas TIC, enfocadas integralmente, existen dos ejes vitales para abordar: uno es “capacidades” y el otro es “acceso universal”. Bajo el primero se intenta elevar el nivel educativo; incentivar el uso de las TIC en la provisión de la educación pública; capacitar a futuros capacitadores y replicadores; e integrar los sectores salud y educación a los proyectos TIC. El segundo campo propone, además de asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a TIC, promover la escalabilidad del acceso a las TIC, esto es, entender que en los accesos existen modos comunitario y modos personales. La autora también afirma la importancia de acciones de promoción y difusión de las tecnologías.

Siendo que “las tendencias de fragmentación y exclusión se manifiestan con todo rigor en el ámbito de lo local” (Frey, 2002:110), sostenemos que los gobiernos locales están llamados a cumplir un papel primordial en la inclusión digital frente a la existente desigualdad: deben aprovechar el hecho de ser la instancia de gobierno más cercana al ciudadano y la que mejor conoce el territorio (De Belaunde, 2010)¹²⁹. Esta cercanía propia de las ciudades es terreno fértil para generar instancias de participación ciudadana local. Siendo que las acciones de inclusión digital se incluyen en las PPSI, es común encontrar autores que también resaltan la necesidad de generar un componente “participativo” en las políticas.

¹²⁸ La autora no avala la intervención del Estado en sentido “empresario” en zonas no rentables para el sector privado, entendiéndolo que esto debilita la función estatal regulatoria.

¹²⁹ El autor agrega que los municipios deberían estar muy interesados en la alfabetización digital: el contar con ciudadanos capacitados en las nuevas tecnologías hará que puedan impulsar con éxito las herramientas del gobierno electrónico. Además, los municipios suelen tener programas sociales para jóvenes, adultos mayores y vecinos en general, donde debería incorporarse la alfabetización digital como componente. La disposición de terminales en bibliotecas públicas es otra de las alternativas para reducir la brecha. En tal sentido, “en el ámbito del poder local se observan iniciativas que pretenden, por una parte, ampliar la participación de los actores sociales en la gestión interactiva urbana y, por otra, reducir la exclusión o división digital” (Frey, 2002:110).

Entre ellos, Guzmán Ortiz (2010), quien cree fundamental resaltar la necesidad de realizar procesos de planeación participativa para generar políticas más acordes con las necesidades de los ciudadanos, de esa manera se lograría una mejor adecuación social de las TIC teniendo en cuenta las condiciones locales o zonales de base que los planeamientos macro no incorporan al diseño. Se postula la participación social como un imperativo, ya que lo que no se planea de manera participativa, difícilmente logrará implementarse de manera participativa, y si la implementación de lo planeado no involucra de manera activa a los distintos actores, difícilmente se obtendrán los resultados esperados.

3.6 Algunas notas sobre el camino recorrido en Argentina

En Argentina, en los noventa hubo un impulso en materia regulatoria de los estándares básicos con la firma digital, el documento electrónico y distintos usos públicos de las TIC, aunque dicha innovación legal tuvo como objetivo acompañar las políticas de apertura económica en los rubros tributarios, jurídicos y financieros (Hilbert, 2007).

El puntapié inicial se da en 1997, cuando se decreta de interés nacional el acceso a Internet¹³⁰. Al año siguiente, se crea el programa “Argentin@internet.todos”¹³¹, con el objetivo de promover el acceso a la red y la constitución de Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC). En 2000 se formuló el Proyecto Argentina Digital (PAD)¹³², con fallidas intenciones de lograr absoluta conectividad de las escuelas argentinas. También se crea el Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI)¹³³, destinado a llevar adelante políticas de intercambio de información y conocimiento mediante TIC. Ese mismo año se crea Educ.ar¹³⁴, un portal educativo oficial destinado a brindar contenidos y servicios educativos

¹³⁰ Decreto 554/1997. Disponible en <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/44083/norma.htm> [Recuperado en 2012]. El servicio de acceso a Internet comienza a comercializarse en 1995.

¹³¹ Decreto 1018/1998. Disponible en <http://mepriv.mecon.gov.ar/Normas/1018-98.htm> [Recuperado en 2012].

¹³² Resolución SETCETERAIP N° 95/2000 del 27/06/2000.

¹³³ Decreto 252/2000. Disponible en <http://infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/62548/norma.htm> [Recuperado en 2012]. Esta iniciativa es la única que tuvo continuidad hasta hoy.

¹³⁴ <http://www.educ.ar>

interactivos que hoy sigue vigente. En 2004 se presentó el documento Plan Estratégico de Software y Servicios Informáticos 2004-2014¹³⁵, el cual creó un Comité Estratégico Mixto para la Sociedad de la Información y del Conocimiento para planificar una estrategia nacional a partir de la participación de los sectores públicos, privados, académicos y civiles¹³⁶.

El despertar de las TIC y su masificación en Argentina se dio en paralelo a un proceso de políticas regresivas de distribución del ingreso y contracción de la actividad económica. Esto funcionó de obturador para que, más allá de las críticas a las políticas implementadas (determinismo tecnológico, falta de inserción social, contenidos difusos) las iniciativas llevadas adelante hayan sido más que débiles (Becerra y Mastrini, 2004). La falta de una política pública TIC desembocó en una heterogeneidad de proyectos encarados por diversas agencias sin la debida consolidación tras los cambios de gobierno. Esto se superpone los planes de acción provinciales y distintas entidades que desembocaban en objetivos sectoriales específicos (Luna, 2010). En paralelo a las políticas iniciales erráticas, la comunidad generó una notable red de acceso público (locutorios, cibercafés) y redes solidarias y cooperativas para hacer frente a la crisis¹³⁷.

Es a partir de mediados de la primera década del nuevo siglo que comienza un período mucho más fructífero en materia de acciones, a partir de la formulación en 2005 del Plan Federal Estratégico de Gobierno Electrónico¹³⁸ y la implementación en 2009 de la Agenda Digital Argentina¹³⁹. El Plan de Gobierno Electrónico impulsó el uso intensivo de las TIC para ofrecer mejores servicios al ciudadano, generar nuevos espacios de participación e incluir a personas,

¹³⁵ Disponible en http://www.cicomra.org.ar/cicomra2/img/informes_especiales/fotos/fssi_libro_ayb.pdf [Recuperado en 2013].

¹³⁶ Entre 2000 y 2004, período que puede entenderse como un intervalo temporal que incluye a la crisis argentina, pero también sus momentos previos y la recuperación posterior, numerosos programas fueron cayéndose o debilitándose por innumerables reorganizaciones. La inestabilidad política y económica de este período influyó en la cantidad de iniciativas que se llevaron adelante desde lo público, dando lugar a una ascendente organización comunitaria alrededor de la temática.

¹³⁷ Finquelivich y Prince (2007) dan notable cuenta de este fenómeno.

¹³⁸ Creado por decreto 378/2005. Más información en <http://www.jgm.gov.ar/sgp/paginas.dhtml?pagina=98> [Activo a febrero 2013].

¹³⁹ Creada por Decreto 512/2009. Más información en <http://www.agendadigital.gob.ar> [Activo a febrero 2013].

empresas y comunidades menos favorecidas. Por su parte, la ADA se posicionó como una herramienta colaborativa y abierta, en constante actividad, destinada a la inclusión y apropiación por parte del gobierno, las instituciones y las personas de los beneficios de la Sociedad del Conocimiento mediante el uso intensivo y estratégico de las TIC¹⁴⁰. Bajo la ADA se realizan en la actualidad proyectos innovadores como Argentina Conectada¹⁴¹, Conectar Igualdad¹⁴² y el programa de créditos blandos para equipamiento hogareño denominado Mi PC¹⁴³. Incluso se han reflatado iniciativas como los CTC¹⁴⁴, creados en la década del noventa y vueltos obsoletos rápidamente.

Prince y Jolías (2011) grafican el avance de la inclusión digital en nuestro país en tres etapas: una primera etapa impulsada por el mercado, por las características socioeconómicas de la población que abarca desde 1983 aproximadamente y llega hasta el comienzo de la crisis de 2000/2001; una segunda etapa, en donde la crisis social y económica debilitó fuertemente el consumo y desaceleró la inclusión digital vía mercado, período en el cual fue fundamental el rol social de los accesos públicos a Internet (sociales o lucrativos); y una tercera etapa que comienza en 2004/2005, ya impulsada por el Estado en sus tres niveles, no sólo como regulador, sino también con políticas activas de inclusión. Hasta la crisis, las acciones en materia de inclusión digital conformaron las denominadas políticas de 1° generación, directamente relacionadas con el Gobierno Electrónico y la informatización de procesos internos. Las iniciativas pos crisis han contribuido a las políticas de 2° generación, las cuales se destacan por ser de inclusión digital directa. Tienen como público objetivo a aquellos sectores excluidos digitalmente y a aquellas áreas geográficas alejadas¹⁴⁵.

¹⁴⁰ La ADA convocó a organizaciones sociales, empresas (como Google, Oracle), académicos, que tras meses de trabajo elaboraron un documento luego aprobado por el poder Ejecutivo. El objetivo de la ADA es promover mecanismos que conlleven a un aumento de la participación ciudadana en el proceso de desarrollo, mediante el fortalecimiento de los vínculos de la Sociedad Civil con el Estado y el sector privado, así como sostener el proceso de modernización del Estado y la introducción en la mejora de la gobernabilidad.

¹⁴¹ <http://www.argentinaconectada.gob.ar>

¹⁴² <http://www.conectarigualdad.gob.ar>

¹⁴³ <http://www.programamipc.gov.ar>

¹⁴⁴ <http://www.ctc.gov.ar>

¹⁴⁵ Los autores sostienen que se estaría entrando en una 3° generación de PPID, donde en paralelo al proceso de conectar a la totalidad de la población, se impulsarían políticas de participación y control ciudadano en los asuntos públicos, de transparencia, y de todo lo relacionado con el

En la actualidad, a niveles provinciales, algunos gobiernos como San Luis¹⁴⁶, Chubut¹⁴⁷, San Juan¹⁴⁸ y Buenos Aires¹⁴⁹ (CABA) impulsan políticas activas aunque con dispares resultados. La experiencia San Luis digital se ha posicionado como una de las más innovadoras en su especie, abordando la naturaleza de la Sociedad de la Información desde múltiples ángulos por medio de estrategias exitosas, voluntad política y programas integrales; por su parte, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires manifiesta indicadores TIC superiores al promedio nacional, siendo ejemplo de la inclusión digital por mercado y demografía (Finkelievich, 2009; 2010). De todas maneras, se ha puesto en marcha el Plan Integral de Educación Digital (PIED), aunque sin resultados evaluativos hasta el momento¹⁵⁰.

3.7 Áreas y formas de intervención para la inclusión digital

A partir de los enfoques de varios autores¹⁵¹ y de nuestra propia perspectiva, planteamos la existencia de tres grandes áreas de PPID que pueden ser susceptibles de intervención por parte de los Estados locales, en asociación con otros actores: acceso y conectividad; alfabetización digital; y promoción y difusión. Estos ejes pueden entenderse como campos de actuación cuya profundización posibilitará evidenciar las herramientas, iniciativas y acciones introducidas por las políticas para operar en las variables que propicien la inclusión de los ciudadanos desvinculados con el mundo digital, tanto si es de manera directa como a través de productos relativamente tangenciales. En concreto, las PPID deben facilitar tres herramientas clave: dispositivos o

concepto (abierto y en construcción) de “open government” o Gobierno Abierto. Estas políticas inducirían además el uso inteligente de las TIC por parte de la ciudadanía.

¹⁴⁶ <http://www.sanluisdigital.edu.ar>

¹⁴⁷ <http://organismos.chubut.gov.ar/gobiernodigital>

¹⁴⁸ <http://www.sanjuan.gov.ar/Default.aspx?cId=311>

¹⁴⁹ http://www.buenosaires.gob.ar/areas/des_social/inclusion_digital/?menu_id=29526

¹⁵⁰ Es una propuesta del Ministerio de Educación para mejorar la calidad educativa, garantizar la alfabetización digital y la inclusión social. El Plan aborda la innovación pedagógica en el marco de la cultura digital, lo cual supondría una invitación a repensar y reformular tanto el rol del docente como el del alumno, las prácticas institucionales escolares y las teorías que las sustentan, así como aquellos supuestos del imaginario social acerca de la escuela y los actores.

¹⁵¹ OCDE (2001), Digital Divide Network (2003), Del Brutto (2003), Serrano (2003), Loader y Keeble (2004), Unesco (2005), Finkelievich y Prince (2007), De Belaunde Cárdenas (2010), entre muchos otros.

artefactos, acceso a Internet y habilidades para manejar las herramientas a partir de una educación suficiente provista a través de mecanismos formales o informales.

Las acciones que propenden a generar acceso, en tanto políticas públicas, estarán pensadas para facilitar la adopción y utilización de las tecnologías y promover iniciativas de conectividad. Se pretende que las personas que no tienen acceso a las posibilidades que prestan los dispositivos TIC y los servicios para los ciudadanos (especialmente computadoras), puedan hacer uso de aquellas herramientas en puntos determinados, donde incluso pueden recibir instrucción digital de diversa naturaleza. Hace ya varios años que, a partir de la proliferación de los dispositivos móviles, muchos gobiernos han incursionado en las denominadas zonas de acceso inalámbrico, las cuales proveen conectividad gratuita en un determinado radio geográfico exterior o al interior de edificios públicos. De igual manera, la tecnología inalámbrica ha posibilitado muchas iniciativas de conectividad comunitaria en zonas alejadas. Un breve repaso por esta categoría de acciones incluye acceso público a TIC en organizaciones públicas y sociales, oficinas de gobierno, escuelas, bibliotecas y centros comunitarios; generación de acceso a bajo costo o subsidiada; distribución de computadoras gratuitas; programas de reutilización y restauración de PC para personas con bajos ingresos o comunidades sin fines de lucro; promoción de créditos financieros accesibles para la compra de equipamiento.

Por otro lado, lo que se ha convenido denominar alfabetización digital es todo lo desarrollado en materia educativa. A lo largo de los años ha recibido nombres como capacitación TIC, cursos de informática o computación, educación digital, entre otras, y hace referencia a un medio para acercar a las personas excluidas de los procesos de información y comunicación, los conocimientos sobre las herramientas TIC y las formas de operatividad, a partir de trayectos educativos en diversos ámbitos¹⁵². En este punto es importante subrayar que no solo se asiste a

¹⁵² El concepto de educación digital o alfabetización informática ha estado sujeto a los cambios tecnológicos, sociales y culturales. En la década del ochenta, la informática irrumpió en las aulas de los institutos educativos (sobre todo de los privados que podían hacer frente a adquisición de terminales) para generar conocimientos básicos de programación, algoritmos, pequeños programas

una intervención en lo cognitivo, sino que, directa o indirectamente, se está potenciando el grado de ciudadanía de los alfabetizados, ya que se aumentan las capacidades potenciales de diálogo con la cosa pública¹⁵³, sobre todo cuando se hace foco en la utilización de Internet.

Este proceso puede ser abordado desde la simplicidad de concebirlo como un dispositivo básico puesto al servicio del aprendizaje y desarrollo personal para incorporar en los ciudadanos los conocimientos y habilidades que permitan operar con artefactos TIC, incluyendo desde los programas y aplicaciones software más elementales e Internet hasta artefactos digitales como cámaras fotográficas o celulares de última generación. La educación digital capacita y prepara a los excluidos (digitales) para que puedan desenvolverse en un entorno cada vez más “virtualizado”. Por lo general, los programas de alfabetización se realizan en forma de talleres, cursos, capacitaciones o seminarios, y son dictados en espacios institucionales preparados para tal efecto. Estos lugares pueden ser telecentros comunitarios, institutos privados, organizaciones estatales o territoriales, cibercafés, locutorios, centros de acceso, incluyendo las diversas articulaciones que entre los sectores o actores pudiera darse a modo de cooperación. Las “aulas” cuentan (o deben contar) con: equipamiento computacional de tipo PC, aunque en los últimos años ha proliferado la utilización de equipos portátiles y artefactos móviles; conexión a Internet; herramientas y aplicaciones informáticas de software básico como navegador, procesador de texto, planilla de cálculos, gestor de presentación de diapositivas, base de datos, programas para edición

e instancias de aprendizaje de Logo o Basic. El objetivo era formar para un futuro informático. En los noventa, lentamente comenzó a masificarse el uso de la PC. Desapareció la enseñanza de lenguajes de programación tal como se conocía y se dio paso a la enseñanza de herramientas ofimáticas para formar usuarios de computadoras y trabajadores que puedan ser capaces de procesar, organizar, almacenar, y con la popularización de Internet, compartir información. Estas prácticas no han sido superadas y de hecho siguen vigentes a pesar de los cambios culturales y sociales de fin de siglo y de pequeñas innovaciones que se van implementando. De todas maneras, pareciera ser que ya no se trata de formar a un operador de PC sino una persona con e-competencias: un consumidor crítico y selectivo, un productor creativo y colaborativo, y un miembro responsable de la comunidad online (Gros Salvat y Muraro, 2009; Rossaro, 2011).

¹⁵³ El Estado también debería estar interesado en que los ciudadanos tengan manejo de TIC. Castro (2005) justifica las políticas de alfabetización TIC en la necesidad de que el Estado garantice el derecho básico del acceso a la información pública. Y en tal caso, es su deber implementar ofrecer capacitación a los ciudadanos en desventaja, para así poder compensar las desigualdades sociales producto de la misma introducción de TIC.

multimedia, y un docente o facilitador¹⁵⁴ de contenidos que ordene el buen uso y distribución de los recursos entre los alumnos¹⁵⁵.

Si bien acceso y conectividad, y educación digital son las áreas principales (y potenciales) de acción de los gobiernos locales, existen también otras acciones de menor trascendencia que se vinculan en mayor o menor medida con las TIC¹⁵⁶. Esta tercera línea puede denominarse, a partir de Serna (2002), políticas para la promoción y difusión de TIC, e incluye las realizaciones que promueven, extienden y socializan los beneficios de las TIC en la comunidad¹⁵⁷.

En un primer momento, las iniciativas de promoción y difusión del uso de TIC han estado ligadas a las políticas de Gobierno Electrónico¹⁵⁸, otro eje más que suele incluirse en las acciones para garantizar el acceso a la Sociedad de la

¹⁵⁴ Castro (2005) afirma que las nuevas tecnologías transforman los procesos de enseñanza y aprendizaje, transformando también el rol de docente o profesor. En tal sentido define a los educadores digitales como "facilitadores" que rompen con el esquema de traspaso vertical de conocimientos.

¹⁵⁵ Existen varios modelos de acceso público a TIC: un "telecentro" es un centro multipropósito, con PC y conectividad, destinado a búsqueda de información, educación y capacitación, y entretenimiento para la comunidad; un "infocentro" tiene rasgos de infraestructura similares pero solo se dedica a brindar navegación, directa o asistida, y no brinda ni capacitación ni genera contenidos; los "cibercafés" son en resumidas cuentas telecentros de gestión privada, es decir, persiguen fin de lucro y permiten utilizar herramientas TIC con propósitos diversos previo pago de la tarifa (PNUD, 2002; Proenza, 2004; Finkelievich, 2007; Kaufman, 2007). Existe un reciente cuarto modelo que se desprende de las iniciativas de alfabetización TIC y se denomina "aula digital": una especie de "telecentro restringido" destinado a la comunidad pero sin el tránsito diario de personas. La participación en estos espacios tiene una relativa institucionalización.

¹⁵⁶ Frey sostiene que, además de generar accesos públicos a TIC y campañas de educación digital, es necesario apoyar la formación de comunidades virtuales locales y generar mecanismos de participación electrónica. Desde su preocupación por dinamizar la gobernanza urbana electrónica, esto es multiplicar las posibilidades de participación de los individuos mediante TIC en la toma de decisiones públicas, la idea es que los gobiernos locales se interesen "no solo de la búsqueda de estrategias capaces de reducir la exclusión digital, sino de un ambiente más interactivo en las comunidades locales" (Frey, 2002:114).

¹⁵⁷ Nosotros, para ser pragmáticos en el desarrollo posterior, incluiremos además todo lo que no puede encorsetarse en las dos categorías anteriores.

¹⁵⁸ El Gobierno Electrónico se define como la "la utilización extensiva, intensiva y estratégica de las TIC a las actividades del Estado Nacional, los Estados provinciales, los Municipios y los Entes Estatales o Mixtos de modo tal que en sucesivas reingenierías se cumpla el objetivo de la reforma del Estado, es decir la eficientización de sus actividades, la transparencia de sus actos, y la mejora de su relación con administrados y gobernados, otorgándoles herramientas para su mayor participación y control de la cosa pública. Se trata de la reinención del Estado mediante sucesivas reingenierías de base tecnológica, creando de modo incremental, valor para la sociedad. Por otra parte, estos usos no deben orientarse sólo a buscar la eficiencia, productividad, y transparencia de los actos y relaciones públicas y privadas, sino también a la re-creación de la esfera pública y a la construcción de ciudadanía, de modo tal que redunde no sólo en una mayor legitimidad de la democracia y el Estado, sino en una mejor gobernabilidad de una sociedad que es cada día más abierta, horizontal, ascendente, diversa y compleja" (Finkelievich y otros, 2010:7).

Información. Fundamentalmente, porque el Estado siempre se interesó en que sus ciudadanos redefinan ese vínculo administrativo, a partir de la posibilidad que brindan los servicios online y la realización trámites vía web, incrementando así la cantidad de ciudadanos que utilizan los sitios oficiales de los gobiernos y administraciones públicas (Araya Dujisin y Porrúa Vigón, 2004). Cuando las nuevas tecnologías se masificaron, las políticas de promoción vinieron a destacar las actividades orientadas a potenciar la cohesión social a través del fomento del uso de TIC por parte de los ciudadanos, del sector privado y del resto de agentes sociales¹⁵⁹.

La promoción de TIC y la difusión de las mismas como parte de las actividades cotidianas del sector público, se refiere tanto a una dimensión cultural, más ligada a la aprehensión y las prácticas sociales, como a el eje infraestructura y acceso público, necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la Sociedad de la Información. Esta doble actuación facilita el acceso, comparte los beneficios a la comunidad, interviene cuando es necesario en el mercado y sus tarifas y contribuye a solucionar los problemas de la brecha digital (Serna, 2004).

En mucha menor medida que las dos líneas de acción principales, los gobiernos que incorporan TIC a sus actividades o que tienen una posición proactiva frente a ellas en relación a la promoción de sus beneficios a la sociedad, suelen realizar incursiones en estrategias para promover el uso o la apropiación de determinadas herramientas o dispositivos electrónicos, convencidos de su utilidad, beneficio o ventaja para el ciudadano. Muchas veces, las TIC no son en sí la “novedad” en tanto objetos, sino que forman parte integrante de los denominados bienes culturales o bienes sociales (Serna, 1999; Serna, 2002).

Estas acciones pueden formar parte de una política pero por lo general son de concepción coyuntural. Toman forma en eventos, promociones, utilización de

¹⁵⁹ Surge así la idea de la “ciudad digital”, concepto que además de incluir por completo las políticas de Gobierno Electrónico, hace referencia a las políticas que propenden a “facilitar y difundir el uso intensivo, extensivo y estratégico por parte de todas las organizaciones, empresas y personas de la sociedad sin exclusiones, promoviendo la innovación, las redes y el conocimiento” (Finkelievich y Prince, 2008:2). De alguna manera, la ciudad digital condensa Estado y Sociedad Civil en su faceta virtual.

soportes digitales relativamente novedosos, extensión de experiencias a la sociedad, realización de publicaciones de gestión o de investigación, adhesiones oficiales del gobierno, organización de actividades académicas como congresos o simposios, campañas de sensibilización sobre temáticas puntuales, instalación de nuevos dispositivos electrónicos, entre otras.

3.8 Inclusión y competencias digitales

Para Unesco (2009b) el conocimiento sobre la utilización de herramientas digitales mejora las posibilidades de empleabilidad de las personas en tres aspectos: es una habilidad excluyente en muchos casos; es una habilidad esencial en el mercado de trabajo; o es una habilidad que catapulta la adquisición de otras. Esta afirmación nos da pie para abordar el uso de TIC en términos de competencias, otro de los enfoques necesarios para entender la lógica de las acciones de inclusión digital.

Las competencias son las formas en que los individuos logran movilizar todos sus recursos (cognitivos, afectivos, sociales) para lograr el éxito en la resolución de una tarea en un determinado contexto. La vida en sociedad y la participación en el mercado de trabajo requieren constantemente de nuevas competencias que integren conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias (Proyecto Atlántida, 2009)¹⁶⁰. Así surge la idea del “aprendizaje permanente”, algo muy ligado a los vertiginosos cambios que ha experimentado el mundo TIC, y que más allá de las instancias formales, está compuesto por un sin número de contextos informales: autoaprendizaje, educación a distancia¹⁶¹, trayectos informales menores, entre

¹⁶⁰ Fundación Mediterránea (2005) afirma la necesidad de generar políticas públicas de educación TIC que aporte a la reducción de la brecha digital, a partir de la incorporación de programas de alfabetización en nuevas tecnologías a los trayectos educativos formales e informales.

¹⁶¹ Conocida como “e-learning”, es una forma de educación a distancia basada en el uso de las TIC: es el uso de Internet para acceder a materiales de estudio; para interactuar con los contenidos, instructores y otros alumnos; y para obtener apoyo durante el proceso de aprendizaje, en función de adquirir conocimientos (Ally, 2004). La educación a distancia también se da bajo la modalidad b-learning (blended-learning), que combina el uso de TIC con interacción presencial con el profesor. Entre los beneficios que brinda esta modalidad de aprendizaje se pueden distinguir: la introducción de nuevas técnicas pedagógicas que involucran a los alumnos en cualquier lugar de manera interactiva; la eliminación de las barreras físicas y los tiempos de estudio; dinamización de la relación entre docentes y alumnos, y entre alumnos en sí; reducción de costos en la transferencia de conocimientos (Unesco, 2002; Ally, 2004; Frida, 2005).

otros (Comisión Europea, 2001; Pullman, 2002). Esto significa que el aprendizaje ya no solo se limita al impartido en los contextos "institucionales o formales" como la educación primaria, secundaria o universitaria. Las TIC ofrecen a todos los miembros de la sociedad la oportunidad de aprender en función de sus necesidades y circunstancias específicas, como los propios hogares, que se están convirtiendo para mucha gente en un lugar de aprendizaje cada vez más importante, sobre todo, para los desempleados, los adultos mayores o los discapacitados (Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional, 2009)¹⁶².

Como era de esperar, organismos y cumbres internacionales también se han expedido desde países hegemónicos sobre el contenido de las "competencias básicas". Así tendremos el Consejo de Lisboa¹⁶³ que en 2000 definió al uso de las TIC como una de las cinco competencias primordiales¹⁶⁴. Otro enfoque es el propuesto por la economía del conocimiento¹⁶⁵, que desarrolla tres áreas de competencias clave que las competencias TIC permitan acrecentar:

- el capital cultural, a través de la cumplimentación de los propios objetivos en la vida, entre intereses, aspiraciones, desarrollo y realización personal;
- el capital social, a través de una integración y ciudadanía activas, que posibilite la participación a todos los ciudadanos de la sociedad; y
- el capital humano, a través de la empleabilidad o adaptabilidad laboral para conseguir un trabajo digno en el mercado laboral.

En 2005, el Parlamento Europeo ofreció un marco de referencia para pensar las competencias, que entre otras, incluye la "competencia digital", requisito que cualquier ciudadano debe tener y que el Estado debe garantizar para su total integración a la sociedad¹⁶⁶. Otro aporte más valioso, sobre todo por la forma de

¹⁶² En este punto es interesante mencionar que, por ejemplo, el Plan Ceibal (Uruguay) prevé la utilización de las notebooks en los hogares por parte de miembros familiares de los beneficiarios.

¹⁶³ <http://www.lisboncouncil.net/>

¹⁶⁴ Las otras cuatro eran: lenguas extranjeras, cultura tecnológica, espíritu empresarial y destrezas sociales.

¹⁶⁵ Nos referimos al documento marco elaborado por el Grupo de Trabajo sobre Competencias Clave de la Comisión Europea. Se puede consultar en: http://ec.europa.eu/education/school-education/competences_en.htm

¹⁶⁶ http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/am/609/609485/609485es.pdf

su concepción, es el realizado por el proyecto Deseco, auspiciado por la OCDE. En este caso, las competencias son definidas de manera holística, y son definidas como un sistema de acción complejo que engloba las habilidades intelectuales, las actitudes y otros elementos no cognitivos que son adquiridas y desarrolladas por los sujetos a lo largo de su vida y son necesarias para participar con eficacia en diferentes contextos sociales. Se dividen en tres categorías: actuar de manera autónoma, utilizar herramientas o recursos de manera interactiva y funcionar en grupos (OCDE, 2008). En el caso de la segunda categoría, se incluyen las capacidades de usar el lenguaje, los símbolos y los textos de modo interactivo; utilizar el saber y la información de manera interactiva; y usar de las nuevas tecnologías de manera interactiva. De este enfoque, lo deseable es que los ciudadanos sean autónomos, controlen la tecnología, consuman responsablemente, asimilen y produzcan información, sean socialmente responsables y capaces de comunicarse y participar, en definitiva, que estén integrados (Cuevas Cerveró, 2009).

3.9 La inclusión digital como mecanismo de integración social

Abordamos oportunamente la exclusión social como un fenómeno multidimensional, no aprensible totalmente bajo la lógica excluido / incluido. Esto permite afirmar que la conjugación de variables puede dar lugar a múltiples situaciones en donde no estaría firme la cohesión necesaria en la sociedad para que cada persona participe de manera material y simbólica de los distintos ámbitos. Rocha (2000) sostiene que en la actual etapa globalizada de la economía y de la organización del conocimiento en torno a las TIC, la educación TIC asume un papel fundamental: permite acomodarse en la Sociedad de la Información y el Conocimiento y funciona como un facilitador del ejercicio ciudadano¹⁶⁷. La inclusión digital busca así contribuir al fortalecimiento de una ciudadanía activa desde el escenario digital o tecnológico, debiendo concretarse en un trayecto que integre a las personas a los procesos sociales que se generan producto de la relación con las nuevas tecnologías, no solo como resultado del acceso sino

¹⁶⁷ Volvemos a dejar en claro el significado que adquieren los procesos de capacitación, sobre todo, para los más desfavorecidos, por sobre las soluciones de conectividad, como verdaderos agentes de transformación.

también producto del despliegue de capacidades de producir e intercambiar bienes materiales o simbólicos¹⁶⁸. Las TIC deben entenderse como un mecanismo real de integración (Raad, 2004).

Creemos que la inclusión digital no es exclusivamente un curso de informática vacío de sentido, mucho menos se limita a la provisión de computadoras. Aspiramos a que sea un proceso integral de incorporación de aptitudes intelectuales que supere la enseñanza operativa de herramientas TIC. En este sentido, para Cabrera (2005), desarrollar proyectos para la inclusión sociodigital de los colectivos excluidos significará contribuir a familiarizarlos con las herramientas, los procedimientos y los entornos que acompañan la expansión imparable de las TIC. Esto incluirá inversiones en infraestructura, actividades educativas y formativas, y difusión de contenidos que puedan llevar a las personas a incorporar las TIC para enriquecer su realidad y desarrollar sus prácticas sociales. Por tanto, se trata de generar procesos que aumenten las posibilidades de las personas de integrarse digitalmente y participar de los beneficios de ello (Raad, 2004). Corresponde a los gobiernos la promoción de políticas de inclusión social “para que el salto tecnológico tenga un paralelo cuantitativo y cualitativo en las dimensiones humana, ética y económica”, lo que incluye a la alfabetización digital como elemento clave en las estrategias de desarrollo social (Sardenberg, 2000:4).

Las personas deben ser capaces de transformar la información en conocimiento que sirva a sus propias vidas. Coincidimos con Silveira (2003) quien afirma que estos procesos de capacitación no son espontáneos y que deben incluir necesariamente herramientas que permitan transformar la propia realidad. Por esto, Sorj (2003) da cuenta de la especial relevancia que tiene la capacitación intelectual e inserción social del usuario en tanto son determinantes en el aprovechamiento efectivo de la información y de sus necesidades de

¹⁶⁸ “La capacitación para la utilización adecuada de los recursos tecnológicos disponibles representa, por lo tanto, un primer paso hacia la posibilidad de un ejercicio pleno de la ciudadanía en el ámbito de los procesos políticos y de la gobernanza. [...] el ejercicio de la ciudadanía plena exige la inserción en la vida digital, tanto en el ámbito económico como en el social, cultural y sobre todo, político” (Frey, 2002:113).

comunicación a través de Internet¹⁶⁹. Suaiden (2009) sostiene que el proceso de inclusión digital debe posibilitar la inserción y estimular a los ciudadanos que estén tomando parte. El objetivo último es crear condiciones para que las personas dominen las herramientas, utilicen la información, produzcan contenidos, pues esto significa permitir que las personas adquieran otras informaciones, pues estar incluido significa ser capaz de participar, cuestionar, producir, decidir, transformar y ser parte integrante de la dinámica social, en todas sus instancias.

Para que todo lo anterior tenga sentido social, es indispensable que las estrategias de inclusión digital se lleven a cabo bajo los postulados de la “visión social de Internet” y se traduzcan en políticas socialmente relevantes en materia de nuevas tecnologías, las cuales se apoyarán en tres pilares: acceso equitativo, uso consentido y apropiación social de los recursos disponibles en la red (Martínez, 2001). El acceso equitativo consiste en la posibilidad de conectividad de manera gratuita o a bajo costo y capacitación básica en el manejo de herramientas TIC; el uso con-sentido significa la utilización efectiva de los recursos de Internet y su combinación con otras herramientas de comunicación; por apropiación social se entiende la verdadera contribución de Internet a la población, es decir, cuando los problemas cotidianos pueden abordarse con recursos TIC. En resumen, la meta es generar la capacidad y la oportunidad de integrar exitosamente a las TIC en el cumplimiento de objetivos propios o colaborativos en diferentes dimensiones de la actividad humana (Prince y Jolías, 2010b).

.....

Completamos así esta tercera parte y el encuadre teórico general de este trabajo a partir de la búsqueda de los elementos que otorgan especificidad a las políticas públicas desarrolladas para transitar por la Sociedad de la Información frente al advenimiento y masificación de las TIC, profundizando necesariamente en las estrategias de inclusión digital y las diversas maneras que existen de abordar la problemática. Esta aproximación se complementa con la mención de las

¹⁶⁹ Sorj (2003) afirma que la posibilidad de utilizar información disponible en Internet como fuente de conocimiento y desarrollo intelectual y profesional depende de la capacitación previa del usuario, la cual está basada en la alfabetización y formación.

estrategias más relevantes llevadas a cabo en América latina y en nuestro país. Es importante destacar nuestra adhesión a la conformación de políticas pluriactorales, con presencia de sectores públicos, privados y sociales, condición ineludible si se quiere asegurar ciertos niveles mínimos de sostenibilidad de las estrategias digitales. Dejamos en claro también la potencialidad que tienen las TIC en tanto integradoras y cohesionadoras de lo social, como mediadores culturales que permiten otorgar contenido sentido y real a las prácticas ciudadanas y al quehacer cotidiano de los individuos, y como dinamizadoras del factor empleabilidad de las personas.

SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO IV: Inclusión digital en Rosario: un relato de lo actuado

4.1 Introducción

En este capítulo se incluye el desarrollo de todos los programas y proyectos que, consideramos, propendieron en los últimos veinte años a la inclusión digital en la ciudad. Su exposición se realiza a partir de la desagregación en tres ejes, a saber:

- acceso, conectividad y accesibilidad: incluye las iniciativas que facilitan y promueven el acceso público a Internet o a herramientas TIC;
- alfabetización digital: da cuenta de las diversas instancias de capacitación en el uso y manejo de TIC;
- promoción y servicios digitales: donde se abordan todas las acciones menores que contribuyen a la inclusión digital y que no cuadran en ninguna de las categorías anteriores por su esencia o por el público destino; se incluyen políticas de uso y servicios digitales, promoción, difusión y sensibilización vinculadas a las TIC.

En algunos casos seguimos un orden secuencial histórico, en otros apelamos a la realización territorial para su agrupamiento. También damos ejemplos de las iniciativas a partir de una dependencia o área que por sus características sobresale individualmente, y en otros casos las iniciativas merecen abordarse desde la instancia participativa que la generó. Finalmente, están las que no encajan en ninguna de estas formas, por nacer aisladas, por ser efímeras, por pasar desapercibidas, o por cualquier otro motivo que eventualmente se dejará explícito. El capítulo comienza dando cuenta del contexto social y político, lo cual facilita el encuadre de las acciones.

4.1.1 Contexto sociopolítico

El período estudiado se inscribe en dos etapas socioeconómicas bien marcadas a nivel nacional. Primeramente, la era de la convertibilidad y las políticas neoliberales en su apogeo, que en nuestro caso salpica desde 1993 hasta 2003, incluyendo la profunda crisis de 2001-2002. Este período se caracteriza por desindustrialización, apertura extrema del mercado de bienes, desregulación del mercado laboral, privatización de servicios públicos, y culpa de ello, creciente desempleo y subempleo, y aumento de la pobreza y la indigencia hasta límites nunca antes alcanzados. Seguidamente, luego de la crisis, una etapa de recuperación y crecimiento, que comienza en 2004 y dura hasta hoy, caracterizada por la mejora sostenida de los indicadores sociales y económicos, a partir de políticas relativamente progresistas y redistribucionistas que recompusieron el capitalismo nacional. Se comenzó a financiar el desempleo desde el Estado, rediscutir concesiones y tarifas a las empresas privatizadas, e invertir cada vez más en salud, educación y obra pública. El Estado se posicionó como controlador y desarrollador del mercado interno en función de una economía mixta que dio origen a un modelo neodesarrollista¹⁷⁰.

Los notorios cambios y continuidades acontecidos en la ciudad, en diversas dimensiones, se llevaron a cabo a partir de la gestión del Partido Socialista Popular, luego Partido Socialista, con las sucesivas intendencias de Hermes Binner (1995-1999 y 1999-2003) y Miguel Lifschitz (2003-2007 y 2007-2011). La permanencia del socialismo en el Ejecutivo, que en realidad gobierna la ciudad desde 1989¹⁷¹, ha posibilitado dar continuidad a los proyectos de cambio iniciados a mediados de los noventa, y las transformaciones experimentadas han trascendido al mundo como el “Caso Rosario”, una combinación de políticas

¹⁷⁰ Pucciarelli (2011); Levy y Valenzuela (2007); Sader y Jinkings (2009); Basualdo (2006).

¹⁷¹ En 1989 resulta electo intendente Héctor Cavallero (PSP) para completar los dos años de mandato que le quedaban al renunciante Horacio Usandizaga (UCR), quien había sido electo en 1983 y reelecto en 1987. Cavallero vuelve a ser reelegido para el período 1991-1995. En 1993, el PSP se fracciona; un sector queda liderado por Cavallero, de estilo populista; por el otro lado, Binner, quien gana la contienda electoral en 1995, integrando una alianza con el Partido Demócrata Progresista y la Unión Cívica Radical. Es importante dejar en claro de antemano que en materia de inclusión digital las acciones más relevantes ocurrieron en los períodos de Binner y Lifschitz, aunque el intervalo temporal elegido para dar cuenta de nuestro objeto de estudio comienza en 1993, a mitad de la segunda gestión de Cavallero, y finaliza en 2012, al un año de iniciado el mandato de Mónica Fein (PS), electa para el período 2011-2015.

progresistas, participación ciudadana, sustentabilidad e inclusión social¹⁷². Como cualquier experiencia innovadora a travesada de coyunturas sociales y políticas, ha tenido sus avances y retrocesos, pero el gobierno ha sabido mantenerse, reinventarse, y captar el voto de los rosarinos.

En todos estos años, “los socialistas” se han posicionado como hacedores de políticas públicas innovadoras, sostenidas en dos pilares esenciales: la participación ciudadana y la reforma del Estado local, identificables por separado con sus respectivas propuestas, pero que deben entenderse cohesionadamente. Estas apoyaturas se convirtieron a la larga en el emblema de la gestión, sumado a ciertas estrategias del denominado mercadeo de ciudades para la proyección nacional e internacional, a partir de la inspiración en el modelo Barcelona y la tendencia a generar plusvalías urbanas a partir de la intervención pública-privada. En este período, el gobierno local implementó políticas transformadoras, fomentó el trabajo en redes, y revalorizó el papel de la ciudad como actor protagonista de una democracia de proximidad¹⁷³.

Uno de los instrumentos más importantes a la hora avanzar hacia una democracia más participativa a través de políticas que innoven fue el Plan Estratégico Rosario (PER), cuya acta oficial de formación data de 1996. El PER desarrolló un proceso que concretó las relaciones formales e institucionales con actores clave de la ciudad: dirigentes sociales, políticos, representantes de organizaciones, sectores empresariales y religiosos, instituciones públicas y privadas, etcétera¹⁷⁴. Así, se discutieron los objetivos y se incluyeron las diversas miradas a la gestión. Su implementación en los años sucesivos convocó a una participación institucional que mostraba interés en debatir proyectos a escala de ciudad. Se perfiló como una mecanismo cooperador público-público y público-privado y significó un gran

¹⁷² Guberman (2004).

¹⁷³ Geary (2010). La autora sostiene que la innovación propuesta por la gestión local no tuvo su correlato en la reducción de la pobreza y el desempleo, por lo menos, en el período 1995-2003. Feijoó (2003) sostiene que las políticas del Municipio apuntaron al mejoramiento de la calidad de vida y la inclusión social pero que no lograron reducir las desigualdades: Rosario evidenciaba durante la crisis los mismos síntomas que todo el país. La diferencia radica en que frente al descreimiento de “la política”, los gobernantes locales promovieron la participación ciudadana y el desarrollo sustentable (Iazzetta, 2009).

¹⁷⁴ El PER se desarrolló con la colaboración de la Agencia de Cooperación Española, que proveyó las bases y el plan de acción de diagnóstico, formulación y ejecución de las políticas públicas.

esfuerzo a la hora de coordinar y movilizar las fuerzas locales hacia objetivos predeterminados, ya que consiguió generar dinámicas sociales de compromiso y acuerdo novedosas, participativas e inclusivas¹⁷⁵.

El PER centró su labor en dinamizar e impulsar proyectos sociales, económicos, culturales y educativos para la ciudad, desarrollando un modelo de territorialidad donde estuvieran incluidas todas las visiones. Rosario tuvo capacidad para generar una proximidad con sus ciudadanos, dándoles la posibilidad de intervenir en las propuestas urbanas y en su desarrollo. Así se profundizó la democracia, con nuevas prácticas abiertas a la participación comunitaria, abrazando el debate y la formulación de proyectos o líneas de gestión y su seguimiento.

El plan, mirando hacia atrás, se puede valorizar como una experiencia seminal de gobernanza, trabajo en red, y en definitiva, como ejemplo concreto de lo que es posible lograr en la articulación de fuerzas que convergen en pos de objetivos consensuados y comunes. Si bien es posible distinguir en él intereses de sector, no por ello no significaron realizaciones que beneficiaron a toda la ciudad y a la vez promovieron el desarrollo de los proyectos particulares.

La reforma del Estado, otro pilar de la gestión socialista, fue posible gracias al programa de Descentralización y Modernización que se puso en marcha en enero de 1996¹⁷⁶ y posibilitó en primer término, una desconcentración administrativa y de servicios públicos, seguida en el tiempo de una descentralización de las decisiones políticas y sociourbanas. La descentralización se diseñó en base a una necesaria y previsible delimitación geopolítica de la ciudad en seis distritos:

¹⁷⁵ Este tema fue abordado en el trabajo final para la materia “Enfoques teóricos de la gestión pública” dictada por M. Nogueira en 2008 durante el cursado de la Maestría en Gestión Pública, cuya tesis para finalizar dicho trayecto estamos validando con esta investigación.

¹⁷⁶ Decreto N° 28/1996. En 1998, un documento parcial que mostraba los avances conseguidos, incluyó los proyectos Descentralización del Municipio, Plan de calidad y eficiencia en la gestión, y Nuevos instrumentos para la participación ciudadana, como propuestas en ejecución o a ejecutar. Creemos que la inclusión de estas líneas de acción, concebidas antes de la conformación oficial del PER, podría obedecer a la necesidad de otorgar más legitimidad a esta tarea emprendida por el Municipio, que al investigar de Geary (2010), describió en este tema esquemas consultivos con integrantes de la Sociedad civil del tipo convenios mas no un compromiso político formal desde el gobierno. El plan de modernización no estuvo sujeto a debate salvo al interior el partido.

Centro, Norte, Noroeste, Oeste, Sudoeste y Sur¹⁷⁷. En cada uno de ellos se erigió un edificio o “minimunicipio” denominado Centro Municipal de Distrito que a la postre se convertiría en referencia obligada para los vecinos no solo para la realización de las tramitaciones administrativas, sino también como espacio de diálogo permanente y generador de actividades sociales y culturales. Los CMD son la cara visible de la descentralización, su anclaje infraestructural, y el telón de fondo del escenario de la participación civil.

Los CMD fueron pensados como una unidad en sí mismos para que los ciudadanos perciban al Estado local como cercano y eficiente. Pueden definirse como un centro para:

- administrar lo público y proveer servicios públicos, con la mayor facilidad y efectividad posibles;
- contener programas y actividades de desarrollo social, económico y cultural;
- coordinar las áreas municipales con incidencia en territorio; y
- facilitar el diálogo entre Sociedad Civil y Estado¹⁷⁸.

Pero la reforma ocurrida en el Estado local no sólo se compone por los productos, las acciones y los procesos, sino que también exhibe subjetividades y consenso comunitario, lo cual permite entender la descentralización y la modernización como construcciones colectivas, y sirve para visualizar la necesidad de reformular y rediseñar parte de la estructura administrativa para acoplarla a la visión de ciudad que se desprendía del PER. Progreso, oportunidades para todos, inclusión, eficiencia y cercanía con el ciudadano se tradujeron en pilares del proceso de reforma marcado por la desconcentración en la provisión de bienes y servicios para flexibilizar la organización; una gestión participativa para que el ciudadano

¹⁷⁷ La delimitación de los distritos se realizó a través de un convenio entre la Municipalidad y la Universidad Nacional de Rosario, con equipos de las facultades de Ciencias Económicas, Ciencia Política, y Arquitectura, los cuales trabajaron en conjunto con el propio Equipo de Descentralización del Municipio. Se contó entonces no sólo con una propuesta de organización distrital, sino con un completo relevamiento de las necesidades de cada uno de los distritos definidos, lo que permitió a la gestión municipal decidir adecuadamente la infraestructura y los recursos a asignar en cada Área de Servicios Urbanos y en cada Centro Municipal de Distrito.

¹⁷⁸ MR & PNUD (2006).

sea escuchado y pueda sugerir la solución a sus propios problemas o proponer alternativas que mejoren su calidad de vida; información de la gestión para brindar transparencia sobre las decisiones tomadas; y dinamización en la solución de los problemas cotidianos. Tres características fundamentales se desprenden de este proceso:

- la cercanía: para llevar la administración al ciudadano, de manera eficiente y directa;
- la planificación estratégica: que permita gestionar la política pública y articular sus productos en una delimitación territorial (distritos) para poder desarrollar la especificidad de cada zona; y
- la articulación: para poder operar de manera coordinada entre las áreas municipales en un esfuerzo único a nivel territorial¹⁷⁹.

Los CMD son la pata territorial de la descentralización. El primero, el CMD Norte “Villa Hortensia” se inauguró en 1999. Sucesivamente, cada dos o tres años, y a medida que las arcas municipales lo iban permitiendo, se fueron habilitando los restantes: CMD Oeste “Felipe Moré” (1999), CMD Sur “Rosa Ziperovich” (2002), CMD Centro “Antonio Berni” (2005), CMD Noroeste “Olga y Leticia Cossettini”(2006), y CMD Sudoeste “Emilia Bertolé” (2009)¹⁸⁰. Los CMD se han convertido en punto de referencia obligado para los vecinos de la ciudad.

El Presupuesto Participativo¹⁸¹, por su parte, se implementó en 2002 al calor de las asambleas vecinales que acompañaron a lo largo y ancho del país todo el

¹⁷⁹ Gutiérrez (2009).

¹⁸⁰ Cabe agregar que en paralelo se fueron desconcentrando y reorganizando las dependencias que se ocupaban de la realización de trabajos operativos vinculados a obras y servicios no concesionados de pequeña y mediana escala. Aquí incluimos bacheo, zanjeo, poda, escamonda, drenajes, recolección de residuos verdes, entre muchos otros. Se denominó a esta nueva unidad operativa como Área de Servicios Urbanos (ASU). Tomó menos años crear los seis, también uno por distrito, a partir de la readaptación de espacios preexistentes.

¹⁸¹ Cuando nos refiramos en lo próximo a un proyecto específico formulado en el marco del PP, lo haremos dejando explícito dos años consecutivos, indicando el primero el año de realización del proceso de asambleas y elección, y señalando el segundo número el año (siguiente) cuando el proyecto debería ser realizado y en referencia al año de imputación de la partida presupuestaria. Por ejemplo, hacer referencia a un proyecto del PP 2012/2013 significa que los procesos de diálogo, acuerdo, formulación de la iniciativa y elección de la misma ocurrieron en 2012; y que el proyecto sería realizado al año siguiente.

período de la crisis argentina. Rosario, una de las ciudades más castigadas por la debacle económica, no estuvo ajena, y de hecho, luego de experiencias asamblearias informales, logró institucionalizar este mecanismo de participación ciudadana se ha vuelto una herramienta imprescindible para dar voz a los barrios por un lado, y para legitimar las políticas del ejecutivo por el otro¹⁸².

En 2004, el intendente Miguel Lifschitz relanzó al PER bajo una nueva mirada: la metropolitana. Esta iniciativa se denominó PEM (Plan Estratégico Metropolitano). Por último, en 2008 comenzó a funcionar el PER+10 Metropolitana, una suerte de segundo plan estratégico formulado a diez años del primero y compuesto de las estrategias deseables de ser concretadas antes del 2018. El documento se presentó en 2009. A todo lo actuado en materia de participación ciudadana en los últimos años, se le suma la intencionalidad de trabajar en pos de una mayor participación de la comunidad en las políticas públicas. El plan destaca en su eje “Oportunidad + Ciudadanía” la necesidad de propender a trabajar con un modelo de gestión en red a partir del reconocimiento del valor que tienen los actores sociales territoriales¹⁸³. Volveremos sobre este documento más adelante para rescatar cierto contenido vinculado con nuestro objeto de estudio.

4.2 Acceso, conectividad y accesibilidad

¹⁸² La experiencia del PP en Rosario es una réplica con leves variaciones del modelo participativo de varias ciudades de Brasil, en especial Porte Alegre, implementado en 1989. En Argentina numerosas ciudades han aplicado la herramienta a partir de la observación del caso local. Un análisis minucioso del PP rosarino se encuentra en Ford (2008): “Experimentos democráticos: asambleas barriales y presupuesto participativo”, Tesis doctoral, FLACSO, Argentina. Como dijimos anteriormente, comenzar con las prácticas de democracia participativa era uno de los proyectos del PER.

¹⁸³ “La existencia de una significativa cantidad y calidad de actores relacionados a las diversas áreas de políticas públicas constituye un hecho incontrastable y fundamental para la vida de nuestra ciudad. Se trata de actores sociales y económicos (ya sean organizaciones o personas) capaces de realizar aportes relevantes para el desarrollo y la gestión de las intervenciones públicas. El modelo de gestión en red provee una articulación estable entre el estado local y la sociedad civil, ya que se basa en el cooperación y el común aprovechamiento de los recursos y las capacidades (materiales, simbólicos e intangibles) para el logro de metas y objetivos compartidos. Esta propuesta procura generar instancias de gestión mixta (pública-social-privada) para la elaboración e implementación de políticas públicas y proyectos para la ciudad. Para ello se prevé afianzar los vínculos con diferentes organizaciones de la sociedad, generar instancias de diálogo y cogestión, desarrollar herramientas de fortalecimiento y cooperación organizacional” (Municipalidad de Rosario, 2009).

Las políticas que analizamos a continuación facilitan y promueven el acceso a Internet en espacios públicos y la utilización de herramientas TIC para acceder a servicios públicos.

4.2.1 Puntos de acceso público a Internet

. Departamento y Centro de la Juventud

El primer acceso público y gratuito a computadoras e Internet se inauguró en algún momento de 1996, cuando el Departamento de la Juventud¹⁸⁴, a partir de la implementación de un pequeño programa llamado Centro de Información Juvenil (CIJ)¹⁸⁵, dispuso la instalación de dos computadoras para que los jóvenes que frecuentaban esta área pública pudieran buscar, acceder y consultar en la web información relacionada con necesidades juveniles: capacitación, becas, estudios, carreras, actividades varias, apoyo escolar.

Un dato que no es menor de aquel tiempo, es la realización de un ciber “temporal” que se armó al aire libre en ocasión del Encuentro de Jóvenes y Adolescentes que se realizó en 1997 en las inmediaciones del Parque de España y los galpones. Esta propuesta duró dos días consecutivos y permitió disponer de varias PC con acceso a Internet para que los jóvenes que participaban de la actividad puedan navegar por la mitad de precio de las tarifas vigentes en aquella época.

En setiembre de 1998, el Departamento de la Juventud se traslada a los galpones de la costa rosarina y pasa a denominarse Centro de la Juventud. Gracias a la disponibilidad de más y mejor infraestructura, y sobre todo, de un financiamiento provisto por Unicef¹⁸⁶, se habilitó a principios de 1999 el Aula de Informática, un espacio pensado para la alfabetización en herramientas informáticas y acceso

¹⁸⁴ El Departamento de la Juventud funcionó en la Casa del Adolescente (Rioja al 1800) hasta mediados de 1998, cuando se traslada a uno de los galpones de la franja del río, en Av. Belgrano 950 B. Compartía espacio físico con el Centro de la Adolescencia de la Secretaría de Salud. El área Juventud (hoy Dirección) siempre dependió de la Secretaría de Promoción Social.

¹⁸⁵ En 2004 pasó a llamarse Centro de Información y Orientación Juvenil (CIOJ).

¹⁸⁶ “En esa época Unicef tenía un anclaje televisivo en el programa ‘Sorpresa y media’, de Canal 13, que se dedicaba a cumplir deseos de sus participantes o atendía pedidos sociales” (Actor municipal, 22/05/2012 [b]).

gratuito a Internet¹⁸⁷. Esta propuesta superaba ampliamente la oferta de las dos PC que incluso, frente a la mudanza, siguieron funcionando en la nueva dependencia.

La presentación original del Centro de la Juventud para atender a la posibilidad de financiamiento para ese proyecto estuvo marcada por el componente social que esgrimía la justificación para abrir un espacio con computadoras e Internet. En este punto es importante recordar que la dependencia municipal venía trabajando junto a la Secretaría de Producción en un programa denominado “Oportunidad”, iniciativa destinada a jóvenes sin trabajo y desescolarizados, el cual ofrecía capacitaciones en oficios, herramientas de orientación sociolaboral y orientación vocacional¹⁸⁸. Finalmente, se pudo gestionar la llegada de 10 computadoras provistas con el tradicional software propietario de escritorio. De esta manera, una vez que se logró la conectividad, se formó una suerte de primer “telecentro” de acceso libre, gratuito y público.

Con estos antecedentes, en 1999 comenzó una iniciativa que se mantuvo por 8 años casi de manera inalterable: los cursos de computación, específicamente, de Windows, Word, Excel e Internet, que se convirtieron en un clásico del Centro de la Juventud¹⁸⁹.

Más allá de las actividades de capacitación en herramientas TIC, el Aula de Informática ofició de punto de conexión a Internet. En un principio estuvo abierto

¹⁸⁷ “Al principio hubo que esperar que prolonguen la fibra óptica desde [el edificio de la ex] Aduana, que hasta ahí llegaba la conectividad que sale desde el Palacio Municipal” (Actor municipal, 18/02/2013 [b]).

¹⁸⁸ Aunque la versión más ajustada la da el siguiente entrevistado, perteneciente en aquella época a la Dirección de Educación Municipal: “El programa Oportunidad lo elaboramos desde Educación. Estaba dirigido a chicos y jóvenes en situación de vulnerabilidad, y apuntaba a prevenir la deserción escolar, capacitar en oficios... Una de sus patas era la capacitación en informática. Unicef se interesa en esa propuesta y brinda los recursos, y unas 10 computadoras. Nosotros no teníamos lugar y las ubicamos en el Centro de la Juventud. Pero la gestión la hicimos nosotros” (Actor municipal, 26/06/2012).

¹⁸⁹ El “locutorio” del Centro de la Juventud funcionó siempre como una propuesta de doble arista: capacitación y acceso. La parte específica de enseñanza digital la trabajamos en la sección de Alfabetización de esta tesis.

al público después de las 19 horas¹⁹⁰. Luego, el esquema de acceso público fue modificándose con las diferentes gestiones políticas¹⁹¹ y coyunturas.

Varias fuentes consultadas coinciden que en el período de mayor actividad fue de 2000 a 2002¹⁹². Lo mismo se evidencia en muchas otras actividades gratuitas o a bajo costo que ofrecía la Municipalidad, a la luz de la gran crisis que vivía el país. La oferta de un acceso público a Internet totalmente gratuito se estaba llevando adelante en momentos del auge de los locutorios, telecentros, y cibernets en todo el país. Hacia 2003/2004 ya se empezaba a dificultar el uso de las computadoras, y por ende, la propuesta en general exhibía signos de agotamiento, debido a la obsolescencia de las PC¹⁹³. Finalmente, entre mediados y fines de 2005 y ante la inminente reestructuración del programa Empleabilidad, deja de funcionar para el público de manera oficial¹⁹⁴.

. Bibliotecas públicas

Otro caso de temprana atención al fenómeno Internet fue el de las bibliotecas públicas locales. Tanto la Biblioteca Estrada como la Biblioteca

¹⁹⁰ A lo largo de los años la modalidad de uso puede haber variado, esto se intuye a partir de los anuncios de la organización en su sitio web: en 2002, lunes, miércoles y viernes de 17 a 20; en 2004, lunes, miércoles y viernes de 15 a 18.

¹⁹¹ Que justamente coinciden con las elecciones a intendente: 1999/2003, 2004/2007, 2008/2011.

¹⁹² “El locutorio lo usaba mucha gente... era complicado el manejo, porque además era gratis, y había mucha espera. A principio renovábamos usuarios cada 15 minutos, si no había otro que quería usar, el que estaba se quedaba un rato más. En esa época todo el mundo empezaba a tener correo electrónico y venían a ver su mail, y usar MSN, muy pocos venían a estudiar o buscar información, era más uso recreativo que otra cosa” (Actor municipal, 18/02/2013 [b]). Otro entrevistado recuerda que “la modalidad para usar Internet era anotarse en una planilla, se daban turnos de una hora. Si no había demanda la gente se podía quedar más del tiempo establecido. [...] El público [que usaba Internet] era adolescente, los que deambulaban por Parque España, y los que iban a los talleres culturales y actividades de Juventud” (Actor municipal, 19/05/2012).

¹⁹³ “Cuando llegué a Juventud [diciembre 2003] el ‘locutorio’ estaba bastante parado, tenía máquinas obsoletas, eran de 1998, de las políticas TIC de los noventa que financiaban los organismos internacionales” (Actor municipal, 22/05/2012 [b]). Un entrevistado confirma que los esfuerzos se pusieron en otras actividades de Juventud: “El locutorio de Internet quedó relegado por los talleres culturales” (Actor municipal, 18/02/2013 [b]).

¹⁹⁴ “Internet fue lo primero que se bajó. Y la gente de Empleabilidad, ante la inexistencia de una oficina amplia con computadoras, fueron de a poquito invadiendo el lugar. De todas maneras, las máquinas no servían salvo para la carga de datos” (Actor municipal, 18/02/2013 [b]). De todas maneras, nunca hubo negativas ante la solicitud de cualquier persona que llega a Juventud y quería acceder a Internet.

Argentina “Dr. Juan Álvarez” contaron con el servicio desde 1997¹⁹⁵. Los trayectos de gestión y de uso son prácticamente similares.

En la Biblioteca Argentina el público podía conectarse a través de cuatro PC que habían dispuesto sobre una plataforma futurista, en un sector del edificio¹⁹⁶. En la Estrada, el acceso se realizaba a través de dos PC que denominaban “espacio de referencia”, el cual permitía acceder a Internet, autónomamente o mediante la ayuda de un asistente del lugar, y además consultar el catálogo de la biblioteca. El servicio era totalmente gratuito. Con el correr de los años los equipos quedaron obsoletos y la conexión lenta. Aunque en contadas veces han hecho algún recambio de máquina o reemplazando algún componente.

En sus inicios, el punto de acceso en la Biblioteca Argentina era usado por muchos jóvenes, cuyos intereses eran chatear o utilizar correo electrónico¹⁹⁷. Era tanta la cantidad de usuarios del servicio, que los turnos se estipularon por 15 minutos. Aquel lugar fue el único en la zona por bastante tiempo. Luego los turnos pasaron a una hora. En 2002 se decide comenzar a cobrar un precio simbólico para el acceso a Internet¹⁹⁸.

En 2009, una donación del entonces diputado Zabalza (PS) posibilitó a la compra de equipamiento para la realización de una sala multimedia en el primer piso de la Biblioteca Estrada, inaugurada oficialmente en el mes de junio¹⁹⁹. El equipamiento incluyó computadoras de escritorio de última generación, totalmente equipadas, con monitor LCD, lector de DVD, auriculares, impresora,

¹⁹⁵ Rosario tiene solo dos bibliotecas totalmente públicas, más la Hemeroteca que depende de la Biblioteca Argentina. También están las denominadas “bibliotecas populares” que reciben un subsidio de la Municipalidad. Según las fuentes, primero se conectó la Biblioteca Argentina y poco tiempo la Estrada, que en aquel tiempo dependía de la primera.

¹⁹⁶ “Habían traído un adefesio hecho por [el artista rosarino] Dante Taperelli que lo trajeron de una muestra relacionada con la informática que se había hecho en el Patio de la Madera. Era como gris plateado. Parecía una nave espacial” (Actor municipal, 28/02/2013 [a]).

¹⁹⁷ “Eran muy pocos los que usaban Internet para búsqueda de información relacionada con el ambiente bibliotecario o de estudio” (Actor municipal, 28/02/2013 [a]).

¹⁹⁸ “[En la Biblioteca Estrada] había pocos fondos... empezamos a cobrar \$0,25. La Biblioteca Argentina cobraba \$0.50. Hoy acá se cobra \$1 la hora” (Actor municipal, 27/06/2012 [c]).

¹⁹⁹ Un entrevistado se encarga de aclarar: “En realidad es una sala multisoporte, ya que también se puede consultar material como diarios, revistas, VHS, CD y DVD” (Actor municipal, 27/06/2012 [a]).

equipadas con software libre²⁰⁰. Hay seis máquinas al público y una para el operador. Desde que se inauguró se cobra \$1 la hora de Internet, y \$0,50 la impresión láser en blanco y negro.

En la actualidad, el perfil y edad de los usuarios es variado, pero se puede advertir que la mayoría son del barrio en ambos casos, los jóvenes buscan información y entretenimiento, mientras que los adultos utilizan Internet para trámites²⁰¹. Ambas instituciones siempre tienen el espacio de conectividad ocupado, por lo que la demanda está completa²⁰². El asesoramiento es parte del trabajo de los bibliotecarios, pero no es primordial²⁰³.

En el caso de la Biblioteca Estrada, el perfil barrial de la sala es algo no solo preferible sino que además se apoya desde otras estrategias institucionales para generar apropiación²⁰⁴. El caso de la Biblioteca Argentina, al ser de mayores dimensiones y estar emplazada en el microcentro de la ciudad, recibe visitantes de otros barrios, aunque no para el uso de Internet.

4.2.2 Conectividad inalámbrica

. WiFi en espacios públicos

²⁰⁰ Como sistema operativo tienen Kubuntu, una derivación del Ubuntu. No se usan programas privativos.

²⁰¹ Sobre la Estrada un entrevistado comenta: “Viene mucha gente de la zona, muchos adultos y muchos jóvenes de secundaria. La sala está para buscar información, pero muchos la usan para recreación, usan Facebook o ven videos. Como no hay filtro el operador tiene que estar controlando. Los adultos la usan más para la página de Anses o Afip, imprimen formularios...” (Actor municipal, 27/06/2012 [a]). Un entrevistado confirma lo mismo sobre la Biblioteca Argentina: “Siempre fue más de uso recreativo” (Actor municipal, 28/02/2013 [a]).

²⁰² Sobre la Estrada: “En una época reservábamos horario, pero no funcionó, luego empezamos a hacer que sea por orden de llegada. Hacemos turnos de un máximo de dos horas. Los horarios pico son por la tarde” (Actor municipal, 27/06/2012 [a]). Este espacio recibe un promedio de 65 usuarios por día (Prensa municipal, 30/12/2010). Desde la Argentina sostienen que “tenemos gente fija que viene siempre” (Actor municipal, 28/02/2013 [a]).

²⁰³ “Viene gente grande que pide asesoramiento, que no sabe manejar una compu. En la medida que podemos, los asesoramos, pero no hacemos trabajos, solo damos una pequeña ayuda” (Actor municipal, 27/06/2012 [a]). “A veces nos piden ayuda con el OpenDoc de software libre... porque usan el otro” (Actor municipal, 28/02/2013 [a]).

²⁰⁴ “Nuestra institución se maneja con el barrio [Belgrano] y la zona, laburamos con escuelas, les hacemos conocer el espacio en el marco de otras actividades. A veces vienen las escuelas a hacer una búsqueda colectiva en Internet, les reservamos la sala... Hay un grupo de un hogar para chicos discapacitados que vienen una vez por semana también. Trabajamos con unas 20 o 30 instituciones de enseñanza. Con las vecinales también hicimos algo para dar a conocer el espacio” (Actor municipal, 27/06/2012 [a]).

La primera iniciativa de acceso público y gratuito a Internet inalámbrica provisto por Municipalidad de Rosario quedó inaugurada en julio de 2007 bajo el nombre “MR Gratuita”. La implementación de la red se efectuó en el marco de la ordenanza N° 8052/06, un proyecto del concejal local Jorge Boasso²⁰⁵ aprobado por el Concejo Municipal, que instaba al Ejecutivo a brindar a la comunidad aquel servicio inalámbrico²⁰⁶. La Municipalidad ya estaba trabajando desde 2006 en anteproyectos relacionados al gobierno digital y la conectividad pública²⁰⁷, por lo que este proyecto legislativo es visto como un paso inicial previo a la formulación de estrategias más o menos integrales²⁰⁸.

La primera etapa del servicio fue concebida a modo de prueba, como experiencia para un proyecto aún mayor, aunque en perspectiva puede observarse que ni siquiera se llegó a cubrir la mitad los lugares que sugería la ordenanza²⁰⁹. De todas maneras se destaca que sin interrupciones aunque lentamente se han venido generando puntos de conectividad en la ciudad.

El puntapié inicial lo marca la disponibilidad de acceso en la zona más céntrica de Rosario: calle Córdoba desde Sarmiento hacia Buenos Aires, la plaza 25 de Mayo y el Pasaje Juramento hasta el Monumento Nacional a la Bandera²¹⁰. En mayo 2009, a pocos meses de cumplirse dos años de la red gratuita, se procedió a

²⁰⁵ Unión Cívica Radical, partido integrante del Frente Cívico y Social.

²⁰⁶ No confundir esta ordenanza, que encomendaba la creación del programa “Rosario 2010 Ciudad Digital” y que tenía como objetivo la implementación de políticas públicas tendientes a lograr la libre accesibilidad a la banda ancha en toda la ciudad, con la iniciativa “Rosario Ciudad Digital”, dada a conocer a los pocos meses por el Ejecutivo.

²⁰⁷ La Capital (21/08/2006; 04/09/2006).

²⁰⁸ “Boasso saca la ordenanza de wifi, y luego negocia la implementación con [la secretaria General] Bifarello. Ya le habíamos hecho llegar un proyecto a Lifschitz, teníamos hablado una consultora para definir estrategias, e incluso ya había ofrecimientos de proveedores de servicios que vinieron cuando se enteraron del proyecto. Boasso quería Internet en algunos lugares... quería llegar hasta Fisherton... y Mónica [Bifarello] quería un proyecto integral” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]). “Se discutió y se acordó hacer algo. Boasso quería una salida rápida” (Actor municipal, 07/05/2012 [b]).

²⁰⁹ La ordenanza sugiere lugares con gran afluencia de público tales como la Terminal de colectivos Mariano Moreno, Distritos Municipales y oficinas públicas, parques y grandes plazas (Independencia, Urquiza, Alem, Cuatro Plazas, Parque Sur y Parque Nacional a la Bandera), peatonales y grandes núcleos comerciales (calle Mendoza en barrio Echesortu, Av. San Martín, La Florida, Alberdi y Fisherton).

²¹⁰ Al momento de la inauguración, en este sector ya existían 22 bares con WiFi (La Capital, 11/03/2007). “El WiFi de peatonal no resuelve nada, porque ahí la gente ya tiene” (Actor municipal, 07/05/2012 [b]).

habilitar conexión inalámbrica de 512 Kbps en los cinco Centros Municipales de Distrito existentes hasta ese momento²¹¹, ampliando así las zonas con cobertura a los CMD Centro, Norte, Noroeste, Oeste y Sur. En este caso, la disponibilidad del servicio no estuvo pensada solo para usuarios móviles u ocasionales, sino que, al desarrollarse en estos espacios numerosas actividades sociales y culturales durante todo el año, la conectividad se asegura de forma permanente para dichos acontecimientos.

Entre 2009 y 2011 se implantó WiFi en el Centro Cultural Bernardino Rivadavia, el Centro de Expresiones Contemporáneas (CEC), la Isla de los Inventos, el Museo de la Memoria, Hospital de Emergencias Dr. Clemente Álvarez (HECA)²¹², Tránsito y Palacio Municipal. Aunque es importante aclarar que si bien es público el acceso, su uso se restringe a la realización de eventos especiales. El caso de Tránsito y Palacio Municipal incluye acceso certificado privado a la red interna de MR.

Lenta pero sostenidamente, siguieron sumándose lugares con conectividad. En noviembre de 2011, y en virtud de la realización de la 27ma. Fiesta de Colectividades, también se extendió la cobertura de acceso libre a Internet al predio del Parque Nacional a la Bandera como soporte logístico para los puestos de votación del Presupuesto Participativo 2011/2012 que se habilitaron durante el encuentro. De este modo, no solo la fiesta transcurrió con Internet habilitada en un sector que se dio en llamar “Plaza Digital”, sino que una vez terminado el evento, todo el parque quedó con acceso²¹³. En principio este servicio tuvo como objetivo facilitar el proceso de registración de los ciudadanos votantes que, en ocasión de visitar la Fiesta, pudieran a la vez ejercer el derecho cívico de elegir proyectos del

²¹¹ El sexto y último Centro Municipal de Distrito (Sudoeste) fue inaugurado en setiembre de 2009.

²¹² La conectividad estuvo apoyada por la Fundación del HECA. El acceso está disponible en algunos sectores del hospital: internación, aulas y salas de espera, biblioteca, oficinas de dirección y legales, hall central (ala este de la Planta Baja), bar, consultorios externos, sectores de guardia e imágenes. La selección del equipamiento destinado a brindar el servicio fue realizada de acuerdo a certificaciones de estándares internacionales, lo cual garantizó la compatibilidad electromagnética con el equipamiento médico que se utiliza en el nosocomio.

²¹³ En lo que refiere a características técnicas, el servicio brindado desde entonces posee la cualidad 802.11n, que brinda mayor alcance y velocidad a los dispositivos que cuenten con esa tecnología. Radio de cobertura: 200 m a la redonda del Museo a los Caídos en Malvinas.

Presupuesto Participativo en el puesto ubicado en el Parque de la Bandera. Con esta extensión, la cobertura llega a los sectores del monumento a los Caídos en Malvinas, al acceso a la Estación Fluvial, al frente del Monumento a la Bandera y al ingreso del edificio del Concejo Municipal.

La última iniciativa de conectividad inalámbrica se realizó en la zona del balneario La Florida, para dotar de acceso a la comunidad que utilizara aquel espacio durante la temporada veraniega 2012/2013. Además, la intendenta Fein prometió que en 2013 se llevaría Internet a la plaza Alberdi²¹⁴.

De alguna manera, este proyecto fue sobreconsiderado, por entusiasmo o por desconocimiento, como el pilar de lo que vendría luego: una ciudad con Internet gratis en toda su extensión²¹⁵, aunque en ningún momento se haya puesto en duda el “principio de libre mercado”²¹⁶.

En 2012 hubo una iniciativa renombrar la red como “Rosario WiFi Pública”, eligiendo el nombre “Rosario WiFi Invitados” para aquellos lugares con conexión permanente pero destinada a usos especiales, operable con clave. También existe la red “Rosario WiFi Interna”, destinada a empleados que acceden desde el interior de edificios municipales con clave a sistemas de gestión, servidores e intranets.

Según se pudo constatar, las sucesivas aperturas de lugares WiFi no obedece a un convencimiento sobre la iniciativa y ni a un plan programado, sino que a una

²¹⁴ La Capital (10/01/2013).

²¹⁵ En oportunidad de su lanzamiento, el intendente Lifschitz destacó la iniciativa porque “permite instalar el tema en la agenda de gestión y avanzar con una mejor plataforma hacia la implementación de este servicio gratuito de Internet para toda la ciudad, logrando así brindar una herramienta muy importante en materia educativa” (Prensa municipal, 23/07/2012). Similares visiones de futuro se vierten en La Capital (23/07/2012) y Rosario/12 (24/07/2012), quienes pregonaron la noticia como un primer escalón hacia la “ciudad digital”.

²¹⁶ Como dijera la secretaria General “la idea es priorizar el uso de esta herramienta en el espacio público, no queremos competir con los proveedores de Internet, no apuntamos a los usuarios residenciales que viven en la zona de cobertura ni a las empresas y oficinas que funcionan en el área” (Rosario/12, 24/07/2012). “Era otra época, se temía que el sector público compita con el privado... se decía que las empresas [proveedoras, ganadoras del concurso de precios] estaban colaborando” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]).

cuestión de factibilidad técnica²¹⁷ y financiera²¹⁸ exclusivamente²¹⁹. Por otro lado, se comprueba lo fácil que es dotar de Internet inalámbrica a lugares que ya tienen conectividad por fibra municipal²²⁰. También, que es una iniciativa necesaria para los turistas y que además tiene rédito político²²¹.

Sobre las inquietudes de los rosarinos sobre la generación de conectividad gratuita o a bajo costo, entendemos que no han estado en agenda y que tampoco se han puesto a consideración de la ciudadanía ni se ha promovido su discusión²²². Creemos también que los servicios WiFi a la luz del crecimiento exponencial de los dispositivos móviles, hoy es más indispensable que 4 años atrás²²³.

En la actualidad, y desde algunos años para acá, se ha pensado más colectivamente en torno a una planificación que beneficie a la mayor cantidad de proyectos posibles, sobre todo en los aspectos técnicos²²⁴.

El servicio MR Gratuita es accesible desde cualquier dispositivo que opera con protocolo WiFi, como computadora portátil, palm, tablets, netbooks y teléfonos móviles²²⁵. Pensado para usuarios móviles, la velocidad máxima aumentó de los 128 Kbps iniciales por usuario a 256 Kbps en un breve lapso. Este cambio, y la

²¹⁷ “Tenemos que avanzar con WiFi por ordenanza, avanzamos por donde podemos, donde llega la fibra de la Municipalidad... sino contratamos” (Actor municipal, 07/05/2012 [b]).

²¹⁸ “Para crecer en conectividad hay que erogar dinero, no hay mucho secreto” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]).

²¹⁹ “No hay proyecto homogéneo, son iniciativas aisladas de cada secretaría para cada unidad o área” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]).

²²⁰ “Los del CEC iban a contratar un servicio de Internet por un evento, y salía cinco mil pesos por cuatro días... y dejar WiFi fijo hecho por nosotros salía mil pesos menos. Así se hizo. Cuando hay una necesidad de conexión, tratamos de dejar WiFi” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]).

²²¹ “El WiFi de peatonal cerraba mucho para el turismo... [Cuando se inauguró] el intendente estaba chocho porque lo llamaron todos los medios de Buenos Aires... El WiFi vende mucho, se ve innovador, se percibe de inmediato, no tiene que pasar mucho tiempo” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]).

²²² “Si abrimos el debate... es algo muy demandado, y no es algo a lo que la gente se vaya a oponer. Te van a pedir mucho más de lo que les podés dar. Se trató siempre de controlar la demanda, una demanda que está latente” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]).

²²³ “Hoy el WiFi en peatonal está mucho más cercano al ideal de inclusión digital que en aquel entonces” (Actor municipal, 07/05/2012 [b]).

²²⁴ “Vamos ampliando la red a través de otros objetivos. La idea es compartir activos y usar la fibra óptica de semáforos o cámaras. Para la instalación de las cámaras [de videovigilancia] pedimos fibra de 72 hilos... ellos tal vez usen 48, pero pedimos más para que sea de usos múltiple” (Actor municipal, 07/05/2012 [a]).

²²⁵ Esto no imposibilita que numerosos usuarios que habitan en zonas cercanas a los espacios públicos con red inalámbrica hayan podido conectarse desde sus computadoras de escritorio.

prescindencia de autenticación de usuario, son los únicos acaecidos en su funcionamiento²²⁶. La navegación está sujeta a un filtrado de contenido y uso que se ajusta a la legislación vigente. Sobre la cantidad de conexiones no existen datos fiables²²⁷. Para atender posible reclamos, consultas, sugerencias o reportes de problemas con respecto de este servicio, la Municipalidad habilitó oportunamente una línea gratuita 0-800, sumado esto a la posibilidad de contactarse vía mail utilizando la dirección ingresada en el registro de usuario. Para la puesta en marcha y sostenimiento de este proyecto se trabajó con software de código abierto.

. *WiFi comunitaria*

La idea surgió por inquietud de la organización Nodo Tau²²⁸, que ya había trabajado con la Municipalidad en otras propuestas de capacitación²²⁹, para llevar conectividad a algunas organizaciones sociales de la zona noroeste. Esta vigente desde diciembre de 2007²³⁰ y brinda Internet a unos 3 mil metros a la redonda. Se enmarcó dentro del plan Tricalcar (Tejiendo Redes Inalámbricas Comunitarias en América latina y el Caribe) por el que se pretende que las aplicación de la

²²⁶ Desde los inicios del servicio, los usuarios debían seguir los siguientes pasos: activar el sistema inalámbrico de su equipo y seleccionar la red pública MR_Gratuita; acceder a Internet a través del navegador; y autenticarse como usuarios en el portal WiFi de la Municipalidad. La primera vez que se accedía al servicio, se creaba un usuario nuevo para generar la conexión. El procedimiento incluía ingresar un nombre de usuario, una contraseña, y una dirección de correo electrónico válida. Una vez realizado este procedimiento, se disponía de unos minutos de gracia para navegar, a la espera del correo que el sistema devolvía con la confirmación de la autenticación. Al ser confirmado como usuario registrado, y al ser confirmadas previamente las políticas de uso aceptable definidas por la Municipalidad de Rosario para el servicio y publicadas en el sitio de referencia, se podía iniciar la sesión de navegación de forma normal. No pudimos precisar cuándo se implementó este cambio.

²²⁷ Una fuente señala que al año de haberse cumplido la habilitación del servicio en un minúsculo sector céntrico de la ciudad, aunque determinante por ser una zona altamente comercial y turística, MR_Gratuita registró casi 22 mil conexiones, con un promedio diario de 60 ingresos, siendo el nodo de plaza 25 de Mayo el más utilizado (Prensa municipal, 16/09/2008). Pero ilógicamente, meses después, la misma fuente señala que cuando se habilitó el servicio en los Centros de Distrito, la red MR_Gratuita registraba 13 mil conexiones y 25 ingresos diarios promedio (Prensa municipal, 21/05/2009). Se pudo constatar por un informante, que al primer año de funcionamiento la cantidad de usuarios autenticados fue de 2449, esto refiere a usuarios con primera conexión que siguen usando el servicio luego de autenticarse. En marzo de 2009, la misma fuente mensuró un total de 12687 conexiones, promediando las 21 diarias.

²²⁸ <http://www.tau.org.ar>

²²⁹ http://www.tau.org.ar/vinculaciones_muni.shtml

²³⁰ Revista El Mirador (12/2007).

tecnología sirva para achicar la brecha informática entre comunidades rurales y urbano-marginales²³¹.

Para la consecución del objetivo se instaló una antena que irradia Internet en la azotea del CMD Noroeste²³². La zona es propicia para las conexiones externas inalámbricas ya que no hay edificios, se la considera “zona baja”²³³. El Nodo Tau tiene la responsabilidad de administrar el sistema vía web (remoto), del monitoreo y de gestionar las autorizaciones para sumar conexiones, además de capacitar a las comunidades que quieran conectarse. El CMD Noroeste se encarga de la infraestructura y del costo ADSL. La asociación civil se hizo cargo también de la instalación de antenas, cables y equipamiento para la recepción en la organización cooperativa, incluida la mano de obra.

Los primeros en conectarse fueron unos jóvenes de barrio Toba que forman parte de la cooperativa de trabajo de la zona²³⁴ y que en aquel tiempo venían participando de una primera experiencia con cursos de capacitación, talleres y la búsqueda de empleo por Internet. Inicialmente la velocidad fue de 128 Kbps, y al momento de llevar la red gratuita de la Municipalidad de todos los centros distritales, la red comunitaria se benefició con el aumento de velocidad de 512 Kbps²³⁵.

El balance es altamente positivo, demostrando que se puede dar servicios comunitarios a muy bajo costo²³⁶, y que la conectividad es una necesidad real en sectores suburbanos²³⁷. Aunque no pudimos corroborar que otras organizaciones se hayan sumado a la propuesta.

²³¹ La Capital (03/12/2007).

²³² Esta antena recibe la señal de una antena de telefonía celular de Movistar, ubicada a dos cuadras. El equipo inalámbrico permite enlazar ambos puntos con un repetidor de señal que, a su vez, permite retransmitir el servicio gratuito.

²³³ “Cualquier antena de 30 metros o más te da un radio ancho de cobertura muy amplio” (Actor municipal, 30/05/2012). La conexión es conocida comúnmente como de tipo “punto a punto”.

²³⁴ Cooperativa de trabajo “La Constructora”, de la zona de Almafuerde y Travesía.

²³⁵ De todas maneras “las páginas están filtradas, porque si no colapsaría el ancho de banda... no pueden bajar películas” (Actor municipal, 30/05/2012).

²³⁶ “El distrito está para servir a la comunidad, había mucha gente que tenía necesidad de acceder, y por una cuestión de dinero no podía... esta propuesta es repotable” (Actor municipal, 30/05/2012).

²³⁷ “Los vecinos de la zona venían a preguntar si podían acceder porque veían la señal” (Actor municipal, 30/05/2012).

4.2.3 Terminales de autogestión

. Puestos de autoconsulta

Los puestos de autoconsulta se pusieron en funcionamiento en enero de 2007 en todos los Centros de Distrito en el marco de la iniciativa conocida como Gobierno Digital, para la resolución individual y personal de trámites online²³⁸.

Los puestos de autoconsulta consistieron, en sus comienzos, en dos terminales PC²³⁹. Posibilitan el acceso web al sitio oficial de la Municipalidad exclusivamente, y otros que puedan ser necesarios para completar trámites como Ansés, Registro Civil, Afip o la página oficial del Gobierno de Santa Fe. Están acompañados de una impresora en caso que el usuario deba imprimir un comprobante²⁴⁰. Algunos distritos incorporaron dos puestos más al poco tiempo, y liberaron la navegación por Internet, otros se redujeron a uno.

Los primeros años de funcionamiento se dispusieron orientadores²⁴¹ que ayudaban a los vecinos a resolver su trámite. Esta forma de incluir a los que no saben operar en sistema fue inconstante e irregular a lo largo de los años, provocando que en su ausencia, otros empleados del CMD tengan que realizar la tarea²⁴².

. Terminales de autoconsulta del TUP

²³⁸ En aquel momento solo estaban abierto cinco CMD. El sudoeste abrió en 2011 y también dispuso puestos de autoconsulta.

²³⁹ Con cliente fino.

²⁴⁰ “Nunca se les dieron demasiada importancia. A veces la impresora no anda y el código de barra de su trámite no se ve bien... van al banco y los mandan de vuelta porque no se lee... en vez de ser ventaja termina siendo una frustración para el que va a hacer el trámite” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

²⁴¹ Jóvenes pasantes de los primeros años de carreras universitarias. “Cuando se ponen pasantes la idea no es que hagan el trámite a la persona que viene, sino que aprendan a hacerlo” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

²⁴² “Esto pasó con el RUP [Registro Único de Postulantes, iniciativa municipal abierta a la comunidad para incorporar empleados a planta] que tenía un formulario web, y venía la gente a anotarse y no sabían cómo... el sistema te pedía una cuenta de correo para validar y no tenían... tuvimos que salir a ayudar a la gente... También piden ayuda para sacar el turno del registro civil” (Actor municipal, 30/05/2012).

Enmarcado en el Sistema de Información al Usuario, en abril de 2011 comenzó la disposición de numerosas terminales de autoconsulta para el Transporte Urbano de Pasajeros (TUP). Los dispositivos, también conocidos como kioskos electrónicos, son terminales que permiten consultar en tiempo real toda la información referida al servicio de colectivos. Rosario fue la primera ciudad del país en disponer de este tipo de terminales.

El organismo que realizó la gestión fue el Ente del Transporte de Rosario (ETR) y la licitación pública nacional estipuló la adquisición e instalación de 20 terminales con conexión a Internet²⁴³. Para la implementación de todo lo demás se utilizaron recursos del ETR y la Municipalidad de Rosario. La ubicación, en primera etapa, incluyó los Centros Municipales de Distrito (CMD), facultades de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), en la Terminal de Ómnibus Mariano Moreno, y lugares públicos semicerrados para su resguardo y protección.

En cuanto a la funcionalidad de las terminales, los puestos son interactivos y proporcionan información sobre recorridos, paradas, horarios de paso y puestos de venta de tarjetas magnéticas, entre otras ventajas. Además, son aptos para recepcionar consultas y sugerencias a través de formularios electrónicos, y permiten la integración con los servicios dinámicos “¿Cómo llego?” (servicio para determinar las líneas TUP que permitan unir dos puntos de la ciudad) y “¿Cuándo llega?” (consulta de próximos horarios de paso para una parada determinada). También existe la posibilidad de visualización de noticias relativas al transporte.

Las terminales “self service” permiten realizar un alto porcentaje de las operaciones diarias de las personas, y descomprimen la atención de gran cantidad de público con el beneficio de poder realizarlo en pocos minutos, sin colas ni demoras, las 24 horas del día y cerca del usuario final. La concreción del proyecto facilita la autogestión por parte de los ciudadanos para consultar en tiempo real y a través de Internet todo lo referido a los servicios TUP.

²⁴³ Modelo Med T-180. La empresa ganadora fue Mediterránea SA. También participaron de la licitación las firmas Televaz SRL, TCM Solutions SA y CGM Stands SRL (La Capital, 28/02 y 01/03/2011).

4.2.4 Accesibilidad

. Servicios para no videntes

Dentro de lo que conocemos como accesibilidad es dable incluir los servicios que prestan las bibliotecas públicas de la ciudad, destinados a no videntes y personas con capacidades visuales reducidas, que están relacionados con TIC. Comúnmente se lo conoce como servicio de lectura para ciegos. Las bibliotecas han sido durante mucho uno de los más importantes centros de difusión cultural de las comunidades. Por lo tanto, siendo que las TIC permitieron que los no videntes accedan a un cúmulo de materiales que antes no podían, es normal que bibliotecas y accesibilidad hayan construido un camino juntos.

La primera incursión en accesibilidad se realizó a partir de una proposición de la Biblioteca Argentina, allá por 1993. Se trató de una iniciativa conjunta entre MUCAR (Movimiento de Unidad de Ciegos y Amblíopes de Rosario) y el departamento de Discapacidad de la Municipalidad de Rosario, quienes decidieron traer del exterior un equipamiento especial. Este emprendimiento comenzó con la colocación de una computadora equipada con un sintetizador de voces, un programa de lectura de pantalla y un programa para el procesamiento de materiales en tinta²⁴⁴. El servicio entró en vigencia en 1994 y fue el primero público y gratuito de América. Los sintetizadores de voz se actualizaron con la llegada de dos nuevos aparatos desde España, en 1996. A mediados de los noventa se amplía la participación a otros actores y se comienza a trabajar con la Escuela Especial N° 2014 “Luis Braille” (que brindaba capacitación en el manejo de los equipos y colaboraba con la impresión de trabajos), la Escuela Especial N° 2081 “Lidia Elsa Rousselle” para niños ciegos (que tenía el mismo equipamiento), y el Fondo Nacional para Discapacitados. En algún momento también el Rotary Club realizó donaciones.

²⁴⁴ Por lo general, hablamos de un sintetizador de voz que permite transformar en voz un hipertexto; y un escáner, que permite transformar un escrito físico (libro, hoja mecanografiada) en hipertexto a partir del reconocimiento de los caracteres.

Iniciado el 2000, el trabajo en red ya había permitido ofrecer una gran cantidad de materiales gratuitos para personas con discapacidad visual. Incluso, con la posibilidad de distribución a través de Internet, que ofició de acceso a una gran cantidad de textos, y posibilitó múltiples intercambios que ampliaron las posibilidades de acceso a información a personas e instituciones. Este sistema para no videntes estuvo en funciones hasta 2003, año que marca la introducción de las PC tal como las conocemos, con sus aplicativos para no videntes bajo Windows, en reemplazo de los equipos dedicados. En 2006 comienzan a coordinarse acciones con el Voluntariado Universitario de la Universidad Nacional de Rosario (UNR), bajo la iniciativa denominada Material de Lectura Accesible para Personas con Discapacidad. Estos voluntarios realizan tareas varias, como realizar la lectura en vivo o grabaciones de textos en la institución.

Recién en diciembre de 2010 se inauguró una sala especialmente dedicada para contener el Servicio de Lectura para Ciegos²⁴⁵. El espacio, de uso totalmente gratuito, fue una acción conjunta entre la Municipalidad de Rosario y la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS).

Este proyecto, llevado adelante por la Dirección para la Inclusión de Personas con Discapacidad de la Municipalidad de Rosario, tiene en la actualidad las siguientes prestaciones: impresiones en sistema Braille; producción de todo tipo de material informativo sobre la ciudad accesible para personas con discapacidad (información turística, cultural, menús de restaurantes, servicios de salud, trámites, organismos públicos y privados que así lo requieran); cursos de alfabetización digital destinados a personas con discapacidad visual principalmente, pero también para docentes, familiares, técnicos y docentes en informática, diseñadores de páginas web; audiolibros, esto es, producción de textos literarios grabados con voz humana y editados en diversos formatos de audio; sala de lectura digital, equipadas con computadoras de última generación. El set se completa con 4 escáner, uno de ellos, automático. Las personas con baja

²⁴⁵ Si bien en sus comienzos esta prestación se denominó Servicio de Lectura para Ciegos, en 2005 se planteó la necesidad de cambiar su denominación por la de Servicio de Lectura Accesible para Personas con Discapacidad, ya que los usuarios o lectores no eran sólo personas ciegas, sino también personas con baja visión, con déficit de atención en la lectura visual, y otras patologías que sin impedir la visión, presentan a quien las padece una dificultad en la lectura.

visión pueden utilizar la sala de lectura digital ya que contará con magnificadores de imagen en pantalla, monitores 19 pulgadas, y un servicio de impresión de textos magnificados (macrotipo) en impresora láser. Se permite la total utilización de los usuarios no videntes por cuenta propia o de voluntarios.

En cuanto a la Biblioteca Estrada, la institución también cuenta con un servicio de lectura accesible, inaugurado en 1996, pero de dimensiones más pequeñas. Atendido por trabajadores no videntes, están preparados para concretar la conversión del material en varios soportes. El servicio para ciegos ha visto reducida su actividad en los últimos tiempos debido a la masiva accesibilidad a las TIC²⁴⁶. De todas maneras, la actividad de los empleados ha virado hacia el asesoramiento²⁴⁷.

Cabe agregar que, como en otras áreas y dependencias municipales, el software libre también llegó como política, en tanto se utiliza el lector NVDA²⁴⁸. Otra dato interesante, es que en el Presupuesto Participativo se formularon dos proyectos para personas con discapacidad visual, pero nunca se concretaron. Plateaban la adecuación de computadoras para no videntes²⁴⁹ y la compra de computadoras para la Biblioteca Argentina y la Hemeroteca²⁵⁰.

. Accesibilidad web

Recién en 2007 la Municipalidad comenzó incorporar el desarrollo necesario para ser accesible a las personas ciegas o disminuidas visuales. En este caso en particular, los desarrolladores web del sitio compatibilizan el diseño con los programas lectores de voz que los ciegos utilizan para navegar en los contenidos, decodificando todo el escrito en la pantalla a formato sonido. Se

²⁴⁶ “Nosotros comenzamos a trabajar mucho con bibliotecas virtuales, hoy acá casi no se utiliza el escáner. Operamos con Tiflo [<http://www.tiflolibros.com.ar>] que tiene cerca de 40 mil títulos. Si alguien pide bajamos de ahí y los convertimos a audio... se lo pueden llevar en mp3 si quieren, pueden escuchar acá” (Actor municipal, 27/06/2012 [b]).

²⁴⁷ “La gente viene menos, ahora nuestra función primaria es asesorar... tenemos consultas de toda Latinoamérica, mucho por correo electrónico, o por listas de correos” (Actor municipal, 27/06/2012 [b]).

²⁴⁸ www.nvda-project.org

²⁴⁹ PP Centro 2007/2008. Proyecto N° 28. Monto asignado: \$20.000.

²⁵⁰ PP Centro 2008/2009. Proyecto N° 12. Monto asignado: \$30.000.

confecciona bajo los nuevos estándares internacionales de accesibilidad propuestos por el W3C (World Wide Web Consortium), que permiten avanzar en el terreno de la inclusión de las personas con capacidades diferentes en todos los aspectos de la vida social y, en este caso, en su relación con el uso de las herramientas TIC.

De todas maneras, en 2012 salieron a la luz algunas imperfecciones en la implementación del mismo, detectadas por los coordinadores del servicios de lectura accesible de la Biblioteca Argentina²⁵¹. A raíz de ese hecho, se procedió a la firma de un convenio para auditar todas las páginas web públicas o de empresas privadas de servicios públicos, que por legislación deben cumplir aquellos estándares.

Por otro lado, también fue en 2007 que el Concejo Municipal modificó, a partir de un pedido de la Escuela Especial EGB 3, la normativa que regula el funcionamiento de los denominados “cibers”, por la cual desde aquel momento, la totalidad de los comercios que tuvieran terminales con conexión a Internet deberían tener al menos una computadora adaptada para ciegos²⁵².

4.3 Alfabetización digital

Las iniciativas analizadas en el eje de alfabetización digital dan cuenta de las diversas instancias de capacitación y formación en el uso básico y manejo de herramientas TIC²⁵³.

²⁵¹ “En 2012 saltó en la página de ‘Cuándo llega’ [servicio público que se ofrece en Rosario.gov.ar]. Vimos que el W3C no se cumplen... pueden ser multados” (Actor municipal, 28/02/2013 [b]).

²⁵² Se trata de la Ordenanza N° 8201/2007. La ordenanza que regula los comercios que brindan acceso a Internet es la N° 7612/2003.

²⁵³ Si bien se han podido detectar numerosas variantes en el período investigado, esto es formas de enseñanza, mayor o menor profundidad, instrumental didáctico, variación en las versiones de las herramientas informáticas, introducción de software libre, entre otras que se explicitan en este capítulo, podemos establecer, en lineamientos generales, un espacio común de contenidos que son objeto de la alfabetización digital. Este currículum abarca: manejo de conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC; identificación de componentes básicos asociados a las TIC, como hardware, software y redes; utilización de sistemas operativos y gestión de recursos; utilización de herramientas de productividad: procesador de textos, planilla de cálculo, presentador de diapositivas; y utilización de Internet y sus recursos informativos y comunicacionales.

4.3.1 Área educativa

La vinculación de Educación con las nuevas tecnologías en tanto objeto de capacitación, se produce tempranamente, a comparación de otras áreas o proyectos municipales, a fin de 1992. Esta dependencia es la primera que comienza a generar instancias de aprendizaje y acompañamiento pedagógico para la inclusión con TIC, en particular, con maestros y profesores de la ciudad²⁵⁴. Institucionalmente se reconocen dos etapas bien marcadas en la historia de la organización en cuanto a su vinculación con la oferta de alfabetización digital: una primera, caracterizada por los objetivos que le dieron nacimiento, es decir, ofrecer asesoramiento y formación a sujetos comprometidos con el campo educativo, y una segunda etapa, en donde paralelamente se abre a la comunidad, con opciones disponibles para toda la ciudadanía²⁵⁵.

El trabajo con las nuevas tecnologías comienza a partir de un proyecto unipersonal de una agente que se había incorporado recientemente a la organización municipal en calidad de coordinadora²⁵⁶. El proyecto inicial sugería la apertura de aulas de informática en distintos puntos la ciudad, que servirían de espacio de enseñanza para compensar la desigualdad de las escuelas que no tenían laboratorio con computadoras. Cumplimentado ese objetivo, estos espacios podrían estar abiertos a la comunidad y generar otras actividades como charlas o talleres²⁵⁷. La propuesta se inició efectivamente pero nunca pasó del lineamiento

²⁵⁴ Lo que denominamos área de Educación en realidad es una manera genérica pero cómoda de referirnos siempre a la misma unidad organizacional que fue cambiando de nombre y estructura con el paso de los años. Se crea en julio de 1990 bajo el nombre Servicio de Educación Municipal (SEM) por el Decreto N° 1213/1990 del intendente Cavallero. Estaba bajo la órbita de lo que era la subsecretaría de Cultura que dependía de la secretaría de Gobierno municipal. En 1993 se transforma en Delegación de Educación, reformulando el SEM como una de sus áreas, y dando lugar a la creación de otras áreas nuevas, como el área de Informática Educativa. En 1995 el intendente Binner eleva la Delegación de Educación a la categoría de Dirección de Educación Municipal.

²⁵⁵ “Fuimos creciendo, empezamos con talleres barriales, la biblioteca ambulante, y luego el tema nuevas tecnologías” (Actor municipal, 26/06/2012).

²⁵⁶ “Informática se comienza pensar a fines de 1992 y se incorpora en 1993. La parte de Informática Educativa empezó a trabajarse en el SEM a partir de un proyecto presentado directamente por mí cuando hablé con las autoridades del servicio de ese momento” (Actor municipal [b], en Gómez, 1995:7).

²⁵⁷ “La idea era hacer aulas de informática en distintos puntos de la ciudad de Rosario, que fueran costeadas por la Municipalidad, y hacer aulas abiertas un poco para salvar la diferencia que hay entre las escuelas pudientes y las escuelas carenciadas. [...] Podían concurrir alumnos y docentes

programático que abordaba la educación digital. El proyecto, mucho más ambicioso, nunca se plasmó en su totalidad. Las causas principales fueron motivos económicos²⁵⁸, pero también del orden político²⁵⁹.

El desarrollo de la Informática Educativa abordó la capacitación docente para incorporar la computadora y sus utilidades al aula y a los entornos educativos formales, con el objetivo de enfrentar la irrupción de las nuevas tecnologías en la enseñanza²⁶⁰. Previo al comienzo de las capacitaciones, el SEM realizó una encuesta a docentes de establecimientos educativos de Rosario de niveles primario, secundario y terciario cuyos datos evidenciaron que casi el 60% de los maestros estaban interesados en hacer cursos de informática²⁶¹. Entre marzo y mayo de 1993 comenzaron las primeras experiencias de formación, altamente demandadas por los integrantes de la comunidad escolar local.

El escollo más difícil a sortear en los primeros años de la experiencia fue la falta de un aula de informática propia. La imposibilidad de financiar la propiedad este espacio marcó el inicio de lo que iba a ser una constante por varios años: la búsqueda de auxilio externo y la gestión de modo asociativo. En el primer año, 1993, se realizó un convenio con el IAC (Instituto Argentino de Computación) por el cual se alquilaba el laboratorio que ellos utilizaban para sus propias capacitaciones. En 1994 la oferta de Informática Educativa se traslada al aula de

para usar las nuevas tecnologías, pero después podían quedar abierta a la comunidad, con cursos, charlas...” (Actor municipal [b], en Gómez, 1995:7).

²⁵⁸ Varias fuentes confirman que Educación siempre tuvo problemas financieros, lo cual en realidad termina siendo un problema político. Esto es avalado desde el origen de la organización, la cual surgió y se mantuvo los primeros años gracias al trabajo ad honorem de sus integrantes. Sumado a la siempre dificultosa gestión de compra de recursos informáticos, más la contratación mensual de los docentes en parte de los años noventa.

²⁵⁹ Al parecer las disputas políticas siempre atravesaron esta organización. En 1993 cuando se produce la escisión en el PSP, la dirigencia política del SEM se encolumnó atrás de Binner, quedando expuestos frente al intendente Cavallero. Cuando Binner es intendente de alguna manera abraza la gestión de Educación, pero con Lifschitz otra vez vuelven a estar en segundo plano.

²⁶⁰ “La primera parte del proyecto empezó con la capacitación docente... yo creo que la única forma que entre la informática en la escuela es a través de los docentes. En cualquier proyecto educativo que tenga tecnología informática el docente tiene que participar. La máquina se incorporaba a la escuela pensando en el mejoramiento de la calidad de la educación” (Actor municipal [b], en Gómez, 1995:8).

²⁶¹ “Como yo soy [licenciada en] Estadística la encuesta tuvo mucho rigor científico. Más de la mitad de los docentes estaban interesados en hacer cursos de informática, ya que no tenían conocimientos.... Pero no se dio a basto con la demanda, no se pudo cubrir” (Actor municipal [b], en Gómez, 1995:8).

computación del Colegio Español, cuyo laboratorio contaba con 10 máquinas. Las fuentes reconocen la dificultades de aquel momento inicial para conseguir colaboración de las propias instituciones educativas²⁶².

Los cursos eran teórico-prácticos, tenían una carga horaria de 45 horas cátedras, duraban 3 meses y se otorgaba certificado de aprobación por resolución ministerial. Los contenidos giraban en torno a la utilidad Works²⁶³, herramienta para la presentación de informes, base de datos y planilla de cálculo, todo orientado a generar aplicaciones vinculadas a contenidos curriculares. También, por demanda de profesores de dibujo, se desarrollaron algunos talleres de capacitación en Paintbrush²⁶⁴. En 1995 se implementaron algunos talleres que proponían un acercamiento convergente a las nuevas tecnologías utilizadas en las prácticas escolares desde varias dimensiones. En esta propuesta se abordaban las “novedades TIC” como correo electrónico, redes, Internet y videoconferencia. También se desarrolló un trayecto para docentes y alumnos que proponía la creación de un periódico escolar utilizando la computadora.

Desde los comienzos hasta 1999 aproximadamente, la dependencia educativa trabajó en conjunto con los actores mencionados, a los que se sumaron Falcon SA y Tower Informática²⁶⁵, dos empresas que se dedicaban a la venta de ordenadores pero que además disponían de un lugar para brindar sus propios cursos. Estos lugares oficiaron, sucesivamente, de aulas de capacitación para el público del área municipal²⁶⁶. El plantel de profesores fue conformado, en primer lugar, por

²⁶² “No teníamos aula de informática, la Municipalidad no tiene aulas de informática. Se hizo un convenio con al IAC, los primeros cursos se hicieron ahí. En realidad solo se les alquilaba el aula con computadoras. Era complicado: las escuelas no te prestan ni te alquilan las aulas para dar cursos a los docentes...” (Actor municipal [a], en Gómez, 1995:3). “Con el Colegio Español yo hablé con los directivos y tuvieron que consultar hasta con el cónsul de España... El complejo Parque España tiene una relación bastante directa con la Municipalidad de Rosario, entonces conseguimos el año pasado [por 1994] un convenio por un monto mínimo y tenemos a disposición las aulas...” (Actor municipal [b], en Gómez, 1995:8).

²⁶³ http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Works

²⁶⁴ https://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Paint

²⁶⁵ Tower Informática se dedicaba a la venta de computadoras. Fue la primera empresa de su tipo en abrir un acceso público a Internet de gestión privada, en marzo de 1996 (La Capital, 10/03/1996). A los pocos días también comenzó a funcionar en Rosario el primer cibercafé (La Capital, 17/03/1996).

²⁶⁶ “Había buena predisposición de parte de las empresas, que nos facilitaban sus espacios. Se cobraba una cuota mínima para cubrir el material, una serie manuales... Entusiasmaba mucho porque era algo nuevo. Las empresas lo hacían gratis, hubo buena predisposición, ellos se daban a

algunos empleados municipales²⁶⁷, y también, por docentes contratados de institutos privados como IAC y NASA Computación.

Hacia fines de los noventa comienzan los primeros indicios que adelantarían la apertura de la institución a la comunidad, a partir de la financiación por parte de Unicef del programa municipal Oportunidad, formulado en 1998 y puesto en marcha en 1999. El plan Oportunidad estaba dirigido a jóvenes en situación de vulnerabilidad o desempleados y pautaba, además de capacitación y orientación laboral, la formación en herramientas TIC²⁶⁸. Unicef, como parte de la iniciativa, dona ocho PC que, ante la inexistencia de instalaciones adecuadas propias de Educación, terminaron por conformar un aula digital en el Centro de la Juventud, que a la postre se apropió del proyecto digital, aunque algunos docentes de Educación hayan llegado a dictar cursos en aquella dependencia²⁶⁹.

La demanda del sector educativo nunca había sido cubierta del todo²⁷⁰. Y la incipiente demanda social empujó a la organización a no claudicar en la intención de tener un aula digital propia. Esto se cumpliría en 1999, una vez finalizada la relación con Tower Informática, y a partir de la recuperación de algunas computadoras y la compra de otras²⁷¹. Al año siguiente, el área educativa se traslada al Centro Cultural Bernardino Rivadavia²⁷², donde la secretaría de Cultura les otorgó un espacio mucho más grande, que posibilitó la instalación y ampliación del aula de informática con 12 máquinas. Es ahí cuando comienzan a

conocer. Y también les hacíamos propaganda en un boletín que mandábamos a las escuelas. A lo mejor el docente hacía el curso con la Municipalidad luego terminaba comprando una computadora... o hacían otro curso más avanzado que solo lo dictaban ellos. Tenían una mirada comercial” (Actor municipal, 26/06/2012). “Íbamos a dar clase ahí y sí o sí había que pasar por el lugar de venta” (Actor municipal, 04/03/2013).

²⁶⁷ Nos referimos a dos personas que ingresaron a Educación en sus primeros años, y que serán docentes mientras dure la propuesta de capacitación, hasta 2007.

²⁶⁸ “Se estaba gestando una demanda de oficios: dimos capacitación en revestimientos, revoques, cerámicos, empapelado. Empezamos a trabajar con Adriana Puigross, que estaba muy entusiasmada por todo lo que veníamos haciendo... nos asesoró hasta 2007” (Actor municipal, 26/06/2012).

²⁶⁹ El desarrollo del aula digital de Juventud está analizado aparte.

²⁷⁰ “Siempre tuvimos más demanda de la que podíamos afrontar, por eso hacíamos cupos limitados” (Actor municipal [b], en Gómez, 1995:8).

²⁷¹ Este sería el último año de Educación en el edificio de calle Córdoba entre Corrientes y Entre Ríos, conocido como “Casa de la Educación”.

²⁷² En realidad vuelven al Centro Cultural, donde habían estado en los primeros años de los noventa.

dictarse cursos de computación abiertos a la comunidad, mientras seguían con la propuesta de servicios educativos.

La llegada a este lugar también es el comienzo de una nueva estrategia para la obtención de equipamiento: el pedido de donaciones. Entre 2000 y 2005 se realizaron peticiones ante el NCA (Nuevo Central Argentino), Pasa Petroquímica, Petrobrás, Pérez Companc y Banco Bisel²⁷³. El período de mayor demanda de los cursos abiertos a la comunidad marca también el comienzo del decaimiento de las ofertas informáticas de temática educativa tal cual se habían desarrollado hasta entonces²⁷⁴. Este cambio se comprueba en nuevas actividades para docentes, como los cursos y talleres realizados entre 2002 y 2003 bajo el nombre “La informática como recurso didáctico”. Esta iniciativa posibilitaba a los profesores de primaria desarrollar actividades educativas con el software Clic 3.0. Incluso se desarrolló un CD Rom llamado “Rosario Clic”²⁷⁵, que se distribuyó en las escuelas de Rosario.

Entre 2004 y 2006 se dictaron cursos de Alfabetización Digital y Ofimática para docentes y jubilados de Amsafé²⁷⁶. En el 2005 la Dirección de Educación se traslada definitivamente a un espacio propio en la Galería del Paseo. En esta oportunidad conformaron un aula digital que llegó a tener 20 computadoras, armadas principalmente con todas las partes que fueron recolectando desde fines de los noventa y que fueron pasando por los distintos edificios que ocupó el área educativa²⁷⁷. Es el mismo hardware con el software de 1998.

²⁷³ “Buscábamos donaciones de empresas privadas y rearmábamos los equipos” (Actor municipal, 04/03/2013). “Empezamos a pedir colaboración a bancos. El Bisel había renovado sus máquinas y nos regalaron como 20 CPU, monitores, teclados...” (Actor municipal, 26/06/2012).

²⁷⁴ “Había mucha demanda de la gente... Preparábamos cursos para docentes y había pocos inscriptos, pero los cursos abiertos teníamos 6 simultáneos”.

²⁷⁵ “Era un programa educativo para trabajar con alumnos de 1º, 2º y 3º de EGB. Involucraba todas las materias. La idea la trajo un docente llamado Fernando Pelillo, y se laboró de manera interdisciplinaria, con el equipo de asesoría pedagógica y otros más”. El mentor de este proyecto hoy es un referente importante en materia de pedagogía y TIC. Más información en http://es.wikipedia.org/wiki/Programa_Clic

²⁷⁶ Esto demuestra que el desarrollo de propuestas “a demanda” todavía seguía funcionando.

²⁷⁷ “Teníamos muchas máquinas... algunas las llevamos a cooperativas o vecinales como un servicio adicional...” (Actor municipal, 04/03/2013).

En 2008 se clausura definitivamente una etapa que, por momentos, fue muy satisfactoria en materia de alfabetización digital: se dictaron las últimas capacitaciones en un aula con equipamiento obsoleto que incluso hasta 2013 nunca tuvo conectividad. En la coyuntura ocurrió, además, cambios políticos a nivel municipal y provincial, sumado a la falta de dirección por varios años consecutivos que no hicieron más que sumergir la organización en una nebulosa²⁷⁸.

En los años 2008/2009 el eje Educación Digital del programa Ciudad Digital cae en secretaría de Cultura, que suma a la Dirección de Educación a trabajar en ese plan, aunque la falta de financiación para la reactivación de su propia aula digital impidió plasmar varios proyectos que había en carpeta²⁷⁹. Terminan por plegarse a algunas iniciativas de Usina Digital y Ceroveinticinco como colaboradores. Además, comienzan a organizar charlas-taller sobre temas como “Tecnofobia y pulso digital” o “Tecnología en el hogar y claves de interpretación digital”. En 2012 el aula de informática es utilizada por algunas personas que participan del programa de alfabetización “Yo, sí puedo” para realizar sus primeros contactos con las computadoras. Aunque otra fuente confirma lo evidente: la ausencia de actividades y nuevos incentivos²⁸⁰.

Las propuestas de alfabetización de la Dirección de Educación giraron históricamente sobre la ofimática, sus contenidos siempre incluyeron sistema operativo, procesador de texto y planilla de cálculo²⁸¹, en clases semanales de hora y media de duración, con extensión de dos meses. Durante los noventa, cuando estas herramientas estaban dirigidas exclusivamente a docentes, las

²⁷⁸ Cuando Binner gana la provincia se lleva a Díaz, directora de Educación, y Álvarez pasa a ser director del CMD Centro. La coordinación de la Dirección comenzó a hacerse desde Programas Educativos, en secretaría de Cultura, y recién tres o cuatro años después nombraron una directora de Educación.

²⁷⁹ “Para hacer lo de Ciudad Digital el aula que tenemos no sirve, porque ya no satisface ni la demanda del adulto mayor, ni la del joven, que quiere sonido y video. Armé una licitación para volver a equipar el aula, pero nunca salió... Entonces fui al Presupuesto Participativo, intenté meterlo por ahí. El proyecto ganó, pero nunca se ejecutó. Las máquinas nunca llegaron” (Actor municipal, 04/03/2013).

²⁸⁰ “Hace cinco años que estamos parados... y te lo digo yo que soy del partido [Socialista]...” (Actor municipal, 5/04/2013, conversación informal).

²⁸¹ En los noventa habían comenzado a enseñar con Works, luego Word, en entornos Windows 2.0, que luego fue actualizado a 3.1, '95 y '98.

prácticas incluían algún tipo de actividad que permitía poner en escena lo aprendido en el aula formal, o se utilizaba contenido curricular para aprovechar la enseñanza informática. Luego, comenzaron a satisfacer la demanda de la sociedad local y ante la masificación de estos cursos, lo relacionado a la docencia queda medianamente relegado. Otro dato que no es menor es la edad de las asistentes a las capacitaciones: existe un punto a mediados de 2000 que la propuesta deja de interesar a jóvenes y cada vez asisten más adultos mayores, hasta ser ellos los que definitivamente ocuparon todo el auditorio en los últimos años que la iniciativa estuvo vigente. Mientras que al principio existía un cruce generacional entre jóvenes y adultos, posteriormente, solo los adultos mayores generaban la demanda. Al igual que las capacitaciones de otras dependencias municipales, en sus inicios fue absolutamente gratuita. A partir de 2005 comenzó a cobrarse un arancel mínimo²⁸².

Visto en perspectiva, se reconoce la falta de apoyo político e institucional, sobre todo en el período del intendente Lifschitz, y en particular desde 2005²⁸³. Mientras la propuestas de alfabetización TIC de Educación ya habían decaído, otras, en otros sectores de la ciudad, levantaban vuelo.

Existen desde fines de 2012 algunos signos de reactivación, a partir de una donación, en este caso de IBM, que en el marco de su proyecto Kid Smart aportó 20 nuevas terminales para niños de 2 a 13 años que permiten la interacción con un software recreativo y educativo. En marzo de 2013, mientras se redactan estas líneas, algunos de estos dispositivos estaban siendo girados a los Centros Territoriales de Referencia (CTR)²⁸⁴. Los equipos están especialmente diseñados para niños, con el objetivo de permitir un uso con sentido de las nuevas

²⁸² “Teníamos mucha demanda, pero también mucha deserción porque era gratis... Lo solucionábamos con una larga lista de espera que nos permitía estar siempre con las comisiones llenas” (Actor municipal, 04/03/2013).

²⁸³ “No tuvimos visibilidad, no había plata ni para pagar las expensas de acá [por el local alquilado en Galería del Paseo, donde desde 2005 está la dependencia]... Una compañera mía, muy crítica, sostiene que ‘Educación no le interesa a nadie’” (Actor municipal, 04/03/2013). “Todo nos costaba mucho. Los secretarios y las secretarías que tuvimos no nos dieron mucho espacio. Tratábamos de innovar desde la gestión pero era muy difícil. La mirada de ellos estaba puesta en otras cosas” (Actor municipal, 26/06/2012).

²⁸⁴ Específicamente a los CTR de los barrios La Lagunita, Vía Honda, Nuevo Alberdi, Los Cedros, Molino Blanco y Ludueña.

tecnologías y brindar herramientas que facilitan el acceso y la permanencia en el sistema educativo formal a través del dispositivo tecnológico²⁸⁵. El papel de la Dirección de Educación, en este caso, será capacitar en el uso de estos equipos a los educadores de los centros receptores, con la colaboración de profesionales de la empresa IBM, además del diseño de propuestas pedagógicas para propiciar el aprendizaje y disfrute con los equipos que queden en su sede.

4.3.2 Área de juventud

El Centro de la Juventud comenzó con los cursos de herramientas digitales ni bien se inauguró el Aula de Informática, a principios de 1999²⁸⁶, que sirvió de espacio para el dictado de las capacitaciones, en turnos de mañana y tarde. Al comienzo, los cursos de computación fueron gratuitos, y al poco tiempo se comenzó a solicitar un aporte mínimo²⁸⁷. Puntualmente, se dictaron capacitaciones en Windows, Word, Excel e Internet²⁸⁸, destinados a jóvenes mayores de 15 años²⁸⁹.

Con respecto a la organización de los cursos, la oferta estaba compuesta de módulos básicos, cada uno con su propia instancia de evaluación²⁹⁰. El trayecto se integraba por 2 o 3 clases semanales de aproximadamente una hora y media, durante mes y medio. Se realizaban entre 20 y 30 cursos al año en doble turno,

²⁸⁵ El artefacto pone en diálogo permanente al sujeto que lo utiliza con la literatura infantil, las artes plásticas y la oralidad, propiciando el desarrollo integral de la imaginación, los procesos cognitivos y la motricidad fina en los primeros años de escolarización. La posibilidad de acceder a estos equipos aporta al proceso de inclusión social, generando igualdad de oportunidades en niños en situaciones de mayor vulnerabilidad social (Prensa municipal, 9 y 10/03/2013; La Capital y El Ciudadano 10/03/2013).

²⁸⁶ Ver parte en “Acceso...”

²⁸⁷ “Fueron gratis hasta que al poco tiempo pudo modificarse una legislación local que habilitó al Centro de la Juventud a cobrar un precio mínimo. El costo era muy bajo, de tipo ‘simbólico’, para poder solventar los insumos básicos para mantener el espacio y los docentes” (Actor municipal, 22/05/2012 [b]). Los alumnos que iban por el plan “Oportunidad” realizaban la capacitación de forma gratuita.

²⁸⁸ Una fuente sostiene que en alguna oportunidad se dieron cursos de Front Page, y otra fuente recuerda que también hubo cursos de Power Point (diseño de páginas web y presentación de diapositivas, paquete de Office).

²⁸⁹ Hasta 30 años. A partir de 2002, el límite para asistir eran 35 años. Desde 2004, institucionalmente el tope se mantuvo, aunque en la práctica ocurría que se avalaba la participación de mayores de esa edad de acuerdo con cierta justificación social.

²⁹⁰ “Los contenidos eran muy, muy básicos... tremendamente básicos. Para sacar el miedo. Y siempre fueron los mismos: cortar, pegar, insertar imágenes. Había gente que quería más y se aburría” (Actor municipal, 19/05/2012).

incluso en verano, y se intentaba que los interesados los hagan de manera escalonada y sucesiva²⁹¹. Cada curso tenía un material impreso a modo de guía y apoyo²⁹².

La propuesta funcionó muy bien durante los primeros años, sobre todo durante los primeros momentos de la crisis, pero hacia 2003 o 2004 empezó a manifestar problemas²⁹³. Si bien los cursos estaban destinados a la comunidad en general, el público estaba compuesto mayormente por personas que estaban buscando un trabajo²⁹⁴.

El dictado de los cursos, por lo menos hasta 2000, estuvo a cargo de docentes externos particulares, probablemente contratados, aprovechando un convenio con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), acuerdo que también brindaba profesores a otras iniciativas de capacitación dirigidas a empleados municipales.

Existen algunos factores evidentes y otros no tanto que acompañaron el declinamiento y efectividad de la propuesta. La obsolescencia de las PC, tema que se trató antes, fue un factor determinante que acompañó la decadencia de la iniciativa²⁹⁵.

Otro de los factores que debilitaron y restaron cierto peso específico al trayecto de aprendizaje está relacionado con la desatención frente a la heterogeneidad de alumnos que asistían a los cursos, lo cual avaló la congregación de personas de

²⁹¹ “Windows era primero para hacer luego Word, y luego Excel. El que terminaba uno le sugeríamos que se anote en el siguiente” (Actor municipal, 19/05/2012).

²⁹² “El material se imprimía en la imprenta municipal. Tratábamos de modificarlo año a año introduciendo mejoras. A lo último ya hacíamos fotocopias” (Actor municipal, 19/05/2012).

²⁹³ “En la época de crisis había muchísima gente que se anotaba. Incluso venían grupos enteros de alguna organización o por planes sociales. Pero luego los cursos fueron en decadencia” (Actor municipal, 19/05/2012). Sobre la popularidad de la propuesta en los primeros años, el Diario La Capital se hacía eco sistemáticamente de las gacetillas de difusión que la organización municipal enviaba (Diario La Capital, 04/01/2001, 22/06/2001, 03/01/2002, 09/02/2002, 13/02/2002, 17/02/2002, 20/07/2002, 26/11/2002, 07/04/2003).

²⁹⁴ “Venían porque no sabían nada y lo necesitaban para encontrar un laburo. La gente planteaba que necesitaba el certificado para pedir trabajo. Pero encima, el certificado no era de ningún ministerio, sino que llevaba la firma del director de Juventud” (Actor municipal, 19/05/2012).

²⁹⁵ “Las máquinas estaban cada vez más viejas. Yo entré en 1999 y me fui en 2007, la sala de computación estaba igual. Nunca trajeron ni una máquina de reemplazo”.

diferentes perfiles sociales, con diferentes conocimientos, con disímiles aspiraciones e intereses²⁹⁶.

Una tercera cuestión está relacionada con el momento en que los cursos dejan de ser pagos. Este hecho, que oficia de bisagra a consideración de un entrevistado, es vital para entender el consumo o uso irresponsable que se produce frente a los servicios públicos de absoluta gratuidad. Es a partir de 2004 que se suspende el “pago simbólico” de 10 pesos, monto que venía cobrándose desde los comienzos de la propuesta²⁹⁷.

4.3.3 Área gerontológica

Los cursos de computación para adultos mayores²⁹⁸ surgieron a mediados de 2004. El origen de la propuesta tiene varias vertientes, entre ellas, una encuesta que el área de Gerontología²⁹⁹ de la Municipalidad realizó ese año entre las personas que atendían a sus actividades, varias charlas informales de sus coordinadores con integrantes de centros de jubilados en oportunidad de una

²⁹⁶ Recuerda un docente, crítico con las direcciones de la institución sobre todo el período 2004/2007: “El público era heterogéneo: desde estudiantes de facultad, hasta una abogada; gente sin primaria o secundarios de EEMPA. No había filtro para los cursos. Deberíamos haber tratado de agrupar de acuerdo a los perfiles y edades, porque no es fructífero ni para uno ni para otro. Iba gente con planes sociales a tomar un curso, y al lado tenías una abogada. Había uno de quince y uno de cuarenta. La forma de dar clases tiene que ser distinta. El colmo fue una persona que no sabía leer ni escribir” (Actor municipal, 19/05/2012). El entrevistado utiliza el término “filtro” no en el sentido de exclusión, sino indicando una acción por la cual uno sectoriza a sus alumnos en comisiones, integradas por personas de características más o menos similares con el objetivo de utilizar los mismos recursos pedagógicos y optimizar el espacio y tiempo áulicos.

²⁹⁷ “Cuando se hizo gratis, decayó mucho. Antes la gente lo valoraba. Después se anotaba gente que no iba, o no le interesaba. Una vez sugerí, aunque sea, que pidan una especie de depósito y que después se devuelva la plata al finalizar el curso. [En esta etapa] solo terminaba el curso la mitad de la gente que se anotaba” (Actor municipal, 19/05/2012).

²⁹⁸ Mayores de 60 años.

²⁹⁹ Escuela Municipal de Gerontología "Dr. Marcos Berezovsky". En 2008 se crea la dirección de Gerontología, que absorbe a la escuela. En todo el período estudiado, los proyectos e iniciativas los tomó hasta esa fecha la escuela, pero después se genera cierta incertidumbre si las acciones las realiza la escuela o la dirección, ya que comienzan a funcionar en la implementación de las políticas relativamente por separado. A los efectos de mantener cierta coherencia y no crear confusiones, no consideramos necesario distinguir si el accionar proviene de la escuela o de una instancia que en realidad es, orgánicamente, un superior estrato que la incluye. Nos referimos de manera indicativa como “Área de Gerontología”.
<http://www.rosario.gov.ar/sitio/lugaresVisual/verLugar.do?id=2363>

incursión de mini turismo social, y las propias inquietudes programáticas del área municipal en cuestión³⁰⁰.

El primer año se realizaron dos tandas de cursos de dos meses de duración, a dos días por semana³⁰¹. Los mismos se organizaron en conjunto con Multijuegos SRL, en un espacio con computadoras que esta empresa tiene en el primer piso del Shopping del Siglo³⁰². Además, se convocó a la empresa NASA Computación, que proveyó el docente sin costo alguno³⁰³. La primera mitad del curso se enseñaban cuestiones básicas relacionadas al hardware, la segunda parte era específicamente la utilización de Internet y otras herramientas. Esta actividad se realizó en absoluta gratuidad para el beneficiario.

El desarrollo inicial de la propuesta es visto en perspectiva como altamente exitoso³⁰⁴. En 2005 se replicó la experiencia, salvo que la carga horaria se duplicó, por lo tanto, se realizaron dos tandas de cuatro meses cada una, cada una con su doble turno³⁰⁵. Debido al mayor tiempo de dictado, los contenidos se extendieron más que en la etapa previa, abarcando introducción a los componentes de la computadora, sistema operativo y utilización de procesadores de textos e Internet. La capacitación tuvo como principal objetivo que los adultos puedan comunicarse con sus hijos, nietos o ingresar a distintos sitios de la web y así, acceder a los diarios o a juegos, despejando el temor a la tecnología. Por cada etapa

³⁰⁰ “[Desde la Escuela de Gerontología] empezamos a pensar nuevos espacios de talleres que no estén ligados a lo manual ni a lo literario. Hicimos una encuesta [...], charlamos con la gente [...]. Empieza a aparecer el tema de la familia que está lejos, los hijos y los nietos se habían ido, por el exilio de la crisis. Teníamos en mente el tema de nuevas tecnologías, habíamos leído cuestiones teóricas [...]. Muchos decían que la computadora era un artículo de primera necesidad: muchos tenían computadora pero no sabían usarla” (Actor municipal, 31/05/2012).

³⁰¹ Septiembre-octubre y noviembre-diciembre.

³⁰² “Aparece un privado ofreciendo un espacio con computadoras, que por la mañana no se usaban. Fue por casualidad. El dueño es una persona de Buenos Aires que tiene a su mujer vinculada a los adultos mayores [...]. Él ofrece un espacio de máquinas a la Municipalidad en general, y justo aparecimos nosotros también” (Actor municipal, 31/05/2012).

³⁰³ “Se armó una cogestión interesante entre lo público y lo privado. Nosotros inscribíamos y teníamos una coordinación que iba siempre a las clases, a recibir la gente, a dar el material. Ese año terminaron 40 personas” (Actor municipal, 31/05/2012).

³⁰⁴ “Cuando terminó la primera tanda y entregamos los certificados, vinieron todos los canales y los medios. Al día siguiente empezó a llamar la gente... hicimos una lista de espera de 350 personas antes que terminara el año” (Actor municipal, 31/05/2012).

³⁰⁵ Etapas marzo a junio y julio a octubre.

finalizada³⁰⁶ se hicieron ceremonias de entrega de diplomas, un hecho que si bien es altamente gratificante para las personas que se capacitaron y oficia de reconocimiento al esfuerzo en una edad que cuesta operar con TIC, no deja de tener su costado de visibilidad y rédito político para la gestión municipal³⁰⁷.

En 2006 y 2007 se repitieron con similar estructura y con amplio éxito las capacitaciones en herramientas digitales, corroborando la necesidad de aprovechar las TIC para explorar nuevas formas de comunicación³⁰⁸. En ese período se agrega un día más a la semana para dictar el cursado con el objetivo de reducir la lista de espera y ampliar el cupo. Además la empresa que ofrecía el espacio físico permitió que los alumnos que no tuvieran PC en su casa vayan por su cuenta, por fuera del horario de clases, a practicar.

Una propuesta paralela se realizó por única vez a mediados de 2006 como parte de una serie de actividades denominadas “Talleres de Integración para la Tercera Edad”. Con similares características se llevó a cabo un taller de computación en el Centro Comunitario Humberto Illia³⁰⁹, situado en la zona sur de la ciudad. La iniciativa fue totalmente gratuita, a partir de un pedido expreso del titular de la organización³¹⁰.

En 2008, si bien volvieron a repetirse con similares características las capacitaciones que se ofrecían, NASA Computación decide no volver a participar³¹¹. El área de Gerontología se hizo cargo de la contratación docente. A

³⁰⁶ En la primera tanda se recibieron alrededor de 100 adultos mayores, en la segunda, 43.

³⁰⁷ En aquella oportunidad, un funcionario declaró que “estos cursos representan una nueva forma de vincularse con un mundo que para los adultos mayores era, hasta el momento, desconocido, y tener acceso a esa posibilidad les permite comunicarse mejor con sus nietos, con sus hijos y conocer nuevas cosas, ocupar el tiempo en actividades productivas, juntarse con personas de la misma edad, generar nuevos vínculos, salir de la casa, buscar información, trasladarse a otros lugares. Creemos que esto aporta al bienestar de los adultos mayores [...]. Por otra parte, es un actividad novedosa porque tiene el aporte de empresas privadas que hacen posible, con el esfuerzo del Estado, esta actividad” (Prensa Municipal, 02/11/2005).

³⁰⁸ Rosario/12, 24/07/2006; La Capital, 28/06/2007.

³⁰⁹ 1° de Mayo 4669.

³¹⁰ Este curso formó parte de un proyecto del Presupuesto Participativo del que no pudimos obtener mayores datos. “El presidente del centro comunitario tenía contactos políticos con la gestión, era de una facción del radicalismo” (Actor municipal, 31/05/2012).

³¹¹ “El inconveniente con NASA surge porque ellos no tenían profesores para adultos mayores. Los primeros años teníamos un profesor con una sensibilidad muy alta. Pero después mandaron uno que no encajó con los adultos mayores. Les ofrecimos hacer una capacitación corta en

fin de año también Multijuegos SRL, pilar indispensable ya que ofrecía el lugar físico, opta por terminar la relación³¹².

En 2009 los cursos se trasladan al Instituto de Educación Superior N° 28 Olga Cossettini, institución educativa de la zona sur de Rosario³¹³, que tenía una aula de informática. En ese espacio los cursos se replicaron una sola vez ya que ese mismo año surgió una propuesta nueva de la Universidad del Centro Educativo Latinoamericano (UCEL).

La UCEL³¹⁴ se acercó con una iniciativa más o menos concreta para trabajar con adultos mayores. Gerontología, por su parte, estaba atendiendo a la posibilidad de salir del Instituto Cossettini. Ambos factores influyeron para la combinación de esfuerzos que posibilitaron continuar con la propuesta de alfabetización³¹⁵. La UCEL proveyó el espacio físico y los profesores, la propuesta continuó gratuita por el primer año. Pero en 2010, al segundo año consecutivo, solicitan cobrar un arancel, algo que detonó luego algunos malestares que hicieron, finalmente, desistir a las partes de continuar trabajando en conjunto³¹⁶. La UCEL se lanzó al poco tiempo con una alternativa similar³¹⁷.

En el primer semestre de 2011 no se dieron cursos a la comunidad de manera centralizada a excepción de un taller de computación en la vecinal “Las

gerontología, pero no acusaron recibo. La cosa se puso tirante, cambiaron de profesor otra vez y fue peor. Los invitamos a una reunión y no vinieron. Decidieron que no querían participar más de proyecto. Tuvimos que contratar un docente” (Actor municipal, 31/05/2012). Al poco tiempo, NASA lanzó por su cuenta sus cursos de computación para adultos mayores: “Ellos se cortaron solos, después aparecieron los carteles para adultos mayores. Capitalizaron todos esos años” (Actor municipal, 31/05/2012).

³¹² “Si bien deciden no participar más, [Multijuegos] siempre tuvo una actitud positiva, puso dinero para las despedidas, los certificados, financiaron cosas. Estaban realmente involucrados, el presidente del directorio nos llamaba cada 3 meses. Tenían una actitud de sumar, de aportar” (Actor municipal, 31/05/2012).

³¹³ Sarmiento 2902.

³¹⁴ Av. Pellegrini 1332.

³¹⁵ “Estábamos buscando salir del Cossettini porque estaba alejado del centro, era un obstáculo que la gente fuera hasta allá” (Actor municipal, 31/05/2012). “Era complicado también por las escaleras, los adultos mayores tenían que subir al primer piso” (Actor municipal, 19/06/2012).

³¹⁶ “El segundo año quieren cobrar un arancel de 10 pesos, a lo cual accedimos. Pero luego nos enteramos que estaban cobrando 30. Empezaron a jugar otros actores y otros intereses. Decidimos no renovar al tercero [año 2011]. Después supimos que nos copiaron la propuesta” (Actor municipal, 31/05/2012).

³¹⁷ <http://cursosucel.blogspot.com.ar/>

Malvinas”, de zona norte. Entre abril y agosto de 2011 se dictó una capacitación, que en realidad fue un desprendimiento de una propuesta realizada a través del Presupuesto Participativo 2010/2011³¹⁸. El proyecto, entre otras actividades destinadas a adultos mayores, preveía la realización de cursos de informática. Esta vecinal ya contaba con un aula con PC. Por otro lado, frente a la necesidad de conseguir un espacio físico de más peso, se empezó a gestar la idea de armar un aula especial en las instalaciones de Gerontología, donde históricamente venían realizándose cursos y talleres artísticos y recreativos. Finalmente, en el segundo semestre del año se inauguró una sala de informática con 8 PC de escritorio. El costo de las máquinas fue afrontado por la cooperadora de la escuela³¹⁹. También costearon la conexión a Internet³²⁰ y la compra de las mesas para el equipamiento. El cableado lo hizo el Centro Informático Local (CIL) de la secretaría de Promoción Social. Los cursos comenzaron a ser arancelados³²¹, y el sueldo de los docentes también es abonado por la cooperadora.

A partir de la apertura de un lugar físico propio, los cursos se estructuraron de otra manera: tres turnos por la mañana a dos días por semana, con una duración de tres meses. La novedad es la introducción en 2012 del nivel II para los adultos mayores que quieren seguir profundizando la experiencia con TIC. En el nivel I se desarrollan conocimientos sobre hardware y software, utilización de sistemas operativos (Windows y Linux), un extenso apartado para el procesador de texto, y una etapa final de aprendizaje de Internet (navegación, buscadores, correo electrónico, chat). El nivel II en realidad no es concretamente una instancia superior, sino que se repiten conocimientos sobre hardware, software y sistema operativo; luego se trabaja sobre presentación de diapositivas, y finalmente Internet, con el agregado de redes sociales tipo Facebook, subida de imágenes y transferencia de imágenes desde cámara digital. Al igual que cuando los cursos se

³¹⁸ Proyecto N° 12. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$33.700.

³¹⁹ El referente de la cooperadora es la viuda de quien diera nombre la escuela, el Dr. Berezovsky. Un entrevistado destaca el papel de la cooperadora: “Trabaja todo el tiempo junto a la escuela. Nos permite hacer gastos cuando son urgentes, ya que la Municipalidad tiene otros circuitos administrativos mucho más lentos” (Actor municipal, 22/06/2012).

³²⁰ Si bien la fibra óptica de propiedad municipal llega hasta el cuarto piso del Correo Argentino, espacio físico donde se encuentra la escuela, la cantidad de bocas de conectividad que había al momento de armar la sala imposibilitaron conectar las PC a esa red, obligando a contratar un servicio doméstico.

³²¹ A 2012 el costo era 70 pesos mensuales, haciendo 210 pesos en total de cada nivel.

realizaban en el espacio Multijuegos, los alumnos pueden utilizar las máquina fuera del horario estipulado³²².

4.3.3.1 Otras iniciativas, otras tecnologías

El área de Gerontología también llevó adelante una iniciativa muy llamativa destinada a que los adultos mayores aprendan a manipular otras tecnologías que no precisamente están relacionadas con la comunicación, o lo que comúnmente entendemos como TIC, aunque si tal vez con el mundo de “lo digital”. Si bien la propuesta se denomina “Taller de Nuevas Tecnologías”, en realidad muchas no son tan “nuevas”: los alumnos aprenden a usar artefactos y dispositivos viejos y actuales más o menos disímiles, como microondas, reproductor de mp3 o DVD, cámara fotográfica digital o teléfono móvil. Esta idea también surgió de lo que circuló por un canal de escucha permanente que tiene la Escuela, atenta a las solicitudes o demandas de sus concurrentes³²³.

La primera experiencia de este tipo se realizó en tres lugares durante el 2011. Una de ellas tuvo lugar en un Centro de Jubilados³²⁴ del Distrito Noroeste y no fue del todo convocante. Este proyecto formó parte de una idea formulada en el Presupuesto Participativo 2010/2011 de aquel distrito bajo el risueño nombre “Quiero usar todos mis electrodomésticos” que, llamativamente, no recibió el beneplácito de quienes votaron en aquella oportunidad³²⁵. Las otras se llevaron a cabo el mismo año en las vecinales Residentes de Parque Field³²⁶ y Las

³²² “Las máquinas están siempre ocupadas. Porque también pueden venir a practicar fuera del horario de clase. Tienen mucho recelo de ir a un ciber a practicar, que tal vez les quede más cerca de su casa si es que no tienen computadora” (Actor municipal, 22/06/2012).

³²³ “El tema de las tecnologías lo veníamos escuchando por lo que nos decían de los cajeros automáticos” (Actor municipal, 31/05/2012).

³²⁴ Barra al 500.

³²⁵ Un entrevistado recuerda que “armamos una propuesta, y la hicimos presentar en el Presupuesto Participativo [2010/2011 del Distrito Noroeste]. Pero no salió electa. Entonces optamos por presentársela igual al secretario [de Promoción Social] y como vio que era poco el monto para financiarlo, accedió igual. Entonces la hicimos por nuestra cuenta” (Actor municipal, 31/05/2012). “Fuimos con volantes a difundir. Nos cedían el espacio para ver si queríamos hacer el taller, si había demanda... porque es un lugar de mucha necesidad... es Empalme Graneros. Fue difícil hacer pie. No sé si todos tenía celular o acceso a computadora, pero los pocos que fueron no manifestaron que estaba en su necesidad sentida aprender a usar esos artefactos. Pero esto fue una previa para lo que vendría después” (Actor municipal, 22/06/2012).

³²⁶ Ana Frank 2476 (Baigorria al 2200).

Malvinas³²⁷, de zona norte, y tuvieron mejor respuesta. Formaron parte de la grilla de iniciativas formuladas a través del Presupuesto Participativo 2010/2011 del Distrito Norte de nominada “Continuidad de actividades para adultos mayores” que incluyó taller de la memoria, computación, arte, gimnasia, caminatas, baile y ciclos de charlas para compartir³²⁸.

De todas maneras, la idea, innovadora y original, se volvió a proponer en el Presupuesto Participativo 2011/2012 del Distrito Oeste, resultó electa, y finalmente se ejecutó en 2012 bajo el nombre “Capacitación en el uso de nuevas tecnologías para adultos”³²⁹.

Conceptualmente, este taller tiene como objetivo acercar el adulto mayor a las nuevas tecnologías para que se familiarice con el uso de artefactos y dispositivos y pierda el temor a utilizarlos. La modalidad taller permite desarrollar las actividades a partir de las inquietudes del grupo. Se utiliza un artefacto como disparador, que puede ser un teléfono móvil o un joystick, para generar una estimulación y un referenciamiento simbólico a otros dispositivos que los asistentes puedan tener en su casa o utilicen en sus cotidianidad. Se utilizan sonidos e imágenes ampliadas para visualizar mejor los comandos. La actividad permite el afianzamiento de los vínculos interpersonales, a partir de la necesidad de comunicarse.

Su realización, durante el 2012, tuvo diferentes impactos según las zonas y la población a capacitar. Para la ejecución del proyecto, se localizaron cinco anclajes territoriales³³⁰, se realizó efectivamente en tres, en uno no llegó a funcionar del todo, y en otro ni siquiera empezó³³¹. En el Centro de Jubilados “Alas de Vivir”³³² la población concurrente se mostró interesada, la cantidad de alumnos fue incrementándose y tuvo que abrirse una segunda tanda. Otra tanto en la vecinal

³²⁷ Pasaje Don Orione 545 (Gorriti al 500).

³²⁸ Proyecto N° 12. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$33.700.

³²⁹ Proyecto N° 33. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$16.800.

³³⁰ A sugerencia del coordinador de Promoción Social del Distrito Oeste y el establecimiento de una relación institucional con los espacios.

³³¹ “Conseguir el espacio físico es el mayor problema para dar el taller” (Actor municipal, 22/06/2012).

³³² Cochabamba 6673.

“Azcuénaga Sur”³³³, a partir del buen recibimiento por parte de las personas que concurren a la misma y gente del barrio, aunque se un grupo reducido. En el Centro de Jubilados de la vecinal “13 de Marzo”³³⁴ la propuesta fue aceptada gracias a la intermediación de un consejero del Presupuesto Participativo, quien promovió la ejecución del taller. Aunque al igual que el espacio anterior, la población concurrente fue de 5 personas. En la “Asociación Vecinal Belgrano Sur”³³⁵, en primer lugar fue difícil en lograr un mínimo de participantes ya que la población del barrio no manifestó interés. A esto se sumó el cambio de autoridades de la vecinal en el medio de la ejecución del proyecto, quienes no estaban familiarizados con el tema. En varias oportunidades el lugar permaneció cerrado en el horario de clases. Finalmente, en lo que respecta al Centro de Jubilados “Vida Triángulo”³³⁶, resultó dificultoso contar con la aprobación de las autoridades de la Comisión Directiva. Y aunque se difundió, la propuesta no se llegó a dictar debido a la resistencia a ceder un espacio en la institución.

El proyecto “60/100 segundos” es otra iniciativa que propone relacionar a los adultos mayores con los artefactos que posibilitan o forman parte de la comunicación digital, en especial a la producción audiovisual. La actividad propone que los participantes sean artífices de diversos momentos de un pequeño corto: el guionamiento, la actuación, la filmación y la fotografía. Está a cargo de un profesor de cine y se pautan salidas al exterior a capturar imágenes, previa diagramación del corto en formato taller. Los participantes no esgrimen manejo previo de PC o cámaras, todo se aprende en los encuentros, aunque vale destacar que la actividad está pensada más para trabajar en el montaje en sí, que en el intento de aprender a manejar artefactos de edición de video. Se realizó por única vez en 2012, pero está pautado renovarlo en 2013. Esta actividad fue posible gracias a la fundación Navarro Viola, la cual otorgó el premio Bienal 2011/2012 (en forma de fondos) al área de Gerontología municipal por la presentación de la propuesta “Taller audiovisual para adultos mayores”³³⁷.

³³³ Cerrito 5267.

³³⁴ Magallanes 3855.

³³⁵ Pje. Bemporat 7068.

³³⁶ Camilo Aldao 2958.

³³⁷ <http://www.fnv.org.ar/novedades34.php>. Gerontología atendió a otra financiación externa, presentando ante Nación, hace unos años, una propuesta superadora a los tradicionales cursos de

En definitiva, las actividades del área de Gerontología, en materia de TIC, proponen abordar una problemática compleja, que es la profunda dificultad que experimentan los adultos mayores a la hora de acercarse a los dispositivos y herramientas digitales³³⁸. Trabajar con adultos mayores es mucho más complicado que dar cursos de informática³³⁹. Los concurrentes a las actividades del área de Gerontología, entran y salen de otros talleres así también como de informática. Esto significa, hay una rotación por otras actividades³⁴⁰, dando lugar a cierta “población cautiva”. Las propuestas del área gerontológica, aunque pequeñas y no masivas, han sido continuas, visibles y loables en todo el período³⁴¹. Si bien su público es mayormente de la zona centro, su desafío próximo es llegar con peso a los barrios y formar parte también de la descentralización³⁴².

4.3.4 Distrito Oeste

Los Cursos de Capacitación en Informática del Distrito Oeste constituyen hoy la experiencia más exitosa en capacitación TIC de la Municipalidad de Rosario. Su origen se remonta al año 2004, cuando un vecinalista propuso en el Presupuesto Participativo 2004/2005 la realización de capacitaciones en

computación que realizan. El pedido no fue aceptado: “El dinero del presupuesto se iba mayormente en el alquiler de los cibers para que los adultos practiquen. En base a la formulación de nuestros objetivos, estaba bárbaro, pero a ellos no les cerró” (Actor municipal, 31/05/2012).

³³⁸ “Los mayores dicen ‘no sé absolutamente nada’. Ellos quieren acercarse a la máquina y empezar, usar Internet, perder el miedo de aprender. Quieren conectarse con los jóvenes, acceder a grupos... les interesa también aprender a trabajar en Power Point” (Actor municipal, 22/06/2012). “La mayor demanda viene por el lado del chat, del Messenger y el correo electrónico [...]. Y estos cursos permiten que los adultos mayores resignifiquen su rol familiar con hijos y nietos. Y les hace ver que después de los 60 pueden seguir aprendiendo otras cosas” (Actor municipal, 31/05/2012).

³³⁹ “Pueden saber usar un teclado porque reproduce lo mismo que la máquina de escribir, pero se complica con el uso del ratón... la pantalla también es otro tema. Trabajamos mucho la motricidad fina” (Actor municipal, 22/06/2012).

³⁴⁰ Como talleres de idioma, arte decorativo o tejido.

³⁴¹ “Nunca hicimos propuestas faraónicas a la secretaría, por eso lo que planteamos tuvo una continuidad. Nunca tuvimos ningún obstáculo. Somos un área no prioritaria de la política de Promoción Social... Pero sí estamos visibilizados, porque nuestros destinatarios aumentaron en número, y nuestras propuestas son interesantes. Venimos desarrollando un trabajo desde los noventa, generando nuevos proyectos” (Actor municipal, 31/05/2012).

³⁴² “Beneficiamos a una población que tiene una jubilación, producto de un trabajo en su vida, que tuvieron formación secundaria o universitaria. La escuela se crea en el centro [...] y es más fácil llegar desde los barrios, pero a veces llegamos siempre los mismos... como el mito del eterno retorno. Ahora estamos tratando de llegar a otro sector, al adulto que está en el barrio, que tiene más necesidades que el del centro” (Actor municipal, 31/05/2012).

herramientas digitales³⁴³. Sucesivamente, en todas las ediciones de PP, es formulado y reformulado como proyecto, sometido a votación, y electo entre los primeros lugares. Así, en todo este tiempo se ha conformado una red de organizaciones que brindan sus espacios para las capacitaciones.

El CMD Oeste fue tempranamente quien comenzó con la alfabetización digital, por lo tanto, su sala de capacitaciones estuvo lista en 2005. Se compraron 15 PC y se destinó un espacio en el edificio del distrito para disponer entre 6 y 8 máquinas. El equipamiento restante se remitió a organizaciones que iban a officiar de espacio de capacitación. A medida que paso el tiempo, y siendo que los proyectos son constantemente solicitados en el Presupuesto Participativo del oeste, se ha podido, cuando la situación financiera lo permitió, generar algún que otro recambio de equipos. Es recién a fines de 2012, gracias a la herramienta participativa³⁴⁴, que pudo actualizarse totalmente el espacio en el CMD donde se dictaban cursos, equipándolo con terminales de última tecnología, redoblando la apuesta por la inclusión digital³⁴⁵.

El recuento de las propuestas formuladas en Presupuesto Participativo³⁴⁶ indica que alternativamente se han cubierto costos de capacitadores como compra de

³⁴³ “Lo propuso un vecinalista que ya venía dando cursos. Al comienzo se trató de elegir las organizaciones que ya tenían experiencia” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]). Esta iniciativa comenzó justificándose como una forma de achicar las brechas sociales que “excluyen y condenan a los jóvenes a la marginalidad” e incluirlos en un área del conocimiento de particular trascendencia, capacitándolos gratuitamente en informática, algo que los vecinos del oeste consideraron prioritario (Prensa municipal, 05/05/2005).

³⁴⁴ PP Oeste 2010/2011. Proyecto N° 3. Monto asignado: \$60.000.

³⁴⁵ Si bien el equipamiento se compró en 2012, la sala se inauguró en 2013. Creemos que la demora se debe a la necesidad de apegar su inauguración a la coyuntura electoral que se avecina este año.

³⁴⁶ PP Oeste 2004/2005. Proyecto N° 66. Monto asignado: \$80.000. / PP Oeste 2005/2006. Proyecto N° 42. Monto asignado: \$170.000. / PP Oeste 2006/2007. Proyecto N° 63. Monto asignado: \$50.000. / PP Oeste 2007/2008. Proyecto N° 08. Monto asignado: \$120.000. / PP Oeste 2008/2009. Proyecto N° 26. Monto asignado: \$150.000. / PP Oeste 2009/2010. Proyecto N° 03. Monto asignado: \$185.000. / PP Oeste 2010/2011. Proyecto N° 03. Monto asignado: \$200.000. / PP Oeste 2010/2011. Proyecto N° 18. Monto asignado: \$60.000 (Compra de PC). / PP Oeste 2011/2012. Proyecto N° 02. Monto asignado: \$384.600. / PP Oeste 2011/2012. Proyecto N° 17. Monto asignado: \$41.861 (Compra de proyectores para las salas de informática). / PP Oeste 2012/2013. Proyecto N° 03. Monto asignado: \$490.000. / PP Oeste 2012/2013. Proyecto N° 16. Monto asignado: \$96.000 (Esta propuesta pautaba la compra de equipamiento informático para aulas móviles, pero no contó los votos necesarios para ser realizado).

ordenadores³⁴⁷, aparte de otros gastos menores como insumos, difusión, mobiliario. También se han realizado donaciones, como las que hiciera el Rotary al Club Villa Urquiza, institución deportiva que apadrina³⁴⁸.

En un principio se comenzó trabajando con tres vecinales, contabilizando con el CMD Oeste cuatro lugares de capacitación. En 2006 se dobló la cantidad de lugares que ofrecían los cursos, aunque desde 2008 son seis, manteniéndose hasta hoy la misma cantidad de puntos de capacitación. En 2009 se agregaron dos dependencias municipales: CPII y Parque Oeste³⁴⁹.

Por una cuestión de convenio, y también por una necesidad de tipo social y político, se trata de rotar cada dos años el equipamiento³⁵⁰, a condición de no dejar la zona sin centro de capacitación³⁵¹.

Para la implementación de los Cursos en Informática no solo se requirió la colaboración de actores territoriales, también fue necesaria la participación del Nodo Tau en los primeros años para la realización de un material con los contenidos del curso y la capacitación a los primeros docentes³⁵².

³⁴⁷ “Hubo tres grandes compras de equipamiento: 2005, 2006 y 2012” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]). La compra de 2012, hace referencia el equipamiento que se dispuso en la reinaugurada sala de capacitación que está en el CMD Oeste.

³⁴⁸ “El Rotary donó las máquinas al club y la Municipalidad pone los capacitadores. Hoy [2013] tienen 15 máquinas... la Municipalidad les hace el mantenimiento y actualiza el hardware si fuera necesario” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁴⁹ El detalle de los lugares que han sido espacios de capacitación es el siguiente: CMD Oeste (desde 2005), vecinal Bella Vista (2005, 2006, y desde 2008 a 2010), vecinal Julio Roca (2005 y 2006), vecinal Juan Pablo II (2005 a 2007), vecinal Unión y Progreso (2006 a 2008), vecinal Rivarola y Club Villa Urquiza (desde 2006), vecinal Villa Urquiza (2006), CPII (desde 2008), Parque Oeste (2009, 2010), vecinales Belgrano y Azcuénaga (desde 2011). En 2006 se iban a dictar cursos en el Centro Cultural “El Obrador” (El Mirador, 06/2006), y de hecho el lugar contaba con 5 PC, pero no se pudo concretar por cuestiones de seguridad y electricidad.

³⁵⁰ “El convenio es un comodato de entrega de equipamiento... el equipo sale asegurado” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁵¹ “En algunos casos se puede, en otros no... No podemos dejar una zona al descubierto. La vecinal Rivarola quedó fijo porque no hay otro espacio en ese barrio. De la vecinal Unión y Progreso se sacaron porque estaba el CPII cerca” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁵² “En 2005 se los contrató para capacitar a los capacitadores, y para hacer los cuadernillos y las cartillas. El contenido de los cuadernillos está pensado desde la educación popular y hace hincapié en el software libre... y también desde la perspectiva de género, los derechos humanos, de los niños, la participación... Al año siguiente se los vuelve a llamar para actualizar los cuadernillos, y después ya no se los contrató más... porque las actualizaciones las hacen los propios docentes” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

Inicialmente, los cursos tenían 24 clases de una hora y media, duraban entre dos y tres meses, y estaba pautado un solo nivel inicial³⁵³. Pero en 2006 se desglosó el contenido en dos niveles, inicial y avanzado³⁵⁴, además de comenzar con el dictado especial para niños. En 2007 se armó un tercer nivel para enseñar presentación de diapositivas³⁵⁵. Por lo general hay turnos mañana, tarde y noche, y desde hace algunos años también se dictan los cursos de verano. Una novedad muy bien recibida fue el curso de trámites online implementado en 2008, por el cual los asistentes aprenden a interactuar vía Internet con las herramientas ciudadanas. Se pensó como un tercer nivel³⁵⁶. Mejor aún fue la experiencia, inédita, de dictar la misma capacitación a personas hipoacúsicas, para lo cual se dispuso de un capacitador en la materia y una profesora de lengua de señas³⁵⁷.

La flexibilidad de los cursos permite ir mechando otros contenidos o inquietudes de los asistentes, como el chat o el MSN que fueron moda, o el tema redes sociales en la actualidad. Por ejemplo, en 2011 se realizó un taller de fotografía digital con niños exclusivamente en la vecinal Rivarola³⁵⁸.

La inscripción está centralizada en el CMD Oeste, lo que permite tener un panorama de todas las zonas, buscar el mejor horario y el lugar más cercano para los interesados, aunque también se pueden inscribir en cada espacio barrial. Siempre se entrega material escrito, y al finalizar el curso, un CD con material digital. Inicialmente, coordinadores y docentes se empleaban bajo la figura del

³⁵³ “Siempre fue flexible, tiene que ver también con el ritmo de trabajo” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁵⁴ “Se planteó que era mucho contenido y poca práctica” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁵⁵ “Tuvimos dificultades con ese curso porque no había parlantes y la gente le poné música... algunos se llevaron auriculares. Se dio muy a pulmón... en dos espacios...pero no se aplicaban mucho” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁵⁶ Los alumnos aprenden a relacionarse con el mundo del gobierno electrónico y diversos servicios digitales, entre ellos, consultas de multas y estados de cuenta, reimpresión de recibos y boletas, consulta de información sobre servicios públicos, trámites no municipales como Ansés, API, Afip, EPE, ASSA, y pedido de turnos. “Pensamos en otra herramienta para darle al vecino, y surgió lo de trámites... Son 12 clases, y queremos una persona por PC. Armamos el material con capturas de pantalla, y la gente simula el trámite, y otros no, sacan realmente un CUIL o un turno en el Registro Civil... o pagan la TGI. Para hacerlo pedimos que hayan pasado por nivel 1 y 2”,(Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁵⁷ Prensa municipal (05/05/2009). Solo se dictó una vez.

³⁵⁸ En los últimos años se estableció una cierta relación con el programa Ceroveinticinco, a partir del “préstamo” de un docente en fotografía digital para capacitar a los capacitadores, que luego oficiaron de replicadores de la experiencia.

locatario de servicios. De a poco, la estructura comenzó a estar formada por empleados municipales, a partir del pase a planta de muchos de los integrantes, a veces, con pequeños conflictos y planteos políticos mediante.

Los espacios territoriales son los activos temporales más importantes que tiene la red y es la condición indispensable para organizar los nodos, ya que sin lugar físico no hay acercamiento al barrio. Las organizaciones que se quieren sumar deben garantizar limpieza y seguridad. Otro de los requisitos es que tengan línea telefónica propia, para resolver en tema conectividad con la contratación de servicio ADSL³⁵⁹. Ninguna organización debe tener menos de cinco máquinas, aunque esto depende, claro está, del espacio físico de cada lugar. No hay reparos en que todo el equipamiento se utilice por fuera de las capacitaciones de la Municipalidad. También se les provee de elementos de limpieza.

En materia de evaluación, esta iniciativa debe ser una de las pocas políticas que tiene cierta sistematización y constancia a la hora de evaluar para introducir mejoras. En ese sentido, se hacen dos tipos de evaluación, una de calidad de los contenidos, y otra generada a partir de informes que provienen de encuestas a los participantes. La primera permite ir actualizando las temáticas, introduciendo modificaciones a partir de las sugerencias o inquietudes manifestadas tanto por los asistentes como por los docentes. La segunda arroja información sobre el desenvolvimiento de los capacitadores y sobre el perfil desarrollado por el alumno. Se realiza una encuesta al inicio y al final de cada curso³⁶⁰.

En definitiva, estos cursos están fundamentados para la apropiación de la herramienta, intentando que los recursos aportados no sean volátiles y tengan aplicación real en las propias realidades de los asistentes, en su propia comunicación cotidiana. Que se hayan implementado tempranamente en el oeste no es casual: es el distrito con menos entidades educativas de la ciudad, y el segundo con peores indicadores en general. Con el tiempo se han convertido en,

³⁵⁹ “A la vecinal Rivarola, la cuenta de teléfono y el servicio de ADSL se lo paga la Municipalidad” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

³⁶⁰ Estos mecanismos han permitido ajustar los dispositivos y mejorar algunos indicadores, por ejemplo, la deserción, que entre 2006 y 2011 se redujo en un más del 400%.

como comúnmente se dice, “un clásico”. Además, han instituido una suerte de gran colación barrial a mitad y final de año donde se realiza la entrega de diplomas que acreditan la formación³⁶¹.

Destacado y reconocido en los primeros tiempos como una experiencia participativa e innovadora³⁶², con los años se ha consolidado como una experiencia de alfabetización digital orientada a la inclusión social, y siempre han tenido buena repercusión en la prensa local³⁶³.

4.3.5 Distrito Norte

El proyecto que marcó el inicio de la alfabetización digital en zona norte se formuló en el Presupuesto Participativo 2005/2006³⁶⁴ y pautó la compra de 15 PC para su uso rotativo en organizaciones sociales. La compra se efectivizó en 2006 y las computadoras se instalaron ese año en la Cooperativa 12 de Octubre (Massa 450, barrio La Florida Norte)³⁶⁵. La elección del lugar respondió a factores políticos, pero también de seguridad³⁶⁶.

Las máquinas estaban provistas de software libre de escritorio³⁶⁷. En cuanto a los contenidos, bajo el rótulo de Curso Básico de Computación se ofrecieron niveles

³⁶¹ “La entrega de diplomas es una fiesta, sobre todo para el adulto mayor... porque siempre va la intendenta. Todos se sacan fotos... Hay mucha gente humilde... Una vez una señora grande dijo 'Esta es la primera vez que recibo un diploma por algo'” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]). A diciembre de 2011 se había capacitado 4479 personas, 669 niños, 2477 nivel inicial, 1141 nivel avanzado, y 192 en tercer nivel.

³⁶² La experiencia de 2005 permitió a las autoridades locales participar de un foro internacional organizado por la ONG canadiense Awid en Tailandia y de una actividad de UNIFEM (Fondo para el Desarrollo de la Mujer de Naciones Unidas) (Rosario/12, 30/10/2005).

³⁶³ La Capital, 25/03/2006; Rosario/12, 21/10/2007; El Ciudadano, 26/03/2011 y 19/02/2012).

³⁶⁴ PP Norte 2005/2006. Proyecto N° 19. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$100.000.

³⁶⁵ “Logramos poner 8 o 10 computadoras. Elegimos una organización donde no se las roben. Yo intermedí con la cooperativa. Las otras quedaron en la secretaria [de Promoción Social]” (Actor municipal, 18/02/2013 [a]). Otro actor recuerda que ese lugar “era una obra en construcción al lado de un centro de salud. Lo único que estaba terminado era el primer piso, que era un salón amplio” (Actor municipal, 19/05/2012).

³⁶⁶ “Era el lugar distrital más seguro que teníamos... y había gente del Partido [Socialista] ligado a la cooperativa” (Actor municipal, 18/02/2013 [c]).

³⁶⁷ A propósito de esto, un docente de aquellos cursos recuerda que le trajo algunos inconvenientes, ya que “si bien había gente que no tenía PC en su casa, otros sí tenían o tenían en su trabajo, pero no trabajaban con Open Office, por lo tanto siempre preguntaban ‘¿Y esto como se hace en Word?’” (Actor municipal, 19/05/2012).

iniciales de Windows e Internet, y los homólogos a Word y Excel. Aunque las capacitaciones eran abiertas todo público, mayormente concurren adultos que empezaban desde cero³⁶⁸ y se tomó como esquema los contenidos del Centro de la Juventud. La propuesta resultó exitosa³⁶⁹ y se repitió en 2007, por fuera de las instancias participativas y, aparentemente sin financiación extra.

En 2008 se llevaron dos PC a la vecinal Las Malvinas, y se sumaron a las otras dos que tenía la institución. El préstamo³⁷⁰ duró un año y medio aproximadamente, hasta que fueron devueltas a CMD Norte, ya que la vecinal pudo comprar otras dos máquinas en reemplazo de los equipos municipales. Durante ese período dictó cursos arancelados por su cuenta, con público variado. Desde el año 2010 la Municipalidad les provee de un docente cuyos honorarios son erogados a través del Presupuesto Participativo del norte, y los cursos, mayormente, son para adultos y adultos mayores³⁷¹.

La sala de informática del CMD Norte se armó a mediados de 2010, en teoría, a partir de un proyecto adeudado del Presupuesto Participativo 2008/2009 que pautaba la creación de aulas de capacitación en informática³⁷². Su realización estuvo totalmente a cargo de personal de Villa Hortensia, en particular del Centro Informático Local (CIL). Se dispusieron 6 máquinas medianamente actualizadas. Ya con el aula digital en funcionamiento, Villa Hortensia comenzó a officiar de punto fijo para el dictado de alfabetización en herramientas TIC. La primera experiencia se realizó en los meses de setiembre, octubre y noviembre, exclusivamente con consejeros y consejeras del Presupuesto Participativo, quienes accedieron a capacitarse en Word, Excel e Internet. Esta primera experiencia sirvió para aprovechar la sala recientemente inaugurada, ya que no daba el tiempo

³⁶⁸ “Acá se daban capacitaciones bien básicas, para gente que no sabía ni prender una computadora” (Actor municipal, 22/05/2012).

³⁶⁹ “Muchos alumnos, cando terminaron el curso me pidieron un nivel superior de procesador de texto y planilla de cálculo. Incluso algunos pidieron base de datos” (Actor municipal, 19/05/2012).

³⁷⁰ “No era serio lo que hacíamos... era ir y dejar las máquinas... después hicimos un convenio” (Actor municipal, 18/02/2013 [b]).

³⁷¹ El actor social entrevistado puede haberse confundido de fechas, aunque pudimos confirmar el tipo y el contenido de los acuerdos realizados.

³⁷² PP Norte 2008/2009. Proyecto N° 22. Monto asignado: \$70.000.

para realizar una convocatoria abierta³⁷³. Básicamente, se replicó en forma y contenido la experiencia del Distrito Oeste.

Durante 2011 y 2012 los cursos continuaron en dictado regular, con dos o tres comisiones, a dos clases semanales, en nivel inicial solamente. Los docentes son empleados municipales³⁷⁴.

4.3.6 Distrito Sudoeste

Lo que marca el inicio de la alfabetización digital en el sudoeste es la disponibilidad del aula digital, resuelta a través de un proyecto formulado en el Presupuesto Participativo. Se inauguró a mediados de 2011, a casi dos años de haberse abierto el centro distrital. La sala posee recursos multimedia³⁷⁵ y 6 puestos de trabajo equipados con software libre. Su puesta en funcionamiento la realizó en su integridad el CIL del CMD.

Hasta ese momento, existían en cola cuatro proyectos para capacitar en herramientas digitales, formulados en 2007, 2008, 2009 y 2010³⁷⁶. Ante la falta de un espacio físico, recién en 2011 se efectuaron los primeros cursos, los cuales continuaron en 2012. Como de costumbre, no se pudo indagar a qué proyecto se imputó. Teniendo en cuenta que los docentes son personal de planta municipal, se supone que solo se realizó el gasto inicial de equipamiento.

La propuesta de capacitación que se genera en el sudoeste forma parte, además, de la formulación programática y fundamentos que se propusieron ante la apertura

³⁷³ “La gente salió muy contenta, terminaron casi todos” (Actor municipal, 14/05/2012 [b]).

³⁷⁴ “Hoy se apunta más a Internet que procesador de texto. Hay más necesidad de comunicarse. La mayoría de los que vienen tiene computadora, pero la familia no tiene paciencia para enseñar” (Actor municipal, 14/05/2012 [b]).

³⁷⁵ Proyector.

³⁷⁶ Talleres de informática, N° 01, \$150.000 (PP 2007/2008); Talleres de informática, N° 52, \$100.000 (PP 2008/2009); Taller de informática, N° 32, \$100.000 (PP 2009/2010); Taller de informática, N° 25, \$70.000 (PP 2010/2011). También existe un proyecto del PP Joven 2008/2009 denominado Taller de computación, con \$25.000 asignados, que no pudo comprobarse su realización. Según un entrevistado el aula “salió por PP 2008” (Actor municipal, 15/05/2012). Resulta lógico, teniendo en cuenta que a la hora de cumplimentar proyectos adeudados similares se debería empezar por el más antiguo.

del distrito, la cual estipulaba generar iniciativas de alfabetización digital en adultos mayores, entre otras³⁷⁷.

Los trayectos tienen contenidos³⁷⁸ relativamente similares a otras experiencias en otros distritos, de hecho los cuadernillos de apoyo son una reformulación de los que se usan en el Distrito Oeste³⁷⁹.

En 2011 se armaron 6 cursos, en 2012 (hasta mitad de año) se armaron 5 comisiones. Una de las debilidades que se detectan es el alto nivel de ausentismo y abandono³⁸⁰. Sobre el perfil de los beneficiarios se puede establecer un rango de entre 40 y 75 años con bastante acceso aunque no apropiación³⁸¹.

4.3.7 Cursos de Capacitación en Oficios

Las capacitaciones en herramientas TIC ofrecidas a través de los Cursos de Capacitación en Oficio (CCO) funcionan escindidas y son relativamente autónomas de las demás iniciativas de alfabetización digital que pueda generar la Municipalidad. Es una de las propuestas que más personas ha incluido al mundo digital, aunque desde una mirada y con una estructura particulares, como veremos más adelante³⁸². Su origen no está relacionado con la exclusión digital ni con las

³⁷⁷ “Los chicos ya están alfabetizados, los chicos promedio ya tienen lo básico porque nacen con eso. También queremos difundir el software libre, porque es una política de estado. Y también sensibilizar a padres sobre redes sociales, con cuestiones que no están claras” (Actor municipal, 15/05/2012).

³⁷⁸ “Tenemos 4 módulos. Introducción a la informática, que es prender la PC, familiarizar con los periféricos; los módulos dos y tres que son procesador de texto y planilla de cálculo, que lo vemos muy por arriba, pero les mostramos las diferencias entre Word y OpenDoc, las ventajas y desventajas; y el cuarto que es Internet, navegación, correo electrónico, enviar, recibir, adjuntar... por ahora el tema redes sociales lo saltamos” (Actor municipal, 15/05/2012).

³⁷⁹ “Usamos los cuadernillos hechos por el Nodo Tau, pero institucionalmente no estaban bien... los adaptamos un poco, referenciamos los ejemplos a la Municipalidad” (Actor municipal, 15/05/2012).

³⁸⁰ “Que sea gratis hace que la mitad deje” (Actor municipal, 15/05/2012).

³⁸¹ “El que hoy tiene 40 es el piso... es de ahí para arriba. La mayoría tiene acceso computadora e Internet, en su casa o la casa del hijo. Los familiares no tienen paciencia para enseñar. Los adultos o mayores se sienten afuera. Y piden ayuda, ayuda para empezar. También se ve en la utilización del cajero automático. Nuestra tarea es que pierdan el miedo inicial y que una vez que aprendan se sientan útil... muchas veces los que vienen son gente sola, y necesitan formar parte de un grupo” (Actor municipal, 15/05/2012).

³⁸² Entre 2004 y 2012 se contabilizan 51 proyectos ciudadanos formulados a través del PP que abordan los “oficios”. Es una de las iniciativas más votadas y que se repite año tras año, lo cual otorga una alta legitimidad. Ha recibido nombres como “Escuela de artes y oficios”, “Cursos de oficios”, “Capacitación en oficios para jóvenes y adultos”, “Capacitación para hombres y mujeres

TIC directamente. Surgen en 2005 y es la respuesta de la Municipalidad de Rosario a la creciente solicitud ciudadana, canalizada a través de la institucionalidad del Presupuesto Participativo³⁸³, de generar gratuitamente capacitaciones en mano de obra y conocimientos específicos requeridos por un mercado de trabajo y un sector productivo que presentaban signos de reactivación luego de la crisis³⁸⁴.

Una de las cosas más interesantes es la articulación público-privado que se generó para su efectivización. La estrategia de intervención incluyó la creación de un

de todas las edades”, “Capacitación laboral”, entre otras denominaciones. Información detallada sobre el tema se puede conseguir en www.rosario.gov.ar/pp.

³⁸³ Los proyectos correspondientes a los CCO son: PP Centro 04/05. Proy. N° 07. Monto asignado (MA): \$180.000. / PP Centro 05/06. Proy. N° 07. MA: \$180.000. / PP Centro 06/07. Proy. N° 10. MA: \$310.000. / PP Centro 07/08. Proy. N° 38. MA: \$400.000. / PP Centro 08/09. Proy. N° 34. MA: \$530.000. / PP Centro 09/10. Proy. N° 07. MA: \$500.000. / PP Centro 10/11. Proy. N° 31. MA: \$600.000. / PP Centro 12/13. Proy. N° 09. MA: \$600.000. PP Norte 05/06. Proy. N° 18. MA: \$200.000. / PP Norte 06/07. Proy. N° 01. MA: \$280.000. / PP Norte 07/08. Proy. N° 02. MA: \$400.000. / PP Norte 08/09. Proy. N° 02. MA: \$480.000. / PP Norte 09/10. Proy. N° 02. MA: \$500.000. / PP Norte 10/11. Proy. N° 13. MA: \$600.000. / PP Norte 11/12. Proy. N° 01. MA: \$600.000. / PP Norte 12/13. Proy. N° 25. MA: \$750.000. / PP Noroeste 06/07. Proy. N° 06. MA: \$280.000. / PP Noroeste 07/08. Proy. N° 01. MA: \$500.000. / PP Noroeste 08/09. Proy. N° 04. MA: \$610.000. / PP Noroeste 09/10. Proy. N° 01. MA: \$500.000. / PP Noroeste 10/11. Proy. N° 34. MA: \$600.000. / PP Noroeste 11/12. Proy. N° 07. MA: \$600.000. / PP Noroeste 12/13. Proy. N° 14. MA: \$780.000. / PP Oeste 04/05. Proy. N° 05. MA: \$194.000. / PP Oeste 05/06. Proy. N° 26. MA: \$250.000. / PP Oeste 06/07. Proy. N° 02. MA: \$300.000. / PP Oeste 07/08. Proy. N° 05. MA: \$500.000. / PP Oeste 07/08. Proy. N° 43. MA: \$250.000. / PP Oeste 08/09. Proy. N° 05. MA: \$610.000. / PP Oeste 09/10. Proy. N° 01. Monto asignado: \$500.000. / PP Oeste 10/11. Proy. N° 01. MA: \$610.000. / PP Oeste 11/12. Proy. N° 36. MA: \$600.000. / PP Oeste 12/13. Proy. N° 02. MA: \$850.000. / PP Sudoeste 04/05. Proy. N° 05. MA: \$104.600. / PP Sudoeste 05/06. Proy. N° 10. MA: \$200.000. / PP Sudoeste 06/07. Proy. N° 29. MA: \$280.000. / PP Sudoeste 07/08. Proy. N° 09. MA: \$500.000. / PP Sudoeste 08/09. Proy. N° 51. MA: \$320.000. / PP Sudoeste 09/10. Proy. N° 42. MA: \$500.000. / PP Sudoeste 10/11. Proy. N° 03. MA: \$600.000. / PP Sudoeste 11/12. Proy. N° 26. MA: \$600.000. / PP Sudoeste 12/13. Proy. N° 49. MA: \$620.000. / PP Sur 04/05. Proy. N° 05. MA: \$180.000. / PP Sur 06/07. Proy. N° 07. MA: \$280.000. / PP Sur 07/08. Proy. N° 07. MA: \$400.000. / PP Sur 08/09. Proy. N° 12. MA: \$480.000. / PP Sur 09/10. Proy. N° 23. MA: \$500.000. / PP Sur 10/11. Proy. N° 07. MA: \$600.000. / PP Sur 11/12. Proy. N° 08. MA: \$600.000. / PP Sur 12/13. Proy. N° 38. MA: \$800.000. Información disponible en www.rosario.gob.ar/pp.

³⁸⁴ La respuesta del Estado local fue integrar varias circunstancias y prioridades. La propuesta incluyó, en primer lugar, hacer realidad los proyectos formulados en PP 2004/2005 en los seis distritos: Creación de la Escuela Municipal de Artes y Oficios (Distrito Centro); Capacitación de Mujeres en oficios no tradicionales con perspectiva de género (Distrito Norte); Presente y Futuro para nuestro jóvenes (Distrito Noroeste); Capacitación gratuita a jóvenes en oficios y otras disciplinas (Distrito Oeste); Capacitación en oficios para adultos y jóvenes y Talleres para jóvenes en oficios (Distrito Sudoeste) y Capacitación y formación para jóvenes mayores de 17 años (Distrito Sur). En segundo lugar, se daba cabida a un proyecto legislativo formulado en 2004 por el concejal radical Boasso, cuya iniciativa (luego aprobada) se denominó Escuela de Artes y Oficios, la cual tenía como objetivo la creación de una institución que brinde talleres, cursos de capacitación y orientación laboral a jóvenes y adultos y contribuya a formar individuos con las capacidades técnicas necesarias y requeridas por esos días.

Registro de Instituciones Capacitadoras (RIC)³⁸⁵, una suerte de inventario local de establecimientos en condiciones de ofrecer cursos de capacitación de las más variada gama para mayores de 18 años. Estas instituciones pueden ser públicas, privadas o del tercer sector, y pueden ser contratadas por la Municipalidad de Rosario para brindar capacitaciones, sujetas éstas a diversas condiciones establecidas a posteriori por el programa³⁸⁶.

Los CCO se gestionaron hasta 2012 desde el programa Empleabilidad³⁸⁷ del Centro de la Juventud. Es junto con la experiencia del Distrito Oeste, la iniciativa local que mayor gente ha capacitado en manejo TIC, aunque con un enfoque particular. Operan en tres ejes principales que son: formación técnica, orientación sociolaboral e inclusión social, quedando en manos de las organizaciones capacitadoras la primera premisa, dejando en manos de equipos municipales lo referido al segundo y tercer eje. Su objetivo mayor es favorecer el acceso a conocimientos y habilidades generales y específicas en oficios de diferentes especialidades que permita a las personas acceder a nuevas y diversas tecnologías ampliando las condiciones de inserción laboral y ocupacional. Las capacitaciones disponibles se agrupan en varias áreas, siendo "Administración, Comercio y Servicios Empresariales" la que congregó todas las propuestas de formación en TIC³⁸⁸.

Los cursos son totalmente gratuitos e incluso, los beneficiarios tienen cubierto los viáticos para trasladarse a la institución capacitadora. La oferta de capacitaciones ha sido variada a lo largo de los años. A pedido de la Municipalidad, los cursos

³⁸⁵ http://www.rosario.gov.ar/sitio/desarrollo_social/juventud/registro_capacitadores.jsp

³⁸⁶ El RIC logra sistematizar la información sobre las ofertas de capacitación laboral con que se cuenta en la ciudad de Rosario y facilita la implementación de programas municipales para mejorar la empleabilidad. El RIC es funcional a otras áreas municipales con programas de capacitación: Servicio Municipal de Empleo, Área de la Mujer, Programa Joven de Inclusión Socioeducativa, Programa Crecer.

³⁸⁷ El programa Empleabilidad, creado en 1997, tiene la misión de favorecer y facilitar la empleabilidad de los jóvenes de nuestra ciudad mediante el diseño, gestión y ejecución de proyectos y actividades que los forme (actitud) y capacite (aptitud) para su inserción laboral o bien los motive a ser emprendedores. El diseño del programa permite la incorporación de nuevas necesidades emergentes locales como así también la promoción de nuevos contenidos, metodologías y actividades.

³⁸⁸ Las otras áreas son Construcción, instalaciones y servicios relacionados; Servicios, hotelería y gastronomía; Metalmecánica, instalaciones y servicios relacionados; y Producción artesanal y manufacturas.

duran 3 meses y tienen tres cargas horarias distintas, relativamente altas, dependiendo la propuesta³⁸⁹. Es importante destacar que cualquier capacitación realizada por CCO tiene reuniones de orientación sociolaboral obligatorias³⁹⁰.

La oferta de trayectos educativos y formadores relacionados a la inclusión digital se agrupan bajo las siguientes áreas: Operador de PC (niveles básico o avanzado, incluyendo entorno Windows y herramientas Office), Operador de Internet, Diseño web, Comercio electrónico y Diseño gráfico. Es para destacar que, desde la fundamentación del programa, el universo TIC es considerado un conocimiento complementario de un saber anterior aunque necesario³⁹¹. Se identifica un quiebra que marca una separación entre una etapa previa, caracterizada por mayor influencia en elecciones TIC, y una segunda etapa, a partir de 2009/2010, en donde se vuelven a los oficios tradicionales³⁹². Entre 2006 y el primer semestre de 2012 se dictaron 65 cursos variados y se recibieron 1003 personas, aunque se destaca una constante merma a la hora de elegir esta opción que se acentúa año tras año³⁹³.

4.3.8 Inclusión digital a través del Presupuesto Participativo Joven

³⁸⁹ Cursado: 4 días por semana, 5 horas (240 hs.); 3 días por semana, 4 horas (144 hs.) y 2 días por semana, 3 horas (72 horas).

³⁹⁰ La orientación puede traducirse como la búsqueda constante de mecanismos de integración, comunicación y modos de relación con un grupo con características diferenciadas. Pretende formar, facilitar, favorecer y acompañar a los participantes en la adquisición de habilidades que les permitan actuar en el ámbito laboral a través del conocimiento del mercado laboral, las vías de inserción en él, los derechos laborales y la importancia de optimizar las capacidades y el perfil sugerido para desempeñar cada labor emprendida.

³⁹¹ “Nuestros cursos brindan un acceso universal a las TIC para todos los jóvenes, pero hay que ver las realidades complejas de cada uno. Todo lo relacionado con computación nosotros lo planteamos no como un oficio específico sino como una herramienta para hacer más eficiente un oficio ya aprendido. Los jóvenes piensan que aprendiendo computación van a conseguir empleo fácil, y no es así. La computación no les abre las puertas para conseguir un empleo. Es para complementar un saber anterior. De todas maneras, los CCO contribuyen definitivamente al acceso a las nuevas tecnologías. Muchos hacen un nivel inicial y después el avanzado, o complementan con otro tipo de capacitación TIC” (Actor municipal, 08/05/2012).

³⁹² “Desde 2009/2010 hay una vuelta a los oficios tradicionales que se dejaron de lado por la informática. Sigue habiendo mucha elección, pero es menor a tiempos anteriores como 2006 o 2007. Ahora los jóvenes se interrogan porqué quieren aprender a usar TIC. Igual la merma también se da porque hubo una socialización del saber en herramientas básicas” (Actor municipal, 08/05/2012).

³⁹³ Estas estadísticas se producen por pedido expreso para este trabajo, confeccionadas sobre 13 ediciones de los CCO, a dos por año. La cantidad de beneficiarios que efectivamente termina el curso son: 131 y 117 (2006), 133 y 126 (2007), 107 y 69 (2008), 24 y 54 (2009), 61 y 69 (2010), 37 y 31 (2011) y 44 (primer semestre 2012).

Los proyectos de alfabetización TIC formulados a través del PP Joven resultaron en general problemáticos, dificultosos y con poco peso de gestión cuando realizados, ya que hubo incluso casos fallidos. Las siguientes son las priorizaciones de los jóvenes llevadas a proyectos concretos en el período estudiado:

- Centro Tecnológico – PP Joven 2005/2006 – Distrito Oeste³⁹⁴
- “Jovenautas” (C. Tecnológico) – PP Joven 2006/2007 – Distrito Noroeste³⁹⁵
- Taller de computación – PP Joven 2008/2009 – Distrito Sudoeste³⁹⁶
- Talleres de computación – PP Joven 2009/2010 – Distrito Centro³⁹⁷
- Cursos de computación – PP Joven 2009/2010 – Distrito Norte³⁹⁸
- Taller de computación – PP Joven 2009/2010 – Distrito Oeste³⁹⁹
- Taller de computación – PP Joven 2009/2010 – Distrito Sudoeste⁴⁰⁰
- Taller de computación – PP Joven 2010/2011 – Distrito Centro⁴⁰¹
- Taller de computación – PP Joven 2010/2011 – Distrito Sur⁴⁰²
- Taller de computación – PP Joven 2011/2012 – Distrito Oeste⁴⁰³
- Taller de computación – PP Joven 2011/2012 – Distrito Sudoeste⁴⁰⁴

Si bien el PP Joven es una iniciativa llevada adelante desde el área de Juventud de la Municipalidad, la concreción de los proyectos rara vez recae sobre ellos, por lo tanto su papel se limita la mayoría de las veces a una leve pero esencial coordinación en territorio, incluso en conjunto con otros actores sociales o estatales.

³⁹⁴ Proyecto s/n PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$40.000

³⁹⁵ Proyecto s/n PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$40.000. Este proyecto recibió el nombre “Jovenautas”.

³⁹⁶ Proyecto s/n PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$25.000.

³⁹⁷ Proyecto s/n PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$14.500.

³⁹⁸ Proyecto s/n PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$14.500.

³⁹⁹ Proyecto s/n PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$14.500.

⁴⁰⁰ Proyecto s/n PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$14.500.

⁴⁰¹ Proyecto N° 90 PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$12.000.

⁴⁰² Proyecto N° 94 PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$10.000.

⁴⁰³ Proyecto N° 44 PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$6.400.

⁴⁰⁴ Proyecto N° 44 PPJ. Secretaría de Promoción Social. Monto asignado: \$6.400.

El primero de los proyectos concretó la apertura de un espacio para la enseñanza, uso y promoción de TIC para jóvenes de zona oeste⁴⁰⁵. El Centro de la Juventud lo trabajó en conjunto con el Centro de Protección Integral para la Infancia (CPII)⁴⁰⁶, para la disposición de varias PC en sus instalaciones con el fin de dar cursos y generar un espacio de encuentro con las tecnologías.

La génesis del proyecto fueron las inquietudes⁴⁰⁷ que volcaron los jóvenes que asistían a las asambleas del PP Joven 2005/2006 que se hacían, justamente, en el futuro espacio físico que contendría el Centro Tecnológico⁴⁰⁸. La factibilidad se dio, en primer lugar, por la relación monto-proyecto, que permitía la compra de varias PC⁴⁰⁹ y la contratación de profesores. En segundo lugar, por la disponibilidad del espacio físico, determinante para dejar instalado y funcionando el centro, con el objetivo de prolongar su utilizar en el tiempo.

El Centro Tecnológico abría de 9 a 17, con un corte al mediodía. Se dispusieron cursos de herramientas básicas informáticas por franjas horarias, mayormente por la mañana, y la comunidad podía utilizar Internet libre en espacios intermedios, y también por la tarde. Las comisiones de alumnos se armaban de manera mixta: algunos grupos se formaban inscribiéndose motivados por la apertura del espacio en el barrio y su propuesta de acceso y alfabetización; otros grupos⁴¹⁰ los formaba directamente el CPII.

⁴⁰⁵ La idea de un “Centro Tecnológico” tendría su inspiración en un proyecto que no resultó con la cantidad de votos necesarios para ser ejecutado, cuya formulación se realizó en la primera experiencia piloto del PP Joven, llevada adelante en el año 2004, solo en el Distrito Sudoeste.

⁴⁰⁶ http://www.rosario.gov.ar/sitio/desarrollo_social/infancia/centroprotec.jsp. El CPII también pertenece a la secretaría de Promoción Social.

⁴⁰⁷ Al respecto de la evaluación como necesidad que se tenía de Internet en esa época, un entrevistado recuerda: “En todos los distritos teníamos la misma réplica: el tema de Internet estaba en auge. Los chicos decían ‘No tenemos computadoras ni en la escuela ni en casa...y hay que ir al ciber’. En esa época no estaba Conectar Igualdad en las escuelas” (Actor municipal, 21/05/2012).

⁴⁰⁸ “En el CPII hacíamos reuniones del Presupuesto. Iban chicos de la zona de barrio Toba, y Rouillón y Seguí, que eran chicos que participaban de las actividades del CPII y del polideportivo Deliot, que está al lado” (Actor municipal, 21/05/2012).

⁴⁰⁹ “Eran 17 computadoras con impresora, conexión en red y una PC para el administrador” (Actor municipal, 21/05/2012). Otro entrevistado que participó como docente afirma con seguridad que “el espacio tenía 6 máquinas nuevas” (Actor municipal, 19/05/2012).

⁴¹⁰ “Tenía una tanda de chicos que me los mandaba el CPII. Eran los chicos del Centro de Día, que se aburrían con el profesor de gimnasia. Y tampoco van a la escuela” (Actor municipal, 19/05/2012).

El CPII es un espacio que oficia de anclaje territorial para la implementación de políticas públicas de infancia para niños, adolescentes y jóvenes pertenecientes a sectores estigmatizados por su situación particular, comúnmente denominados “vulnerables”⁴¹¹. Más allá de los conflictos y dificultades propias de una iniciativa llevada adelante en territorios sociales complejos, los jóvenes del CPII y los vecinos de la zona se vieron beneficiados por una propuesta que les permitió sus primeros contactos con herramientas digitales y el mundo de Internet⁴¹².

Esta iniciativa fue la primera de su tipo en el marco del PP Joven, ya que ese año en otros distritos resultaron electos proyectos con diferente perfil. El Centro Tecnológico se inauguró en noviembre de 2006, levemente retrasado por la dificultad de lograr conectividad en la zona. Sobre el destino del proyecto años después, varias fuentes coinciden en que hubo problemas al interior de la institución receptora⁴¹³. En algún momento entre 2007 y 2008 el proyecto queda definitivamente difuso. A mediados de 2008, el CPII comienza a funcionar como espacio de capacitación dependiente de los Cursos de Informática que se gestionan por el Presupuesto Participativo del Distrito Oeste. El CPII reformula años después sus programas, y a partir de acciones de producción con jóvenes se hicieron intentos de activar el gabinete tecnológico para uso exclusivo de su población⁴¹⁴.

⁴¹¹ Un docente recuerda lo complicado que era enseñar en ese espacio. “[El CPII] está en una zona muy jodida, no podías dejar las máquinas solas o el lugar abierto, por robos... por problemas entre ellos. Cuando estaba lleno, te golpeaban la puerta y era difícil frenarlos. Una vez se subieron al techo. O tiraban piedras a los autos. O rompían vidrios. A veces venían muy excitados de afuera y hacían destrozos de las máquinas. Yo no tenía los conocimientos necesarios para ofrecer contención a esos chicos. A veces teníamos 2 o 3 pibes por máquina. Yo sentía que me usaban de niñera” (Actor municipal, 19/05/2012).

⁴¹² “Los jóvenes se apropiaron mucho de ese espacio. Aprendieron a sacar cuenta de mail, bajar información... los que iban a la tarde hacían la tarea de la escuela. Iba la gente del barrio a usar Internet. Fue un proyecto muy valorado, se apostó todo, fue el único que se armó en el oeste... para aprovechar todo el monto. En otros distritos se armaban dos o tres proyectos y dividían la plata” (Actor municipal, 21/05/2012).

⁴¹³ “Quedó el espacio armado, funcionó, y luego el proyecto entró en crisis” (Actor municipal, 21/05/2012). “Nosotros intentábamos que los proyectos los coordinen desde el lugar físico donde mandamos las PC. En el CPII había problemas institucionales, vino todo un proceso de reformulación en general. El problema fue de ellos... también tenían problemas de infraestructura” (Actor municipal, 22/05/2012). “El CPII es un problema... ese lugar es visto por la gente de la zona como un reformatorio, para pibes con problemas... en vez de incluirlos los excluyen, porque fijate que pedían usar Internet, y les daban horario para otros días... no es la manera...” (Actor municipal, 14/05/2012 [a]).

⁴¹⁴ Al respecto que Juventud no volvió a aprovechar el espacio que ayudó a levantar: “Nuestra propuesta siempre fue más universal, el CPII trabaja con jóvenes que tienen derechos muy

El segundo de los proyectos fue un intento de replicar el Centro Tecnológico en otra zona de la ciudad, y ocurrió al año siguiente. La gestión política que terminó su mandato a fines de 2007 no intentó ejecutarlo ya que la organización estaba sumergida en un parate de actividades⁴¹⁵. La nueva coordinación que asume en 2008 retoma los proyectos adeudados, generando voluntades para realizarlos a partir de 2009. Éste en particular quedó en el intento. En primer lugar, por imposibilidad de comprar equipamiento ante una disposición municipal que impedía comprar bienes de capital. En segundo lugar, por la negativa de varias organizaciones del distrito a ser receptoras de la propuesta⁴¹⁶. Aunque una fuente señala que gestionaron una escasa estructura para dar cumplimiento al proyecto⁴¹⁷.

Los nueve proyectos que fueron formulados desde 2008 en adelante, corresponden a la misma gestión política, la cual estuvo en dirección entre 2008 y 2011. Los dos del Sudoeste se realizaron en la ONG País Joven, ya que todavía no se había habilitado el aula digital del CMD; el del Norte se llevó a cabo en la cooperativa 12 de Octubre, que ya tenía máquinas, incluso por Presupuesto Participativo, y en la sala del CMD Norte; de modo similar, los talleres del Oeste se realizaron en la sala de informática del CMD Oeste. Para ejecutar el proyecto del Sur se abrió un espacio en el CMD Sur luego de la imposibilidad de realizarlos en organizaciones sociales⁴¹⁸. Con respecto a los dos proyectos del Centro, el primero se realizó en la ONG Sol⁴¹⁹, en 2010. El segundo intento, al

vulnerados... es imposible hacer ir la jóvenes, en general, a ese lugar” (Actor municipal, 06/03/2013).

⁴¹⁵ Una de las causas mayores fue la pedrada que azotó la ciudad en noviembre de 2006 que hizo trizas el techo del galpón de Juventud, sumado a la falta de financiamiento en general para dicha área.

⁴¹⁶ “‘Jovenautas’ era muy complicado de ejecutar. No pudimos comprar computadoras [...]. Buscamos dos instituciones que estén cerca del CMD, que es un lugar de referencia... una escuela pública y una iglesia evangélica, ya que ambas tenían computadoras y había franjas horarias de ocio... Por lo general, les hacía ruido que sea público, que sea abierto, que circule gente... Entonces se complica por el seguro” (Actor municipal, 06/03/2013).

⁴¹⁷ En este caso puntual, ante la necesidad de corroborar si el proyecto se ejecutó, afirma: “Y... se hizo... se hizo como se pudo hacer. Agarraron un par de computadoras, instalaron software libre, y las pusieron en el hall de entrada del Centro de Distrito... los viernes a la tarde y los sábados a la mañana. Los viernes a la tarde es medio difícil que vayan... pero los sábados a la mañana había más de tres o cuatro jóvenes” (Actor municipal, 11/03/2013).

⁴¹⁸ “Hubo un quilombo político con dos ONG y lo terminamos haciendo en el CMD” (Actor municipal, 11/03/2013).

⁴¹⁹ Ovidio Lagos entre Rueda y Virasoro.

año siguiente, fue más dificultoso. Primeramente se intentó ofrecer el taller en un contraturno de una escuela de barrio Latinoamérica, aunque finalmente se terminó ofreciendo con escasa repercusión en el Cedipf⁴²⁰, una institución cogestionada entre una ONG, una cooperativa, la UNR y la Municipalidad⁴²¹.

Todos los casos evidencian regularidades que obstaculizan la puesta en práctica de estos proyectos, a la postre, escasamente convocantes⁴²². En primer término, la necesidad de llegar a un espacio en territorio que tenga de antemano un laboratorio de informática⁴²³. A esto se le suma la predisposición y compromiso de los referentes de cada espacio al que llegar.

Un segundo factor que dificulta la realización de las propuestas es la difusión y convocatoria, en algunos casos, débil debido a la falta de coordinación propia en territorio por parte de la organización, y en otros casos a consecuencia de la falta de actividades municipales en los barrios específicos, lo que de existir, permitiría aprovechar público y relaciones institucionales preexistentes.

En tercer lugar, la naturaleza de la organización juvenil estatal, que por lo general no es ejecutora sino formuladora o coformuladora de las iniciativas participativas, lo que constantemente le implica tener que demandar a otras áreas la implementación de las de las mismas. Justamente, la inexistencia de un área pública encargada de los proyectos TIC la obliga a tener que cargar con ese peso, con la inexistente estructura que tiene, sumado a su pobre realidad y complicaciones financieras⁴²⁴.

⁴²⁰ Esmeralda 2541.

⁴²¹ “En la escuela lo anunciamos un par de meses y no fue ni medio joven, el profesor iba pero no iba nadie. Buscamos otro lugar donde había máquinas... el Cedipf. Lo llevamos ahí... pero en ese barrio la Municipalidad no tiene actividades, no hay equipos en esos territorios... Además, no es de fácil acceso. Como los anunciamos que estaba en el distrito Centro, muchos pensaban que era en micro centro...” (Actor municipal, 06/03/2013).

⁴²² “Los resultados fueron mínimos en relación a lo esperado” (Actor municipal, 11/03/2013).

⁴²³ “El tema del lugar en el territorio... es un socio estratégico. Necesitábamos que haya cuatro o cinco máquinas, y con eso arrancábamos” (Actor municipal, 11/03/2013).

⁴²⁴ “Para estos proyectos nosotros tenemos que poner mucho de nuestra parte. Un proyecto urbano lo hace Obras Públicas... un campamento juvenil lo hace Deportes. Pero estos proyectos nos hace poner mucha logística de nuestra parte... teníamos que buscarle la vuelta. El laburo excedía nuestro rol específico [...]. En cuanto a la financiación, el tema es ‘adonde está la plata’ de la partida [presupuestaria],... [todo depende] de la voluntad política de los actores...” (Actor municipal, 11/03/2013).

Todas estas propuestas juveniles gratuitas fueron destinadas a jóvenes de 14 a 25 años que tenían escasos conocimientos en computación o no manejaban herramientas informáticas básicas. De acuerdo a lo investigado, los contenidos básicos están presentes, pero el público beneficiario presenta cierta demanda hacia otras herramientas⁴²⁵.

Cabe agregar que el trabajo con jóvenes, más aún siendo poblaciones vulnerables, es de lo más dificultoso en el terreno de lo social, y que si bien los docentes poseen la capacidad de intervenir con los conocimientos informáticos TIC, al mismo tiempo, no parecen ser los indicados para trabajar con esos públicos, complicados de por sí⁴²⁶. Lo cual demuestra que en definitiva no se termina cumpliendo de manera satisfactoria ninguno de los dos objetivos que esgrime la estructura desplegada: inclusión social y alfabetización TIC⁴²⁷.

En sintonía con el tema de investigación, otros proyectos presentados en el marco del Presupuesto Participativo Joven que no reunieron la cantidad de votos necesarios para ser ganadores fueron: Centro Tecnológico (PPJ 2004/2005) y Biblioteca Virtual (PPJ 2006/2007), ambos formulados por jóvenes del Distrito Sudoeste.

4.3.9 Usina digital

⁴²⁵ “Se les enseña los conocimientos esenciales, pero en términos de nuevas tecnologías, después los jóvenes te terminan llevando a donde quieren... En particular, el tema de tratamiento de imágenes y sonido... viene por ahí la mano” (Actor municipal, 06/03/2013). “El planteo era queremos usar la compu, pero para usar Facebook o navegar... Se enganchaban con el tema imágenes” (Actor municipal, 11/03/2013).

⁴²⁶ “Los profesores eran estudiantes de Ingeniería... no tenían el perfil para trabajar con esas poblaciones. A veces los chicos tiraban piedras al lugar... Hay mucho que pibes que están ahí porque no tienen nada que hacer” (Actor municipal, 11/03/2013).

⁴²⁷ “La intencionalidad va dirigida a que está realmente excluido, no al que más o menos sabía. Pero la consigna es la inclusión, desde [la secretaría de] Promoción Social es así. Si bien a veces queremos llegar más allá, sabíamos que no íbamos a poder, si no tenés otro tipo de infraestructura, otro tipo de política... [Estas iniciativas] no llegaron a ser alfabetización digital... son una excusa, son las TIC como excusa para poner en movimiento otras cosas. Por eso hacíamos cursos cortos, de 9 o 10 clases, para que terminen. Y hacíamos un acto de graduación [...] para que los pibes rompan esas barreras simbólicas. Primero venían diez pibes, y quedaban tres... eso no importaba” (Actor municipal, 11/03/2013).

La Usina Digital es un proyecto coordinado desde el programa Ceroveinticinco de la secretaría de Cultura y Educación⁴²⁸. Sus primeras ideas fueron concebidas en 2009 a partir de las experiencias del Campamento Digital⁴²⁹ y empezaron a tomar forma al año siguiente. De alguna manera, cubre gran parte del eje Educación Digital contenido en el plan Ciudad Digital. Históricamente, esta secretaría había estado al margen de todo lo relacionado a la alfabetización digital, y la decisión política de promover estas iniciativas insinúan una apertura notable hacia las TIC⁴³⁰. Estar en el programa Ceroveinticinco le ha permitido cierta llegada a los jóvenes de 13 a 18 años, público objetivo de Usina Digital⁴³¹, además de poder utilizar los espacios territoriales e incorporar las experiencias previas de la Escuela de Cine y Fotografía, otra iniciativa de dicho programa.

Lo primero que hizo Usina Digital fue un “Encuentro con las TIC” en 2010, una propuesta que tuvo como eje las nuevas tecnologías, a partir del encuentro con tres referentes del mundo digital que relataron sus experiencias y proyectos e invitaron a los participantes a experimentar con herramientas web 2.0 a partir de los ordenadores instalados en la Isla de los Inventos⁴³². Estuvo organizado conjuntamente por Usina Digital, el Ceroveinticinco y el Polo Tecnológico, y también sumo su participación el Nodo Tau. Los espacios funcionaron como ámbito de encuentro, participación y experimentación. Algunas temáticas que se abordaron: diseño multimedial, educación popular y TIC, redes sociales y conocimientos compartidos. Como novedad, se realizó la transmisión en vivo vía streaming desde el sitio web de Cultura.

⁴²⁸ En un primer momento se pensó en incorporar Usina Digital al ala de la Dirección de Educación, que ya tenía una sala digital, pensado en implementar una especie de voluntariado juvenil en el que los propios jóvenes enseñen a sus pares. Finalmente esta idea no tu asidero y Usina Digital comenzó lentamente a plegarse a Ceroveinticinco.

⁴²⁹ Esta actividad se aborda más adelante.

⁴³⁰ “En cultura no se sabían cosas de otros lugares... el tema de educación digital vine a Cultura para que no quede solo en word y excel” (Actor municipal, 21/06/2012).

⁴³¹ “Fue muy piola incorporarse a Ceroveinticinco, ya que ellos tienen una plataforma de 8 mil a 10 mil suscriptos... y Usina trabaja con esa franja” (Actor municipal, 21/06/2012).

⁴³² Espacio cultural municipal de Corrientes y Wheelwright.

Esta propuesta se dirige a una población de las denominadas vulnerables, porque fundamentan que ahí están las brechas⁴³³. La UD promueve la capacitación en TIC a jóvenes que por diversos factores, no acceden a las mismas o lo hacen de manera parcial. Para cumplir con este objetivo, conciben a las TIC, y las abordan de manera íntegra, en tanto cruce de lenguajes, soportes y dispositivos, atendiendo a la simultaneidad y lo múltiple de la comunicación. No es solo aprender a utilizar una PC, sino en una verdadera usina de producción de contenidos multimediales: acceso, uso y apropiación de TIC. La UD trata de motivar la realización de proyectos colectivos entre los jóvenes que asisten, posibilitándoles la inclusión social y la generación de identidades propias, a partir de un trabajo asociativo, participativo y solidario. La modalidad didáctica es el taller como espacio de encuentro semanal de casi dos horas de duración, para trabajar sonido, imagen y palabra.

El 2011 marca el inicio de las primeras acciones en territorio⁴³⁴, a partir de la apertura de espacios propios: en el Distrito Sudoeste, Cine y fotografía y Producción de sonido en el Centro Integrado Comunitario (CIC) del barrio Tío Rolo, y Cine y fotografía y Periodismo digital en el CMD Sudoeste. Los dos primeros talleres funcionaron la mayor parte del año, pero la oferta del CMD no tuvo respuesta. En reemplazo y para compensar la escasa convocatoria, se realizó un trabajo especial con un grupo de una escuela secundaria de la zona⁴³⁵.

También en 2011 se trabajó en el oeste de la ciudad, en el CMD Oeste y la vecinal Rivarola, con el dictado del taller de Diseño de Blogs y redes sociales, que se realizó en ambos lugares, el de Edición de audio y video, en el CMD, y una propuesta de animación y dibujo para niños en la vecinal, que mostraba el paso de lo analógico a lo digital y cuyos contenidos se subieron a un sitio web. En 2012 se

⁴³³ “Las brechas digitales y sociales están ahí... es una hipótesis comprobada, es la realidad” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴³⁴ “Tratamos de empujar usina hacia los márgenes de la ciudad” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴³⁵ “Los jóvenes no llegan al CMD, así que salimos al barrio a buscarlos. Elegimos una escuela, unos chicos de quinto año, y se armó todo para hacer un video, trabajando con cine y fotografía, y periodismo digital para la parte biográfica, el tema de sus sueños y proyectos. El taller se hacía en la escuela, y se editaba en el aula digital del Distrito. Uno de los pibes era la primera que iba [...]. La edición final fue en isla de edición de uno de los profesores, en el centro, para mostrarles que también hay gente que trabaja de eso...” (Actor municipal. 21/06/2012).

volvió a repetir la experiencia del CIC, en el sudoeste; se agregó el taller de Luthería digital en dos lugares del sur⁴³⁶, y se realizó un taller de Periodismo digital en tres espacios de zona norte⁴³⁷.

De acuerdo a lo investigado, llevar adelante la Usina Digital es bastante arduo, en parte por la complejidad que aborda, en parte porque no dispone de un presupuesto propio⁴³⁸, enfrentándose con la necesidad de negociar varias instancias antes de hacer pie en el barrio. Se identifican varios ejes críticos de trabajo. Uno de ellos es la convocatoria y la continuidad de la propuesta, ya que a la baja de algunos espacios de potencial llegada y la imposibilidad de abrir otros, se le suman las dificultades de difusión⁴³⁹.

Otro de los obturadores es la no disponibilidad de un aula digital donde cruzar la producción de material con la edición del mismo. Usina Digital lentamente se va equipando con artefactos y dispositivos de tipo portable, pero depende para la producción final de otro lugar acondicionado⁴⁴⁰. Y como en tantas otras incursiones, el espacio físico, el reducto donde dictar el taller, termina siendo de vital importancia⁴⁴¹.

Es interesante lo que pasa al interior del taller, por ejemplo, el diálogo que se da en torno a los contenidos, ya que hay muchos intereses alrededor de estos bienes

⁴³⁶ Centro Comunitario Pajarito Remendado y Centro Comunitario El Progreso.

⁴³⁷ CMD Norte, y escuelas técnicas N° 638 y N°342.

⁴³⁸ “Nosotros dependemos del Presupuesto Participativo... porque salimos como ‘talleres culturales’, y eso nos da contratos [para los profesores] de seis meses” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴³⁹ “Vienen pocos chicos, y son irregulares... el desafío es captar a los adolescentes del barrio. Los que vienen son convocatoria genuina, porque van por motus propio, no porque vienen de otros lugares [...]. A veces trabajamos bien el la convocatoria con el lugar del barrio... y a veces la venden mal [...]. Entonces salen los profes a patear el barrio... lo de la escuela es un logro de ellos. A veces hacemos clases abiertas con todos los talleres... para hacer ruido... es como un folleto vivo” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴⁴⁰ “Vamos comprando algunas cosas... cámara digital, placa de audio, teclado midi, un proyector, un DVD, una filmadora, un grabador de Mp3, auriculares... pero no tenemos máquinas. Esto es investigar hasta que encontrás un lugar donde hay equipos... y estaban adentro de un armario porque no sabían que hacer” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴⁴¹ “La organización de los espacios se sostiene con el tiempo... no es que vos vas y abris un taller... tenemos que construir una relación con los referentes de los espacios barriales a partir de que ellos quieren brindar un espacio de contención” (Actor municipal. 21/06/2012).

culturales y el uso de las TIC⁴⁴². La dinámica es distinta a lo que puede ser una actividad para una población de jóvenes con mayores posibilidades⁴⁴³. Aunque de hecho, en la práctica ocurre que se juntan mundos sociales diversos⁴⁴⁴.

En la actualidad la posibilidad de desarrollar la Usina Digital está dada por el acceso que hay a los elementos digitales, aun en los barrios más castigados. En este punto se destaca el acceso como fin primero, lo cual no significa apropiación o uso con sentido, el fin último⁴⁴⁵.

4.4 Promoción y servicios digitales

Este tercer apartado destaca todas las demás acciones emprendidas en el período estudiado que contribuyen directa o tangencialmente a la inclusión digital, y que no cuadran en ninguna de las categorías anteriores por su esencia o por el público destino. Se incluyen servicios digitales y políticas de promoción y difusión vinculadas a las TIC.

4.4.1 Rosario.gov.ar

El sitio web oficial de la ciudad de Rosario fue puesto en el ciberespacio a fines de 1996⁴⁴⁶. Consideramos importante su realización, en un principio, como un poderoso instrumento de difusión, que en su época permitió acceder a información oficial desde cualquier lugar del mundo, y además generar curiosidad sobre aquel mundo nuevo llamado Internet. Luego la historia es conocida: la web

⁴⁴² “Hay que contextualizar la propuesta... hay unos contenidos básicos que no se negocian, que es aprender a usar TIC... a fin de año tiene que haber un producto... y después hay puntos de consenso porque es un campo complejo” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴⁴³ “La idea no es ir al taller a formarse y volver a tu casa, como en el centro... la idea es que conozcan otros mundos... los vínculos son distintos en los barrios. No es como en otros lugares que ‘yo voy, pago, absorbo el conocimiento y me vuelvo’... se busca que circule el saber...” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴⁴⁴ “En el taller de periodismo digital en Villa Hortensia participaron chicos comunes, del montón, y chicos Qom, que vienen de mundos distintos” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴⁴⁵ “Hay un acceso a lo digital muy claro, con el tema foto y audio... en los barrios, los celulares tecnológicamente más avanzados son más comunes de lo que suponemos, a veces por circuitos formales, a veces por circuitos informales, pero están... es un potencial que lo podés utilizar a favor o en contra... nosotros lo metemos dentro de Usina” (Actor municipal. 21/06/2012).

⁴⁴⁶ De acuerdo a los datos que pudimos recabar, Rosario fue pionera junto con Córdoba en disponer contenido en el ciberespacio. Otras ciudades registran actividad web desde 1997 en adelante como Buenos Aires, Mar del Plata y Mendoza.

se transformó en plataforma soporte de las acciones más importantes de gobierno electrónico, las que tienen que ver con los servicios y trámites digitales. En su primera etapa de vida intervino la Comisión de Informática Municipal, la Dirección General de Comunicación Social municipal, y las empresas Cosgaya Diseño y Tower Informática SRL⁴⁴⁷.

La página de inicio contaba con una breve descripción de la ciudad y un mensaje de bienvenida del entonces intendente Binner. El contenido estaba dividido en 5 ejes principales: Monumento, Espacios verdes, Cultura, Juventud y Salud. También un acceso especial a la Fiesta de las Colectividades. Se ofrecía una dirección de mail para establecer un canal de contacto con los interesados.

A fines de 1998 el sitio ya ofrecía un nuevo diseño y mayor contenido. La información principal se disponía en cuatro espacios accesibles por cuatro accesos ordenados horizontalmente denominados La Ciudad⁴⁴⁸, El Gobierno⁴⁴⁹, Los Servicios⁴⁵⁰ y El Sitio⁴⁵¹. Un menú vertical a la izquierda permitía acceder a más información: Nuevos Servicios, Obras Públicas, Cultura y Educación, Salud Pública, Asistencia, Descentralización, Producción, Relaciones Internacionales, Turismo, Estadística y Plan Estratégico Rosario (PER). Al poco tiempo se sumó un link de UrbAl. Estuvo sin cambios hasta 2000.

⁴⁴⁷ Mantenimiento del sitio y el alojamiento de datos.

⁴⁴⁸ Para consultar las actividades, novedades y servicios que la Municipalidad de Rosario realizaba en la ciudad, incluida la agenda del Intendente.

⁴⁴⁹ Destinado a visualizar los nombres y los cargos de los funcionarios que integraban el gobierno municipal, divididos por secretarías, subsecretarías, direcciones generales, direcciones y departamentos; junto al listado de los ediles que formaban el Concejo Municipal. Se incluyó el mensaje que el intendente Binner dirigió a la ciudad en la apertura de las sesiones del Período Ordinario 1999 del Concejo. Asimismo, se previó la disposición de los boletines oficiales de aquellos meses.

⁴⁵⁰ Los Servicios contenía información sobre compras efectuadas por la Municipalidad, así como información de utilidad sobre tributos municipales y sobre los distintos requisitos exigidos para cumplimentar determinados trámites. Además los usuarios también podían registrar sus reclamos los cuales se derivaban a las correspondientes áreas por los operadores de las oficinas de Atención al Vecino. El servicio se complementa con un listado de números telefónicos de interés.

⁴⁵¹ Desde esta página se podían visitar diferentes sitios de interés como medios de comunicación, organismos públicos, proveedores de Internet, etc. de Rosario y de toda la Web. Los usuarios también pueden consultar los catálogos completos de los libros disponibles en las bibliotecas Argentina y Estrada y acceder a una lista de buscadores extranjeros, españoles y de América del Sur. Asimismo, este era el lugar elegido para enviar sugerencias y aportes que permitan perfeccionar el sitio.

En el período 2001/2002 Los Servicios pasa a llamarse Trámites, lo que sería el inicio del Portal de Trámites Online⁴⁵². En octubre de 2003, finalmente, ya el sitio web se encamina hacia un producto muy similar al que conocemos hoy, incluyendo un mejor diseño, numerosos trámites online y actualizaciones diarias.

Sostenidamente, desde 1996 a la fecha se han desarrollado una treintena de sitios web entendidos como una herramienta indispensable para establecer y mantener vínculos de comunicación, en tanto sean coyunturales para la promoción de alguna iniciativa en particular, o como una herramienta sostenida en el tiempo⁴⁵³.

4.4.2 Digitalización de la prensa rosarina

Recuperar la prensa local de siglo XIX era uno de los ejes propuestos por la aspirante a directora del Centro de Estudios Históricos e Información Parque de España (CEHIPE) que depende del Complejo Cultural Parque de España⁴⁵⁴, quien en 1998 consiguió el cargo y al año siguiente puso su idea en marcha. Uno de sus fundamentos era la confluencia de las nuevas tecnologías con iniciativas de preservación documental con el fin de conservar las colecciones históricas de prensa local en riesgo de desaparición, generadas por la degradación química del papel y el deterioro por la manipulación de los originales.

⁴⁵² Permitía realizar Declaraciones juradas del Drei, Consultas de deudas tributarias y emisión de recibos, Expedientes de mesa general de entradas.

⁴⁵³ El siguiente es un relevamiento de los sitios web que se realizaron oficialmente desde “lo público”, tanto como desarrollos exclusivamente de la Municipalidad, o que la han tenido como socio gubernamental en tanto empresas del Estado o iniciativas conjuntas: centrodelajuventud.gov.ar [2001 a 2009, actualizada por última vez en 2004], bmros.com.ar [2001], polotecnologico.net [2002], rosarinosenred.gov.ar [2002], aderr.org.ar [2002], terminalrosario.com.ar [2002], cecosario.org.ar [2002], concejorosario.gov.ar [2002], rosarioturismo.com [2003], impsr.com.ar [2004], centroaudiovisual.gov.ar [2004], museocastagnino.org.ar [2004], macromuseo.org.ar [2004], pem.org.ar [2005, no vigente], unmillondemiradas.com.ar [2006, no vigente], rosariosuena.com [2006], museodelaciudad.org.ar [2006], semtur.com.ar [2007], rosario.gov.ar/80che [2007], ceroveinticinco.gob.ar [2007], etr.gov.ar [2007], perm.org.ar [2008], www.bicentenariorosario.gov.ar [2009], rosariomasjoven.org.ar [2010], softwarelibremr.gob.ar [2011], autodromorosario.com.ar [2012], museodelamemoria.gob.ar [2009].

⁴⁵⁴ El directorio del Complejo Cultural Parque de España está compuesto por representantes de la Municipalidad de Rosario, la Embajada de España, y la Federación de Entidades Españolas. La Municipalidad tiene 4 representantes: la intendenta, el presidente del Concejo Municipal, el secretario de Cultura, el secretario de RRII.

Este proyecto se dedicó específicamente a los ejemplares guardados en la Biblioteca Argentina y Hemeroteca, Biblioteca del Museo Histórico Provincial y Biblioteca del Concejo de Mujeres, para lo cual fue necesario, institucionalmente, la participación de la Municipalidad de Rosario⁴⁵⁵. Llamativamente, el decano de la prensa argentina se negó a participar de la propuesta⁴⁵⁶. Una tercer actor fundamental para el acuerdo de voluntades fue la Fundación Antorchas, que lisa y llanamente aportó la financiación para realizar la microfilmación, operativa que llevó a cabo una empresa de Entre Ríos⁴⁵⁷.

La Municipalidad se hizo cargo del sueldo de quienes integraron el cuerpo de preparación del material, que incluyó un arduo trabajo de búsqueda, edición, sistematización, limpieza y restauración de los ejemplares. Para ello se buscó pasantes de las carreras de Historia y Bibliotecología. El trabajo de microfilmación comenzó en 1999 y finalizó en 2001. En plena crisis económica el Estado local empezaba a recortar por el lado cultural⁴⁵⁸.

El proceso arrojó una cantidad de 102 rollos de microfilmes que quedaron al guarde de un archivador especial que se encuentra en la sede del CEHIPE, especialmente preparado para rechazar la humedad. Ese material, de total consulta pública en un marco institucional, incluida unos cuarenta títulos de diarios y revistas que se editaron en rosario entre 1856 y 1911⁴⁵⁹. En 2001 se realizó un escaneo de los microfilms del diario “El Independiente”⁴⁶⁰ y fueron volcados a una colección en CD para su distribución institucional, hecho que fue presentado

⁴⁵⁵ “Nos encontramos con la necesidad de preservar todos los diarios que había, de pasar la prensa a otro formato... y a la Municipalidad le gustó el proyecto, porque los diarios se iban rompiendo cada vez más...” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁵⁶ “Fui a La Capital, hablé con distintos actores, varios años, distintos directorios... no hubo caso, no prestaron nada, [su archivo] lo consideran propiedad privada” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁵⁷ “Yo ya tenía una relación con la fundación... ellos ya me conocían... y me decían que trate de tener una pata municipal en el proyecto... además ellos ya habían trabajado con la Municipalidad [...] habían dado dinero para el Castagnino, para el Macro...” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁵⁸ “A finales del 2000, la Municipalidad ya casi no podía pagar...” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁵⁹ La lista completa de publicaciones puede consultarse en: <http://www.cehipe.org.ar/nuevositio/3.1.php>

⁴⁶⁰ “El Independiente” se editó entre 1877 y 1884, años de gran impulso económico y urbanístico para Rosario, que dejó de ser aldea para convertirse en centro financiero y eje agrícola de la provincia. La publicación apareció como competidora de La Capital. Brindaba noticias a la comunidad italiana en su idioma.

a la prensa⁴⁶¹. Según estaba estipulado, seguidamente se iba a realizar la digitalización de “El Ferrocarril”, algo que no ocurrió sino en otra etapa iniciada tres años después.

En 2004 comienza la etapa concreta de digitalización de los archivos a pedido de la Fundación Antorchas, inversor e interesado en el proyecto, para lo cual la Municipalidad aportó un equipamiento⁴⁶². El proceso duró hasta 2007. Una vez digitalizado el corpus, el proyecto se guardó, y nunca más tuvo el apoyo de la Municipalidad⁴⁶³.

En virtud de las actividades que se estaban gestando para celebrar el Bicentenario, la Municipalidad decidió en 2009 a través del Programa Bicentenario R2010⁴⁶⁴ solicitar el CEHIPE algunas digitalizaciones para la confección de un CD alusivo. Es oportuna se sumó al trabajo conjunto la Fundación del Banco Municipal⁴⁶⁵. Al igual que se hizo en 2001, también esta vez hubo una presentación formal ante la sociedad y los medios de comunicación de la flamante colección digitalizada de “El Ferrocarril”, publicación que circuló en la ciudad entre 1863 y 1868⁴⁶⁶.

Una línea de trabajo paralela surgió previamente, en 2008, cuando la Municipalidad solicitó al CEHIPE una reconversión de la totalidad del material digitalizado a un formato que pueda ser liviano para subir a la web. Frente a esta solicitud, el CEHIPE comienza un nuevo proceso de trabajo que además incluyó el renombramiento de cada documento acorde a la nueva finalidad de alojarlo en un servidor para ser de pública consulta. Esta iniciativa terminó en 2010, pero el

⁴⁶¹ La Capital (04 y 16/12/2001).

⁴⁶² “Fue un pedido de Antorchas... nos dijo que presionemos a la Municipalidad... que al final nos terminó dando un equipamiento, que tampoco era propicio para la digitalización... era tipo slides...” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁶³ “Ellos eran muy renuentes a dar apoyo económico, pero sabían que tenían gran impacto político. Después de 2004 nunca más tuvimos apoyo, nos tuvimos que arreglar solos... sin Romeu [secretario de Cultura]” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁶⁴ <http://www.bicentenariosario.gov.ar>

⁴⁶⁵ “La propuesta vino de ellos... hicimos una selección de 'El Ferrocarril' y se los dimos... ellos hicieron el CD... igual ya estaba todo digitalizado” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁶⁶ Rosario 3 (29/03/2009)

material nunca vio la luz⁴⁶⁷. Salvo por una estación de consulta que existe en la Biblioteca Argentina, y otra en el Museo Histórico.

En perspectiva, se concluye que si bien hubo un interés municipal, la coyuntura de crisis no ayudó. Aunque con la recuperación sostenida, el proyecto tampoco fue prioritario para las sucesivas administraciones, en las cuales se puede apreciar numerosos cambios de secretarios de Cultura⁴⁶⁸. El trabajo de recuperación y resguardo llegó hasta 1911. Aunque existe la necesidad de avanzar algunas décadas más con el objetivo de conservar los documentos históricos⁴⁶⁹. La Municipalidad varias veces enarboló este proyecto como una iniciativa propia con el objetivo político de dejar bien en claro que la propuesta había surgido desde el Estado local, a la que se habrían sumado actores privados y el tercer sector.

4.4.3 Las propuestas del Centro de Expresiones Contemporáneas

El Centro de Expresiones Contemporáneas (CEC) es uno de los espacios municipales más interesantes, productivos, innovadores y vanguardistas que ha tenido la ciudad de Rosario históricamente. Sus orígenes se remontan a 1995⁴⁷⁰. Tal vez sea por su esencia, que lo vinculado a TIC siempre a estado, tecnológicamente, un paso más adelante. Y en cuanto a su público objetivo, siempre apuntó a comunidades pequeñas y con mejores posibilidades de acceso TIC que lo que ofrecían otras iniciativas, esto sumado a su ubicación céntrica. Justificamos su inclusión en este trabajo a partir de que creemos que toda

⁴⁶⁷ “Les dimos el material y quedó guardado... hace tres años que duerme... En este tiempo nosotros insistimos, que 'si no lo hacen ustedes lo hacemos nosotros', ellos decían 'no, lo hacemos nosotros, vamos a comprar equipamiento especial, quedate tranquila'... todavía estoy esperando. Llamé varias veces para preguntar... Incluso me había comprometido con Harvard, pero me parecía mejor que lo haga una institución pública como la Municipalidad...” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁶⁸ “Hace diez años que terminó formalmente, y nunca dieron señales de continuidad. Reconozco que si no hubieran estado, no se hubiera hecho. En aquel contexto hay que destacarlo. Pero no fue prioritario. Una vez dijeron en una reunión: 'Estos quieren sacarle fotitos a los diarios'... Hay prioridades, no fue una cuestión adrede, les da para eso, lo entiendo racionalmente... la bandera [de la gestión del PS] es la salud” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁶⁹ “Nosotros queremos seguir hasta 1951... la Hemeroteca nos pide 'por favor' que los ayudemos” (Actor público, 22/02/2013 [a]).

⁴⁷⁰ El CEC no es solo un espacio físico de realización de actividades culturales. Puede definirse como “un punto de convergencia y cruce de manifestaciones y lenguajes actuales y por venir; el CEC es búsqueda, es exposición, es proceso constante” (www.cecrosario.org.ar).

manifestación artística es comunicación, y que muchas de las actividades relacionadas se efectuaron bajo el paraguas de las nuevas tecnologías.

La historia de esta organización y sus emprendimientos es demasiado larga y copiosa como para emprender una desagregación en particular. Además, la inexistencia de memoria institucional, una falla que solemos comprobar a cada paso que damos por la gestión pública local, nos justifica abordar solo algunos elementos ejemplificadores, los cuales nos permitirán elaborar el perfil de gestión y los fundamentos de esta propuesta.

El CEC, sus orígenes, y sus actividades primarias, han estado relacionadas más que nada con el teatro y la actuación. Existe un punto en su historia que comienzan a incorporar capacitaciones en herramientas TIC que posibilitan la creación artística. De acuerdo a lo investigado, en 2002 se registran indicios de primeras inquietudes por las TIC. Prueba de esto es un taller cuyo contenido abordaba las “nuevas” formas de escritura y educación a partir del texto hipermedial⁴⁷¹.

En 2004, con nueva dirección⁴⁷², se establecieron cuatro ejes de trabajo. El primero de ellos se denominó “lo digital” e incluyó las líneas fundamentales para actuar sobre las nuevas tecnologías⁴⁷³. En 2005, la propuesta continuó y se profundizó más todavía, justificándose a partir de los cambios que las TIC realizaron en producción, exposición, fruición y percepción de la obra de arte. Las interfaces tecnológicas, objetos virtuales, interacción y participación, interconexión eran algunos de los ejes que se promovían. Específicamente, el programa denominado “C-XXI” fue una iniciativa del CEC para la investigación

⁴⁷¹ Específicamente, el taller que propuso integrar las TIC en la educación, específicamente lo que se refiere a la lectura y escritura hipermedial, y su impacto en la capacidad expresiva y comunicativa de las personas.

⁴⁷² Dijo el nuevo director en oportunidad de su asunción: “Los chicos de los barrios más humildes de la ciudad también tendrán su espacio aquí para expresarse culturalmente” (Prensa municipal, 02/2004).

⁴⁷³ Según decía el documento programático: “El impacto tecnológico y su influencia. Desde la comunicación, las artes y el diseño hasta su influencia en el sentir y el pensar cotidiano”.

y el desarrollo de lo específicamente digital en relación a la creatividad y las artes, los nuevos lenguajes y su incidencia en las relaciones sociales⁴⁷⁴.

Es interesante destacar una incursión innovadora denominada “Fotografía urgente”, la cual se realizó en al menos cuatro oportunidades, en los años 2005, 2006, 2007 y 2008⁴⁷⁵. Esta propuesta convocaba a las personas a participar del concurso con fotos tomadas con teléfonos móviles. La organización se realizó en junto a Point, agencia oficial de Personal.

En 2006, con la inminente abaratamiento y masividad de las cámaras digitales, comienza un taller que se repetirá varias veces por varios años seguidos: el taller de fotografía digital⁴⁷⁶. Además se dictaron talleres de Animación Digital⁴⁷⁷ y Música por Computadoras⁴⁷⁸.

En 2008 en formato taller comienza a ser precedido de charlas abiertas como formas gratuitas de difusión, y se agregaría a la grilla de capacitación la propuesta Video Edición Digital e Informática musical. Atento a las nuevas tendencias, ese año CEC organizó una actividad denominada “Mates y blogs”, que proponía un acercamiento a las herramientas de la web 2.0, blogs, redes sociales, comunidades online y microblogging.

En 2009 realizaron varias actividades de verano relacionadas con las posibilidades de las nuevas tecnologías⁴⁷⁹. Y también se incorporó un curso sobre “Cómo hacer difusión por Internet”, capacitación que compartía las herramientas para diseñar, armar, enviar y gestionar un boletín informático para promocionar los productos

⁴⁷⁴ La propuesta pautaba la promoción de talleres, software libre, acceso libre a la información y circulación de saberes, y TIC como herramientas de apoyo educativo.

⁴⁷⁵ La participación máxima fue en 2007, con 36 personas.

⁴⁷⁶ Los contenidos comenzaban con la elección de la cámara hasta el revelado, pasando por el manejo de software para edición.

⁴⁷⁷ Adobe Illustrator y Adobe Photoshop en interacción con los procesos plásticos no digitales.

⁴⁷⁸ Audio y Midi Nivel I.

⁴⁷⁹ La Capital, 13/01/2009.

y/o servicios de empresas, instituciones, grupos independientes, etcétera. A esto se sumó la recepción del tercer Rosario Blog Day⁴⁸⁰, organizado por un privado.

Las capacitaciones se replicaron con alguna u otra variación los últimos años⁴⁸¹, con la novedad del curso de Moodle⁴⁸², en 2011. En abril de 2011 oficiaron de receptores del 16° Festival Latinoamericano de Instalación de Software Libre⁴⁸³, y en 2012 el Software Freedom Day.

En cuanto a un reducto físico para establecimiento fijo de equipamiento digital, en algún momento entre 2002 y 2004 se armó un laboratorio a partir de una donación de Telecom⁴⁸⁴. Y en 2008, dentro del Plan Integral de Capacitación hubo que formular un aula digital que permita el desarrollo de las capacitaciones para los proyectos de diseño y animación web, animación 3d, fotografía digital, etcétera⁴⁸⁵. En definitiva, al igual que otras dependencias municipales, congregarse y sostener un aula digital siempre fue complejo⁴⁸⁶. Quizá sea por esto que los últimos años el CEC se haya enfocado más a la muestra y a la exhibición de arte con TIC que no a la capacitación TIC. A estos se suma formulaciones políticas, que intentan dotar al CEC de un público masivo, a partir de la captación del reflujo de gente en circulación constante por la zona renovada de la franja del río.

Con respecto al financiamiento de las capacitaciones, sus aranceles siempre fueron superiores que las demás propuestas municipales. Esto permitió que cursos más específicos puedan costearse solos. De todas maneras los cursos siempre fueron

⁴⁸⁰ En segundo evento, realizado en 2008 en el CC Parque de España, contó con la participación del intendente Lifschitz en la mesa "Las TIC y la democracia de proximidad" (La Capital, 16/11/2008).

⁴⁸¹ La Capital, 14/04/2009; 19/06/2010 y 05/07/2011.

⁴⁸² Moodle es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Más información en www.moodle.org

⁴⁸³ La Capital (03/04/2011).

⁴⁸⁴ "En una época se armó una sala. Hubo una donación de máquinas de Telecom, de 15 máquinas se podían usar 8 y así se armó una sala, pero ya no está" (Actor municipal, 22/02/2013 [c]).

⁴⁸⁵ La Capital (23/03/2008).

⁴⁸⁶ "Siempre hubo un proyecto de hacer un aula digital. Pero hoy trabajamos con una sola máquina y un proyector. Hoy no es fundamental tener un laboratorio con varias máquinas" (Actor municipal, 22/02/2013 [c]).

más baratos que afuera⁴⁸⁷. Las propuestas del CEC siempre se destacaron por su calidad, y por el dictado a cargo de reconocidos especialistas que incluso venían de otros lugares del país.

4.4.4 Preservación del patrimonio audiovisual

En abril de 2004, el Centro Audiovisual Rosario (CAR)⁴⁸⁸ presentó entre sus propuestas anuales, una iniciativa acorde a los nuevos estándares que se habían comenzado a manejar en el mundo audiovisual. El proyecto, denominado en sus orígenes Campaña de Preservación del Patrimonio Audiovisual de Rosario, apuntaba a la digitalización de todos los archivos filmicos que guarda la institución en soportes analógicos⁴⁸⁹. De todas maneras no fue hasta 2005 que se pudo comprar el equipamiento necesario para iniciar el proceso⁴⁹⁰. La iniciativa del CAR contó también con una convocatoria abierta a los ciudadanos a acercar sus materiales audiovisuales en cualquier formato⁴⁹¹ y sobre cualquier temática para aportar a la videoteca.

El patrimonio del CAR está conformado por realizaciones audiovisuales locales, nacionales e internacionales en los géneros documental, ficción, videoclip, animación, videoarte y experimental⁴⁹². El archivo fue creciendo gracias a los videos que participan en cada edición del Festival Latinoamericano de Video

⁴⁸⁷ “Lo que se pagaba por los cursos iba directamente a los docentes, se trasladaba el costo al proyecto, se tiene que poder bancar solo. El curso tiene que cerrar en ese sentido, que sea accesible, que se pueda sostener, que le convenga al docente, y que podamos garantizar el equipamiento. A veces era riesgoso cobrar el doble que otro curso municipal, pero el curso se daba solamente acá y era muy específico” (Actor municipal, 22/02/2013 [c]).

⁴⁸⁸ El Centro Audiovisual Rosario es un ámbito de expresión y reconocimiento para las artes audiovisuales, un espacio propio para los realizadores de cine y video independientes de la ciudad y del exterior. Fue creado en marzo de 2001, a partir de la decisión de la Secretaría de Cultura y Educación para jerarquizar la Videoteca Municipal, experiencia iniciada en 1993.

⁴⁸⁹ La cantidad oscila entre 3000 (Prensa municipal, 04/2004) y 4200 (Prensa municipal, 24/05/2005) producciones. La idea de conservar los materiales filmicos surge del ámbito privado. Más tarde, desde lo público se toma conciencia del valor cultural de lo realizado y en consecuencia toman interés de encarar políticas de recuperación y conservación de ese patrimonio audiovisual.

⁴⁹⁰ “Compramos una PC, una casetera Super VHS, dos o tres discos rígidos. Todos recursos municipales. Se convierte y se cataloga. El material se digitaliza tal cual está, no se edita ni se retoca. [Usábamos el formato] avi, ahora es mov o mp4 con códec H264” (Actor municipal, 22/02/2013 [a]).

⁴⁹¹ VHS, Super VHS, Beta o 16mm.

⁴⁹² “Tenemos material de la secretaria de Información Pública, programas de TV de medios locales. Y mucho de en mini DV de filmaciones oficiales de inauguración de obras y actividades oficiales... eso queda al resguardo de la Municipalidad” (Actor municipal, 22/02/2013 [a]).

Rosario y por la permanente donación de organismos gubernamentales y no gubernamentales. La videoteca ofrece un servicio único por facilitar gratuitamente la consulta y utilización de las producciones audiovisuales, además de ser centro actualizado de información para realizadores, estudiantes y docentes. El CAR cumple además una función de resguardo patrimonial⁴⁹³.

Los videos son prestados a aquellas instituciones y organizaciones que encuentran en esta modalidad, una forma concreta de incorporar el video a sus prácticas educativas, de formación o divulgación, acercando la producción a diferentes espacios de aprendizaje y discusión. Disponer los materiales en formato digital es hoy una facilidad para la generación de otros proyectos que requieran difusión, distribución y llegada barrial, como la Videoteca Ambulante⁴⁹⁴.

En la cotidianeidad y en perspectiva, en realidad, no se procedió sistemáticamente para la formación de un archivo digital, como un proyecto en sí. Fue más bien el comienzo de una práctica al interior de la organización, por la cual, lentamente, fueron convirtiendo los materiales a pedido de los solicitantes, en paralelo a una regular conversión de otros títulos⁴⁹⁵. De todas maneras, la conservación en formato digital puso en valor las imágenes desde el punto de vista del patrimonio cultural, otorgándoles un valor social e histórico que no había sucedido hasta ese momento.

4.4.5 Digitalización de la normativa municipal

La digitalización y sistematización de la normativa local⁴⁹⁶ fue otro emprendimiento de la Municipalidad realizado en conjunto con otras

⁴⁹³ “Es como una biblioteca, nosotros tenemos el material en resguardo del autor. El material es de lo autores. Muchos realizadores vienen acá a buscar sus copias porque no tienen, saben que acá esta su obra” (Actor municipal, 22/02/2013 [a]).

⁴⁹⁴ “Una vez digitalizado el material, hacemos una copia del archivo en bruto, esa es la copia A, que queda al resguardo. La otra se convierte a formato DVD de mesa, y es la copia que se presta, es la copia B, que queda ingresada el catálogo” (Actor municipal, 22/02/2013 [a]).

⁴⁹⁵ “El VHS sigue estando, pero a los 10 años empieza a degradarse. Eso es un punto que tomamos para convertir. Se hace como actividad diaria, a veces tres por día. Se busca material premiado, el que tuvo mas salida, mejor recepción en instituciones. El máspreciado es el que primero se edita” (Actor municipal, 22/02/2013 [a]).

⁴⁹⁶ El corpus se compone por ordenanzas, decretos y resoluciones, dictadas en el transcurso de diferentes gestiones de gobierno.

instituciones, entre ellas, el Concejo Municipal y la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR). El proyecto, tendiente a lograr seguridad jurídica, transparencia, agilidad y eficacia en los procedimientos, pautó en primer lugar, la recopilación y organización, por áreas temáticas, de todas las ordenanzas, decretos y demás reglamentaciones relacionadas, y su posterior sistematización informática; seguidamente, la evaluación de posibles contradicciones, errores, vacíos legales y propuestas de adecuación o modificación; en tercer lugar, una actualización, permanente y metódica, con las nuevas ordenanzas, decretos o reglamentaciones que se complementen o modifiquen lo existente; y, finalmente, su publicación para la difusión y utilización por parte de la ciudadanía⁴⁹⁷. Esta cuarta parte del desarrollo es la que efectivamente demuestra una función de inclusión digital con orientación ciudadana al hacer disponible para la consulta por web todo lo sistematizado, garantizando la disponibilidad y fácil acceso a las normas a través de las TIC⁴⁹⁸.

En 2005, a más de nueve meses de haberse firmado el convenio, se presentó el resultado de una primera etapa, compuesta por 31.646 normas locales⁴⁹⁹. La iniciativa se abordó desde el Programa de Innovación Administrativa. El trabajo tuvo como objetivos principales revertir una situación crónicamente problemática resultante de la ausencia de herramientas y métodos de sistematización y compilación a lo largo del tiempo y mejorar los mecanismos públicos de acceso a las normas.

4.4.6 Educación a distancia

En todo el período estudiado se realizó una sola experiencia de educación a distancia, la cual, bastante problemática, desalentó su continuidad o el surgimiento de nuevas propuestas en la organización que la sostuvo: la Escuela

⁴⁹⁷ La Capital (05/07/2004).

⁴⁹⁸ Este es viable gracias al sistema informático de normativa, único repositorio de la normativa municipal que permite actualización permanente y la consulta por parte de todos los ciudadanos, en forma libre y gratuita, a través de Internet.

⁴⁹⁹ Al momento de presentar los avances de la primera etapa, se suscribió un segundo convenio para seguir trabajando en conjunto.

Superior de Administración Municipal (ESAM)⁵⁰⁰. Su origen está vinculado a la necesidad de dictar un curso de Recursos Humanos⁵⁰¹ para una cantidad considerable de interesados que habían quedado en la lista de espera de la versión presencial del mismo, realizado previamente⁵⁰². Esta única incursión se efectuó en el segundo semestre de 2006, su costo fue un arancel mínimo que la ESAM cobra por cada una de sus capacitaciones.

Bajo el paraguas de un incipiente pero luego trunco Programa de Capacitación Virtual, el emprendimiento dispuso de una plataforma web⁵⁰³ a partir del ofrecimiento gratuito de un grupo de jóvenes que llevaban adelante una experiencia comercial de este tipo, lo cual además les servía para promocionarse⁵⁰⁴. El curso se desarrolló con dos clases presenciales iniciales, en donde se sociabilizaba la plataforma virtual y se explicaban las modalidades, los contenidos y las actividades, y dos encuentros finales de devolución e integración. Duró aproximadamente 4 meses. Participaron dos docentes de la ESAM y uno contratado al efecto. Se formaron dos comisiones de 20 alumnos cada una, y terminar unificando en un grupo con casi 20 alumnos.

La experiencia es recordada como compleja y dificultosa. Una de las complicaciones crítica estibaba en la poca apropiación de TIC que manifestaban los participantes, esto es justamente uno de los objetivos que la propuesta intentaba abordar⁵⁰⁵. A esto se suma la falta de equipamiento de la escuela y personal⁵⁰⁶.

⁵⁰⁰ <http://www.rosario.gov.ar/sitio/lugaresVisual/verLugar.do?id=2021>

⁵⁰¹ Este curso fue un compendio de las tres materias relacionadas con Recursos Humanos que tenía la carrera de Administrador Municipal, hoy sin vigencia.

⁵⁰² “Habíamos hecho la experiencia presencial, y se desbordaron las aulas. Se sumó gente a la espera pero no podíamos repetir porque no teníamos capacidad” (Actor municipal, 21/02/2013).

⁵⁰³ Es la interfaz virtual donde se suben los contenidos y tareas.

⁵⁰⁴ “La plataforma la cedió un grupo, una gente que trabaja en capacitación virtual. No cobraron nada, pero hicimos un convenio. Les interesaba trabajar con la administración pública” (Actor municipal, 21/02/2013). El convenio se realizó, por cuestiones legales, con la cooperadora de la ESAM, mayormente compuesta por docentes y ex alumnos de la escuela. Es importante destacar que la cooperadora “agiliza algunas cosas, como el acuerdo y como la compra de las computadoras que tenemos” (Actor municipal, 21/02/2013).

⁵⁰⁵ “Luego de dar una charla sobre la plataforma, nos dimos cuenta de que había mucha gente que no tenía el manejo de la herramienta. Había gente que no tenía PC, ni que en su lugar de trabajo tampoco accedía a Internet. Tuvimos que dar clases de apoyo para su uso, venían personalmente... se nos volvió en contra [...]. El trabajar con personas que no manejan TIC tiene su costo, pero no fue una restricción para tomar el curso... la escuela tiene sus políticas, y es inclusiva, no podemos

Otro factor negativo lo constituyó la pluralidad de canales de comunicación y flujos discursivos que se generaron entre los alumnos, la escuela y los docentes, terminando en el famoso ruido comunicacional⁵⁰⁷. Y además, también es visto definitivamente como un problema, que la institución no haya manejado la plataforma y tenido el control sobre ella, más aún sabiendo que la plataforma constituye de alguna manera gran parte de la dinámica que se da en un aula presencial⁵⁰⁸. La relación con el socio de la iniciativa no fue del todo fructífera a partir de intereses particulares de ellos, y la idea no pudo remontarse si bien se buscaron alternativas con ayuda de otras áreas municipales⁵⁰⁹. Finalmente, la experiencia sobre el eje pedagógico y las preparación de los contenidos demuestran que digitalizar los materiales no es hacer educación virtual⁵¹⁰.

La modalidad planteó nuevos desafíos para los que nunca antes habían aprendido a distancia y para la Escuela misma, ya que su forma asincrónica impone la interactividad y el intercambio desde diferentes espacios y tiempos, para lograr una nueva forma de aprendizaje colectivo. Dentro de sus objetivos se planteaba aumentar la capacidad de respuesta ante el incremento de la demanda de capacitación en el sector público, contribuir al desarrollo o afianzamiento en los agentes públicos de habilidades en el uso de tecnologías informáticas, y explorar la apertura de espacios virtuales de discusión e intercambio en la organización. Y más allá todavía, se pensaba en extender los alcances de las actividades de

dejarlos afuera... los alentábamos. A lo mejor de recursos humanos no aprendes nada, pero te vas a familiarizar con la herramienta” (Actor municipal, 21/02/2013).

⁵⁰⁶ “Faltaban computadoras, teníamos que trabajar desde casa, necesitábamos un laboratorio, faltaba personal. Pedimos equipamiento pero no se pudo comprar” (Actor municipal, 21/02/2013).

⁵⁰⁷ “No tuvimos un circuito fluido de comunicación, los correos se enviaban por fuera, pero los docentes entraban en relación con lo alumnos por dentro de la plataforma... y también por fuera. La escuela perdía el hilo de la historia académica” (Actor municipal, 21/02/2013).

⁵⁰⁸ “Había muchos responsables y la escuela no manejaba la plataforma.. eso generó mucho flujo de mensajes” (Actor municipal, 21/02/2013).

⁵⁰⁹ “Hubo problemas con el grupo que armó la plataforma, por problemas de pretensiones de ellos. Querían poner sus propios cursos, que ya tenían armados y probados” (Actor municipal, 21/02/2013).

⁵¹⁰ “Hay todo un primer esfuerzo de cada docente que tiene que trasvasar los contenidos que da habitualmente a un formato diferente, esa primera parte dio mucho trabajo. Luego hay que comprobar que se leyó, abrir foros de discusión y fomentar el debate. La educación a distancia no es la digitalización de los contenidos. Esa es la mejor experiencia que sacamos” (Actor municipal, 21/02/2013).

capacitación generadas en la Municipalidad de Rosario hacia otras municipalidades y comunas de la región, del país o, por qué no, del exterior.

4.4.7 Construyendo Derechos

Construyendo Derechos surgió de un proyecto formulado en el marco del Presupuesto Participativo Joven 2006/2007. Se materializó en un CD-Rom interactivo que vio la luz en agosto de 2007⁵¹¹. La herramienta recorre, a través de una atractiva interfaz gráfica⁵¹², diferentes ejes relacionados con la construcción cotidiana de los DDHH. Estuvo pensada para quienes trabajan con jóvenes en el marco de la educación formal y no formal: docentes, coordinadores de grupos y referentes de ONG. Su diseño y financiación estuvo a cargo íntegramente del Centro de la Juventud⁵¹³, dependiente de la Secretaría de Promoción Social.

Al mismo tiempo que se gestaba “Construyendo Derechos”, el Centro de la Juventud colaboró con la recientemente creada Oficina de DDHH y el programa Ceroveinticinco⁵¹⁴ en un proyecto con fundamentos similares, con soporte web⁵¹⁵.

Construyendo Derechos tiene un antecedente que vale la pena nombrar ya que resultó de fuente inspiradora, y es el CD Rom producido en el marco de la actividad “Berni para niños” en 2005. Esta propuesta digital se trabajó con varios actores, pero confirmamos que la Municipalidad realizó más una especie de aporte

⁵¹¹ La propuesta se denominó inicialmente “Te contamos tus derechos” y apuntaba a desarrollarse en formato de taller para la promoción de los DDHH. Fue ideada por jóvenes del PPJ del Distrito Sur.

⁵¹² El diseño se realizó en Macromedia Flash.

⁵¹³ “Fue lo primero que se hizo en Juventud para intentar incorporar las TIC a una cuestión lúdica y pedagógica con un tema que no era menor, como los Derechos Humanos. Siempre se pensó en incorporar TIC. Hicimos un boletín virtual que se enviaba a 20 mil jóvenes... en esa época usamos mucho el mail. Pero lo innovador, aunque no parezca, fue la utilización del MSN” (Actor municipal, 22/05/2012). Sobre la utilización del servicio MSN, esta dependencia municipal lo implementó en los años 2006-2007 a modo de consultas online acerca de talleres, actividades, cursos, etcétera. Ninguna otra área de la Municipalidad llevó adelante un servicio de consultas online (tipo chat, en tiempo real), ni antes de esa fecha, ni después.

⁵¹⁴ www.ceroveinticinco.gob.ar

⁵¹⁵ www.unmillondemiradas.com.ar [No disponible]. El sitio se desarrolló para permitir la participación, TIC mediante, en la construcción de nociones y percepciones de la ciudadanía sobre los Derechos Humanos. La portada era un mapa de la ciudad construido por un millón de píxeles, cada uno ofrecía la posibilidad de elegir un lugar propio donde publicar lo que se desee. Estos espacios (blogs) iban cartografiando la ciudad, permitiendo apropiaciones, construcciones colectivas y resignificación simbólica de los recorridos urbanos. En cada blog podía publicar textos, citas, poesías, dibujos y fotos.

artístico y visado del trabajo final que una contribución como socio fundamental. Este producto multimedia contiene juegos interactivos, galería de obras explicadas del pintor, una cronología de la vida de Berni, un video con la voz del artista e imágenes de la realidad social que lo inspiró, y más de cien actividades para realizar en el aula. Se realizó junto el portal Educar del Ministerio de Educación de la Nación. La iniciativa fue de la Secretaría de Cultura de la Nación, a conmemorar el centenario del nacimiento del artista.

4.4.8 Convocatoria a cibers y locutorios

En agosto de 2006 la Municipalidad convocó a una reunión informativa a titulares de cibers y telecentros para interiorizarlos de la recientemente lanzada propuesta de Gobierno Digital⁵¹⁶ y desarrollar alguna clase de trabajo asociado. Se consideraba indispensable la coordinación y participación de los sectores que trabajan y se relacionan cotidianamente con el campo virtual, como es el sector conformado por establecimientos proveedores de Internet.

La convocatoria en realidad había comenzado tiempo antes a través del sitio web municipal, con la modalidad de anotarse online de manera voluntaria y gratuita para conformar un registro de adhesión a la propuesta del Gobierno Digital. Se pretendía promover que los denominados “locutorios de Internet” se convirtieran en puntos de referencia, donde los ciudadanos acudan en diferentes puntos de la ciudad y en distintos horarios a realizar trámites y consultas vía web. El razonamiento era el siguiente: los locales con acceso a Internet incrementarían su oferta y rédito comercial a la vez que el vecino podría resolver más fácilmente sus tramitaciones, evitando o reduciendo los tiempos destinados a los viajes hacia las oficinas de atención municipal y la respectiva espera.

Se solicitaba a los comercios adherentes que dispongan de al menos una impresora ya que la mayoría de los trámites locales requerían la impresión de

⁵¹⁶ Básicamente era un relanzamiento del portal web, con nuevos trámites, consultas y servicios, para potenciar las TIC como herramienta de comunicación y contacto entre el Municipio y los ciudadanos.

formularios y constancias. La Municipalidad por su parte se comprometía a capacitar a los empleados de los comercios y proveer material de difusión.

Para participar de esta propuesta se dispuso un formulario web en el sitio municipal, el cual solicitaba ingresar los datos de la razón social del comercio y los datos del titular. Es factible que esto haya funcionado como un factor desalentador al registro voluntario, en el sentido en que puede generar reticencia a ingresar ese tipo de información justamente al organismo encargado del control y habilitación. Nada de esta red prosperó.

4.4.9 Voto electrónico

En 2006, la jornada de elección de proyectos del Presupuesto Participativo contó con una novedad: el voto electrónico. Fue la primera experiencia de su tipo en Presupuestos Participativos en Latinoamérica.

La utilización de esta herramienta permitió lograr una mayor fluidez, orden y transparencia en el proceso electoral, el cual en aquel año solo ocupó una jornada de nueve horas. Los electores pudieron emitir su voto en equipos informáticos preparados para tal fin, procedimentalmente sencillos y accesibles, lo cual contribuyó a la efectividad de la propuesta, y al mismo tiempo hizo más dinámico y preciso el recuento de votos. La experiencia cumplió con éxito los objetivos que se habían planteado: transparencia, rapidez, orden y un mayor cantidad de votantes⁵¹⁷.

La Municipalidad adjudicó por licitación pública a Magic Software Argentina SA (MSA) la responsabilidad de organización y provisión de equipamiento de tecnología electoral electrónica para el proceso electoral. Esta “solución electoral” que la empresa propuso se denominó Dispositivo de Captura de Sufragio (DCS) y Boleta de Votación Electrónica (BVE)⁵¹⁸.

⁵¹⁷ Aumentar la cantidad de votantes es el objetivo primordial que año tras año desvela a los políticos relacionados con PP.

⁵¹⁸ <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5028>

La logística dispuso máquinas en seis puntos de la ciudad: los cinco CMD abiertos a la fecha, más el ASU Sudoeste. Con el objetivo de darle más transparencia al proceso, la incursión en voto electrónico tuvo su propia presentación para la prensa días antes del votación⁵¹⁹. Una hábil iniciativa fue la disponer en días previos a la jornada de elección las “nuevas” máquinas para votar en los mismos lugares de votación para que los vecinos practiquen y se habitúen al sistema.

El procedimiento para votar era el siguiente. Al llegar el ciudadano a la mesa de votación, se le entregaba una boleta de voto electrónico con la que se dirigía a la máquina de votar. En un sector contiguo estaban dispuestas numerosos artefactos, por lo que podían votar varias personas al vez. La boleta se colocaba en una impresora. Con una pantalla sensible al tacto, y un listado con todos los proyectos del distrito en cuestión desplegados en la pantalla, el elector seleccionaba 10 propuestas⁵²⁰. Una vez terminada la selección de proyectos, se podía marcar la opción “confirmar” para imprimir la boleta o “no confirmar” para realizar cambios. Una vez impresa la boleta con las opciones elegidas, se introducía en la urna tradicional.

El escrutinio consistió en la lectura, totalización y publicación de resultados que arrojaron las Boletas de Voto Electrónico⁵²¹ obrantes en las respectivas urnas, utilizando las denominadas “conexiones seguras”, esto es, la aplicación de metodologías de encriptación de datos, protocolos de transporte y comunicaciones ajustados a altos estándares de seguridad. Los resultados fueron publicados en el sitio web de la Municipalidad⁵²².

Votaron cerca de ocho mil personas con este “trámite sencillo”, y el distrito con más adhesiones fue el Noroeste, seguido por el Oeste, luego el Centro y el

⁵¹⁹ Prensa municipal (03/10/2006).

⁵²⁰ En todas las otras elecciones anteriores y posteriores a 2006, eran seis los proyectos que se podían elegir. Creemos que la facilidad para hacer el escrutinio empujó a los decisores públicos a aumentar esta cantidad en esa única experiencia.

⁵²¹ Se utilizó una lectora de chips que cuenta los votos rápidamente.

⁵²² <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5046>

Sudoeste, el Norte y, finalmente, el Sur⁵²³. Si bien resultó una experiencia altamente exitosa, realizada sin mayores complicaciones, y pensada para seguir siendo utilizada en el PP, significó debut y despedida de una herramienta tecnológica para expresar la voluntad ciudadana en una jornada de elección. La iniciativa de voto electrónico presencial estuvo pensada para ser un paso intermedio hacia el voto electrónico remoto⁵²⁴, algo que jamás llegó.

Cabe agregar que fue planteada en su momento la necesidad de contar con información, por parte de actores externos al proceso, acerca de la implementación, desarrollo y resultados de aquella novedosa herramienta. Para ello convocó a la Escuela de Ciencia Política que a través de la Cátedra de Tecnologías de la Administración Pública y el Proyecto de Investigación y Desarrollo, elaboraron el Proyecto de Monitoreo de la Primera Votación Electrónica del Presupuesto Participativo 2007. El monitoreo tuvo como objetivos documentar el proceso de voto electrónico y construir información relevante como un insumo crítico para la mejora de los mecanismos de participación ciudadana, permitiendo identificar núcleos de actuación para la profundización de la democratización y la transparencia de los procesos.

4.4.10 Software libre

Todo lo relacionado a Software Libre y su vinculación con la administración local no es sino el claro ejemplo de un proceso que describe un beneficio percibido y utilizado en la estructura informática municipal y en el back office del Gobierno Electrónico que luego es extendido y promocionado en la comunidad. No es menester de este trabajo profundizar en las acciones realizadas al interior del Estado local en esta materia, sino, justamente, lo que el Estado ha hecho para promover las virtudes de las herramientas abiertas en la sociedad rosarina.

⁵²³ La Capital (06/10/2006).

⁵²⁴ Esta modalidad puede ser la elección de proyectos a través de Internet, siendo el problema de la validación del elector su mayor barrera.

Para promover y difundir el uso del Software Libre la Municipalidad se ha puesto en sintonía en los últimos años con las celebraciones mundiales que, organizadas en cientos de ciudades alrededor del mundo, buscan destacar sus bondades con actividades de visibilización. Puntualmente, ha participado de las sucesivas celebraciones denominadas Festival Latinoamericano de Instalación de Software Libre (FLISOL)⁵²⁵, celebrado el cuarto sábado de abril, y Día de la Libertad de Software (SFL, por Software Freedom Day)⁵²⁶, celebrado el tercer sábado de setiembre.

Se destaca por su magnitud la realización del SFD de 2008, a partir del apoyo de la Dirección de Informática de la Secretaría General. Esta primera edición, en particular, recibió un apoyo inusitado, tal vez por ser la primera vez que se realizaba en la ciudad con sostén de la Municipalidad: llevó el nombre “Rosario Software Libre v1.0”⁵²⁷. En la oportunidad participaron numerosas organizaciones sociales y empresas tecnológicas, que llevaron adelante durante un jornada completa, charlas con referentes de nivel nacional, stands informativos y demostraciones de uso y aplicación de las herramientas. Fueron de la partida integrantes de la Fundación Vía Libre, Polo Tecnológico Rosario, Openware, Tecsol, Menttes, Nodo Tau, Gleducar, UNR, Lugro (Grupo de Usuarios de GNU/Linux de Rosario), ANT (Asociación de Nuevas Tecnologías), Proyecto Nómade, entre otros.

Aunque nunca más fue tan convocante, el SFD se desarrolló con aporte público en 2008 (CMD Centro), 2010 y 2011 (Estación Rosario Norte, Secretaría de Cultura)⁵²⁸. El FLISOL, en tanto, se realiza desde 2008 sin interrupciones con

⁵²⁵ <http://www.installfest.net/>

⁵²⁶ <http://softwarefreedomday.org/es>

⁵²⁷ El político es otro factor que consideramos importante a la hora de justificar porqué el SFD de 2008 fue el más importante: debido al perfil de varios de los funcionarios de alto rango, la secretaria General tenía una impronta tendiente a la innovación en todo lo relacionado con los servicios digitales. De hecho, y no es un dato menor, ese año se presenta el plan Ciudad Digital, sumado a novedosos trámites web.

⁵²⁸ Rosario/12 (18/09/2010).

apoyo municipal: Centro de la Juventud (2008)⁵²⁹, CMD Sur (2009), CEC (desde 2010)⁵³⁰.

Más allá de las pequeñas diferencias que puede haber entre uno u otro, estos eventos tienen como objetivo avanzar en conjunto en el terreno de Software Libre creando un espacio de visibilidad para las herramientas libres y abiertas, para poder transmitir experiencias de implementación y uso en ámbitos empresariales, educativos, gubernamentales y sociales, extendiendo en la comunidad los beneficios de su utilización, adopción y desarrollo. La difusión del uso del software libre en diversos sectores (ONG, OSC, PyME, bibliotecas, colectivos, agrupaciones, etc.) y actores claves (educadores, comunicadores, miembros de organizaciones sociales, jóvenes, etc.) es una acción estratégica que dota de sustentabilidad a la política, ayudando a construir una red comunitaria de uso. De esta manera, no sólo se fomenta el uso de estándares abiertos en la sociedad para el manejo de información, sino que además se logra enmarcar a los usuarios en un escenario de legalidad.

Los festivales de Software Libre tienen un común denominador, y es que son espacios propicios para que las personas lleven sus ordenadores y se retiren con herramientas libres instaladas, o vayan con inquietudes y entren en contacto con la comunidad local. Están pensados para acercar personas poco técnicas y principiantes que deseen conocer más sobre la filosofía y los conceptos básicos de este movimiento global.

Ahora bien, como dijimos al comienzo, hay que destacar que el punto de contacto entre la Municipalidad y los grupos de interés no es casual, sino que se encuadra en una coyuntura y un contexto propios de la administración local. Esta es, la migración al Software Libre por parte de su estructura informática, que comenzó por ordenanza en 2005⁵³¹, pero que registra las primeras iniciativas en 1996. A

⁵²⁹ La Capital (26/04/2008).

⁵³⁰ Rosario/12 (08/04/2011)

⁵³¹ La utilización del Software Libre por parte de la Municipalidad de Rosario está reglado por la Ordenanza N° 7787/2004.

través de los años se convirtió en una política de Estado⁵³² necesaria para atender las demandas de Gobierno Electrónico, a tal punto que el intendente Lifschitz recibió en 2010 al “gurú” del movimiento, Richard Stallman, en su visita a Rosario⁵³³.

Cabe agregar que otro de los motivos que impulsó a la difusión de las herramientas abiertas en la comunidad es la necesidad de brindar a la sociedad local el acceso a todos los desarrollos e información del municipio sin necesidad de contar con un sistema específico propietario.

4.4.11 Veedores Vecinales Voluntarios

Esta iniciativa surge de la intención (fallida) de remontar un programa municipal de veeduría y contralor ciudadano de servicios públicos⁵³⁴ a través de la incorporación de TIC. Se enmarcó en una propuesta para llegar a las vecinales y revitalizar aquellas organizaciones sociales que estaban con cierto descrédito en la comunidad local. La existencia de vecinales implica siempre una relación política, por lo que se decidió realizar acciones de fortalecimiento institucional que se devuelva su esencia y confianza, respetando sus posiciones políticas y partidarias. Con esta idea se buscó remontar un programa que ya había estado en actividad pero no había funcionado correctamente⁵³⁵.

⁵³² Podemos destacar: primeras iniciativas con GNU/Linux (1996 y 1997), utilización de Java (1999), desarrollo aplicativos en Rosario.gov.ar (2000), primeros trámites online (2001 y 2002), utilización de Mapserver-Java, OpenLDAP y MuSQL (2003), primeras instalaciones de OpenOffice y Mozilla en puestos de trabajo, digitalizaciones y convenios (2004), primeros usuarios del sistema operativo Muñoz (2005), desarrollo del Sistema Único de Atención (SUA, 2006), primeras incursiones en utilización de Plone para gestión de contenidos web (2007).

⁵³³ La Capital (15/04/2010); Rosario/12 (24/04/2010).

⁵³⁴ El programa Veedores Vecinales Voluntarios se lanzó en mayo de 2004 y comenzó a funcionar plenamente a comienzos de 2005. Los ciudadanos, por intermedio de las asociaciones vecinales, podían participar del control de la prestación de los servicios de alumbrado público, zanjeo e higiene urbana (recolección de residuos sólidos domiciliarios y barrido), siendo su competencia vigilar la calidad, continuidad y regularidad de la prestación, informando de las deficiencias constatadas por los canales burocráticos tradicionales.

⁵³⁵ Al iniciar el programa de veeduría, las reclamaciones se hacían por escrito, con el consabido trayecto burocrático de las notas. A la falta de respuesta por parte del Estado, al poco apoyo político, se suma la deslegitimidad de la propuesta a causa de funcionarios de rango medio que, buscando cierto rédito (político, partidario o administrativo), se ofrecían como mediadores en los reclamos. Sobre la legitimidad inicial del programa de VVV, un entrevistado reconoce que “previo a 2008 [año de la implementación TIC] había funcionarios de mandos medios que iban al barrio y decían a las personas que hacían el reclamo o a la vecinal ‘dejate de joder con esto de los VVV, yo te lo soluciono’” (Actor municipal, 27/06/2012).

En 2008 renació la propuesta de reimpulsar los VVV, ahora con la utilización del teléfono celular, siempre y cuando el Estado pudiera producir una respuesta inmediata a las situaciones de deficiencia de los servicios que se planteaban o instar a los servicios concesionados a intervenir en la problemática⁵³⁶. Para sociabilizar la iniciativa, se realizaron reuniones con referentes vecinales de toda la ciudad, una reunión por cada distrito. En la misma se les explicaba el nuevo servicio y además se podían inscribir con su número de teléfono móvil⁵³⁷. Se comenzó a modo de prueba como cinco vecinales del sur, luego se siguió por el sudoeste y oeste. Finalmente se incorporaron los distritos restantes.

Sobre los ejes para realizar la veeduría, se pensó por un lado en apuntalar el trabajo de las Áreas de Servicios Urbanos (ASU) que trabajan con cooperativas contratadas para la realización de zanjeo; por otro lado, con alumbrado público; y por otro con barrido y limpieza. No hubo acuerdos para determinar las áreas temáticas de fiscalización, sino que hubo aceptación total a la propuesta de la Municipalidad.

Funcionalmente, los veedores (mayormente, vecinos integrantes de la comisión directiva de las vecinales, o pertenecientes a su entorno más cercano) se inscriben con el número de celular desde donde van a interactuar con el sistema, que solo reconocerá los reclamos que provengan de los números telefónicos cargados previamente. El SMS reclamo debe realizarse a partir de un protocolo establecido de ante mano⁵³⁸. El sistema reconoce el mensaje enviado y lo reenvía a la dependencia encargada de resolverlo. Además, realiza una contestación al teléfono que hizo la solicitud, pudiendo los veedores también recibir un SMS con el estado del reclamo⁵³⁹. Los mensajes se duplicaban en una cuenta de mail de la

⁵³⁶ “Se buscaba un rol más activo de los vecinalistas sobre los servicios públicos, para que velen porque los servicios se presten correctamente” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵³⁷ “Llegó a tener 150 suscriptores, pero los que mandaban mensajes eran el 10%” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵³⁸ El protocolo para el envío de SMS incluía: el código de servicio, más el código de reclamo, más la calle y altura. De esta manera el texto “BS+1+Maipú+1000” indica que se ha formado un nuevo basural en calle Maipú al 1000.

⁵³⁹ “Compramos un teléfono para recibir los mensajes, que está conectado a un servidor, que a la vez está conectado a SUA. Cuando entra a SUA [Sistema Único de Atención] se comporta como

Dirección de Vecinales, para tener constancia luego en papel y realizar seguimientos y evaluaciones, a partir de datos como quién tomó la solicitud, dónde se derivó, si se resolvió y en cuánto tiempo.

La propuesta VVV estuvo vigente aproximadamente 6 meses, y antes de fin de 2008, el mismo año de comienzo, había dejado de funcionar en la práctica⁵⁴⁰. Dentro de los múltiples factores que influyeron en su mal funcionamiento podemos mencionar: una falla en la suscripción y el protocolo de trabajo⁵⁴¹, la no gratuidad del servicio⁵⁴², el desconocimiento y falta de apropiación de los sujetos destino con la TIC implementada⁵⁴³, la falta de compromiso político de funcionarios entrantes para responsabilizarse por iniciativas de gestiones previas⁵⁴⁴, la falta de acuerdo político con las organizaciones operativas encargadas de tomar los nuevos reclamos⁵⁴⁵, y la falta de apoyo político en general⁵⁴⁶. Se suma a estos causantes, determinadamente, la falta de respuesta

un reclamo o solicitud normal, tal como las ingresadas por web [...]. Este sistema estaba ‘atado con alambre’, no era lo óptimo. Se hizo todo en tres meses. Faltó inversión” (Actor municipal, 04/02/2013). Más información sobre SUA en http://www.rosario.gov.ar/sitio/paginainicial/reclamos_sua.jsp

⁵⁴⁰ Un entrevistado reconoce que recién en 2012 dejaron de entrar mensajes: “Un vecinalista de trayectoria política, hoy con un alto cargo directivo, siguió mandando de vez en cuando algunos mensajes... Pero era el único. Por él descubrimos que el teléfono celular que recepcionaba los reclamos estaba sin batería, le rebotaban los mensajes. Era todo muy rústico” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵⁴¹ “El protocolo lo trabajamos mucho, pero igual era complicado, no era tan sencillo... la gente tenía que andar con un cartoncito en la calle, cuando estás en la calle es difícil de usar” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵⁴² “No era gratuito para el que pagaba el mensaje. El vecino tenía que tener mucho compromiso: colaborar con la gestión y pagar el mensaje. Se intentó hablar con empresas de telefonía para ver quien asumía el costo, pero dijeron que no podían, y la Municipalidad tampoco quiso hacerse cargo” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵⁴³ “Los vecinalistas no son propensos al uso de TIC, son gente mayor. Fijate que hoy [2013] estamos intentando que las vecinales no generen un expediente por la tala de un árbol, en 2008 estábamos intentado que manden un mensaje de texto... hay una involución total [...]. No se ha forjado una relación estrecha entre TIC y organizaciones para el acercamiento con la Municipalidad. Hoy la Municipalidad tiene un retraso en materia de utilización de TIC y SMS que debería resolverse” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵⁴⁴ “El cambio político hizo que pierda continuidad, ya que el que lo lidera políticamente no está más en el área” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵⁴⁵ “Alumbrado, por ejemplo, tiene un 0800 propio, y además les entra el reclamo por SUA, el cual especificaba si era de veedores. Por lo tanto podían elegir qué resolver. Había una doble entrada. Sabían cuáles eran de veedores y sabían que había que darle premura” (Actor municipal, 04/02/2013).

⁵⁴⁶ Un entrevistado afirma con seguridad que “no tuvimos respaldo político, el programa no se presentó en sociedad ni se difundió. No tuvo legitimidad y no hubo presupuesto. Nunca supimos cuándo dejó de usarse. Y no volvimos a preguntar” (Actor municipal, 27/06/2012).

operativa en tiempo y forma, por eso los veedores dejaron de enviar mensajes de texto⁵⁴⁷.

Aunque no contó con el apoyo necesario, es dable destacar la lógica de una experiencia realizada con escaso presupuesto que podría haber solucionado grandes problemas⁵⁴⁸. Esta iniciativa forma parte del conjunto de primeras incursiones de Gobierno Móvil llevadas adelante en Latinoamérica.

4.4.12 Campamento digital

El Campamento Digital es una propuesta que surgió del entorno más inmediato del intendente Lifschitz⁵⁴⁹. Se realizó en el Centro de Expresiones Contemporáneas (CEC)⁵⁵⁰ los años 2008, 2009 y 2011. Al menos hasta ahora no hubo posibilidades de repetir la experiencia una cuarta vez. Su coordinación correspondió íntegramente al programa Ceroveinticinco⁵⁵¹.

Si bien desde su concepción programática el Campamento Digital apunta al público comúnmente denominado “adolescente”, de acuerdo a lo investigado son los niños de entre 7 y 13 años quienes más han transitado por las tres ediciones de la propuesta, y en general, al gestionarse en un espacio público céntrico, su mayor público proviene de esa zona de Rosario. En la segunda y tercera edición, esta propuesta contó con la ayuda del gobierno de la Provincia de Santa Fe: recursos financieros y provisión de notebooks y netbooks. Además, se realizó un gran trabajo para la asistencia de alumnos y docentes de las escuelas secundarias,

⁵⁴⁷ “En realidad no hubo merma en la utilización, muchos entendieron que el programa no existía más porque se dejaron de atender las demandas y reclamos” (Actor municipal, 27/06/2012).

⁵⁴⁸ “Varias ciudades nos pidieron información para replicar la experiencia” (Actor municipal, 27/06/2012).

⁵⁴⁹ “Lo bajaron de intendencia: había que hacer algo con jóvenes y nuevas tecnologías” (Actor municipal, 11/07/2012).

⁵⁵⁰ Bajada Sargento Cabral y el río.

⁵⁵¹ El programa Ceroveinticinco se lanzó en octubre de 2007 con el objetivo principal de crear una red de beneficios para facilitar el acceso de los jóvenes a los bienes culturales de la ciudad, a través de descuentos especiales en comercios, espectáculos, sorteo de becas, entradas, cursos y escuelas de capacitación en diversas áreas como fotografía, cine, artes urbanas y animación, entre otras. La iniciativa desarrolló y agrupó varias propuestas relacionadas con TIC y nuevas tecnologías, una de ellas, Campamento Digital. Al año de haberse lanzado, el Ceroveinticinco ya contaba con 10 mil adherentes y más de cien PyME formaban parte de la red asociativa.

medias para adultos y nivel superior, adquiriendo la propuesta una fuerte impronta educativa donde interactuar con TIC y sus múltiples aplicaciones.

La primera edición tuvo una duración de un día, aunque ya para las siguientes se dispusieron cuatro días consecutivos, congregando entre 4 mil y 5 mil personas. El acceso siempre fue gratuito y para todo público. La experiencia del Campamento Digital estuvo siendo replicada por el gobierno provincial en numerosas ciudades del interior de Santa Fe.

La idea básica del Campamento Digital fue desarrollar experiencias creativas a través del cruce de diferentes soportes tecnológicos con múltiples lenguajes artísticos. En este plan, se busca generar un espacio de encuentro, experimentación e intercambio en relación al uso de dispositivos tecnológicos en diferentes propuestas digitales interactivas. Propone así nuevas formas de aproximarse al mundo virtual, conjugando lo lúdico y lo educativo, la palabra, el sonido y la imagen, generando vínculo y expandiendo la creación colectiva y multidisciplinaria.

Si bien pueden haber existido variaciones en los espacios del Campamento Digital entre una u otra edición, en su mayoría, las propuestas proponen un espacio de acercamiento y experimentación con las nuevas tecnologías de la comunicación, donde lo multimedial cobra trascendencia. Los espacios recibieron los nombres Laboratorio de luz, Elige tu propia aventura, Arturito Project, Superficies interactivas, Pintando con luz, Libro espacial, Los anillos de Saturno, Aumenta realidad, Yo me animo, Los pasos del exilio, Pasos y huellas y Decarton.tv⁵⁵². El Campamento Digital también dispuso de otros tres espacios preparados para conocer algunos de los “productos municipales” relacionados con las tecnologías: Rosario Ciudad Digital, un rincón para dar a conocer aquel proyecto, sobre todo con folletería; Ceroveinticinco, justamente el programa que gestiona el Campamento Digital ofrece la posibilidad de asociarse al instante de visitarlo; y

⁵⁵² Un listado completo de todas los espacios y propuestas se pueden encontrar en <http://www.ceroveinticinco.gob.ar/page/noticias/id/29/title/Se-viene-el-Campamento-Digital-ceroveinticinco>

Rosariocultura.gob.ar, a partir de la disposición de computadoras con la posibilidad de navegar en el sitio de la Secretaría de Cultura y Educación.

Desde la organización siempre se promovió la participación con dispositivos digitales, para lo cual cada asistente era invitado a llevar la tecnología que dispusieran: cámara digital, teléfono celular, pen drive, notebooks y CD. En todas las ediciones se abordaron cuestiones como Software Libre, periodismo digital, introducción a los blogs y las posibilidades de las webs 2.0. La propuesta buscó mostrar que las tecnologías no son algo individual, sino que se pueden compartir; y que además de utilizarlas y aplicarlas en la vida cotidiana merecen espacio reflexivo sobre su uso⁵⁵³.

4.4.13 Capacitación en oficios de TIC

Esta propuesta única, a diferencia de la mayoría, no se realizó por Presupuesto Participativo, y tuvo a Municipalidad de Rosario como un actor más dentro de la paleta de voluntades que, a partir de un acuerdo, generaron un espacio de capacitación totalmente gratuito que benefició a 200 jóvenes de entre 18 y 25 años de la zona sur. Se llevó a cabo el primer semestre de 2011 en el CMD Sur.

Participaron del convenio⁵⁵⁴, además de la Municipalidad, el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, la UNR, la UTN, la Fundación de la Ciudad de Rosario, el Polo Tecnológico y representantes del sector empresarial⁵⁵⁵. Los contenidos del curso de capacitación en oficios de TIC fueron mucho más avanzados⁵⁵⁶ que cualquier otra iniciativa pública local e incluyeron Java, PHP, Administración de Redes, Diseño Web, Centrales Telefónicas IP y Cámaras de Video IP.

Tuvo como propósito generar herramientas de formación técnica y desarrollo personal para trabajadores y desocupados, a fin de mejorar sus condiciones de empleabilidad y autoempleo, facilitar el desarrollo de habilidades laborales y

⁵⁵³ La Capital (03 y 04/05/2008; 19, 22 y 23/04/2009; 04/04/2011), Rosario/12 (24/04/2009), Cruz del Sur (30/03/2011), El Ciudadano (27 y 29/03/2011; 04/04/2011).

⁵⁵⁴ El acuerdo se rubricó en agosto de 2010 (Prensa municipal, 20/08/2010)

⁵⁵⁵ Borsellino Impresos e Infinova.

⁵⁵⁶ Por lo cual se pidió secundario completo.

sociales, y fortalecer la vinculación con el sector productivo con vistas a su inserción laboral.

4.4.14 Internet Segura

Internet Segura es una de las líneas de acción del Programa Convivir y una de las novedades en materia de políticas TIC de perfil social que se comenzaron a realizar en los últimos años. Su objetivo principal es advertir, a pesar de los múltiples beneficios que brindan las nuevas tecnologías, sobre la exposición a un conjunto de riesgos que solo un manejo responsable y seguro de las TIC puede evitar. Se cree que esta problemática afecta especialmente a niños y adolescentes que por desconocer los peligros en la navegación por las webs pueden quedar expuestos a situaciones de violencia tanto en su integridad física como psíquica⁵⁵⁷.

Las primeras ideas en torno a un posible accionar en materia de prevención y utilización segura de TIC surgió a fines de 2009, en el marco de la creación de la subsecretaría de Prevención y Seguridad Ciudadana⁵⁵⁸. El 2010 fue un año de planificación y establecimiento de relaciones con otros organismos, en busca de relevar experiencias en otras localidades, gestionar financiamiento, dar visibilidad y sumar colaboración externa⁵⁵⁹. Institucionalmente se estableció contacto con el Comunidad Europea, y Rosario se incorporó a su red y al boletín oficial de aquella organización como la única ciudad del país que había empezado a intervenir en la temática⁵⁶⁰. Además se realizó la primera incursión oficial desde el Estado para abordar la problemática: la sensibilización en torno al Día

⁵⁵⁷ Dos de los más populares delitos TIC mediante, son los denominados “grooming”, consistente en acciones deliberadas por parte de un adulto de cara a establecer lazos de amistad con un niño en Internet, con el objetivo de obtener una satisfacción sexual mediante imágenes eróticas o pornográficas del menor o incluso como preparación para un encuentro sexual; y “phishing”, que es el intento de adquirir información confidencial de forma fraudulenta, como contraseñas, datos de las personas, etcétera.

⁵⁵⁸ “El tema salía mucho en los barrios, en las reuniones... era algo que estaba afectando a los niños y adolescentes” (Actor municipal, 21/03/2013 [a]).

⁵⁵⁹ “En Europa hay líneas de financiamiento para este tipo de proyectos, pero no para nosotros, es solo para países europeos... buscamos en otros lados pero no encontramos” (Actor municipal, 21/03/2013 [a]).

⁵⁶⁰ “Empezamos a leer sobre el tema, que no estaba instalado en Argentina, y que no se estaba trabajando en el Municipio... se estaba trabajando mucho en la comunidad internacional” (Actor municipal, 21/03/2013 [a]). “Pedimos plata... ¡pero nos mandaron un pdf con su logo! Igual eso es muy importante” (Actor municipal, 21/03/2013 [b]).

Internacional de Internet⁵⁶¹, a partir de acciones eminentemente comunicacionales, como promoción, prensa, instalación en agenda mediática, adhesión oficial del municipio⁵⁶².

El tendido de redes institucionales prosiguió en 2011 con el fin de profundizar la sinergia, así se establecen los primeros contactos con la asociación Chicos.net, organización que trabaja junto al Estado nacional⁵⁶³, y también con Argentina Cibersegura, una ONG apadrinada por la empresa de antivirus ESET⁵⁶⁴. Este año se conforma el primer dispositivo de intervención para llegar con la política a su público: el “Capitán Navego”, un personaje interpretado por un actor que representa una fusión entre las legendarias historias de piratas y las nuevas y tecnológicas formas de navegar hoy en la web. Está provisto de un cuaderno de bitácora que reparte entre los interesados, donde se pueden encontrar aventuras con recomendaciones que alientan buenas prácticas para el uso de TIC⁵⁶⁵. El “Capitán Navego” hizo su debut ese año en el Campamento Digital.

El 2012 fue el año más fructífero en torno a estas novedosas formas de aproximarse a la concientización sobre el uso responsable de TIC. En primer lugar, a partir de la adhesión oficial al Día de Internet Segura⁵⁶⁶ y, por segunda vez, al Día Internacional de Internet. Estos acompañamientos significan una postura del Estado local frente a una problemática, a partir de hacer visible entre menores y adolescentes, y la sociedad en general, la vulnerabilidad ante la que se exponen en tanto usuarios de la red, como potenciales víctimas de virus o de nuevos delitos, a partir de la facilidad de descarga, publicación y técnicas para compartir información en redes sociales, blogs, foros y wikis.

En segundo término, con la instrumentación de encuestas en dos momentos del año: una en febrero de 2012, con 80 niños y jóvenes de 6 a 22 años que asistían a

⁵⁶¹ Se celebra todos los 17 de mayo. Más información en www.diadeinternet.org

⁵⁶² “Tenía muy buena receptividad en los medios de comunicación.” (Actor municipal, 21/03/2013 [b]).

⁵⁶³ “Chicos.net funciona como una organización a la que el Estado nacional le ‘terceriza’ el tema de trabajar con los riesgos de Internet” (Actor municipal, 21/03/2013 [b]).

⁵⁶⁴ “Empezamos a entrar en contacto con gente que podía saber del tema, qué organizaciones estaban trabajando la cuestión” (Actor municipal, 21/03/2013 [a]).

⁵⁶⁵ <http://www.rosario.gov.ar/sitio/servicios/seguridad/intervenciones-internet.jsp#capitan>

⁵⁶⁶ Se celebra el 7 de febrero en más de 60 países en todo el mundo. Es promovido por la Comisión Europea.

la colonia de vacaciones del Parque del Mercado, en zona sur, procedentes de los barrios La Tablada, El Saladillo y barrio Municipal, con el objetivo de saber cuál es el uso que hacen de las TIC y cuál es la percepción que tienen de los riesgos que conlleva su uso⁵⁶⁷; la otra, en el marco de una actividad que congregó a 200 niños de diferentes edades en la escuela Nuestra Señora de Itatí del barrio Las Flores, quienes desarrollaron varias acciones de sensibilización sobre el uso seguro de Internet. Esta última actividad surge por el interés de un directivo de la escuela, a quien le había interesado la temática a partir de un caso de “grooming” que había ocurrido con una alumna de la institución⁵⁶⁸.

Por último, con el “Encuentro de navegantes web por un uso seguro y responsable de las TIC”, el cual tuvo lugar a fines de 2012 en el CMD Noroeste. En este caso, también se abordó el tema seguridad a partir de las transformaciones en las nuevas formas de vinculación social, acceso a la información, conocimiento y esparcimiento. La jornada de capacitación, foro y taller fue libre y gratuita y registró una asistencia de más de 300 personas, entre adolescentes de escuelas primarias, jóvenes de secundaria, empleados de los CMD y coordinadores de varias secretarías, docentes, padres, etcétera. Se desarrolló con diferentes actores vinculados a la problemática y su organización fue un esfuerzo conjunto entre la Municipalidad y la ONG Argentina Cibersegura⁵⁶⁹. Se procura con todas estas actividades alcanzar a instituciones barriales, casas de familia y educadores en general⁵⁷⁰.

Se pueden establecer algunas precisiones sobre esta política reciente del Municipio. En primer lugar, por ser una novedad que se manifiesta en acciones de tipo exploratorias, muy poco arriesgadas, con poca inversión desde lo estructural

⁵⁶⁷ Los resultados de esta encuesta pueden consultarse en <http://www.rosario.gov.ar/sitio/verArchivo?id=7201&tipo=objetoMultimedia>

⁵⁶⁸ Las actividades tienen relación con el soporte mismo que es la web, a través del despliegue de campañas virales, la promoción de las recomendaciones, la muestra de prácticas y conductas que hacen a una Internet segura, el debate abierto y juegos con dispositivos lúdicos.

⁵⁶⁹ Esta ONG porteña entregó luego al Municipio el premio “Mejor labor pública por la alfabetización digital” en orden a su trabajo y actividades realizados en espacios formales y no formales, con niños, jóvenes y adultos, por un uso seguro y responsable de Internet y enfocado en la prevención de delitos informáticos.

⁵⁷⁰ “Surgió porque se había hecho la jornada Argentina Cibersegura en Buenos Aires, y participamos como Municipalidad de Rosario, con este tema de Internet Segura. Después surgió la propuesta de hacerlo en Rosario” (Actor municipal, 21/03/2013 [a]).

y con excesivamente bajo nivel de financiamiento, resulta necesario formalizarla, otorgarle recursos y darle peso específico. De hecho, ser una novedad es una atracción en sí misma⁵⁷¹.

El segundo lugar, su inmadurez no debería imposibilitarle sumarse a otras iniciativas de inclusión digital, sobre todo las propiciadas por la Municipalidad, a partir de una gestión transversal. Esta es su debilidad evidente, característica que se intentaría resolver a futuro⁵⁷². De manera análoga, el trabajo conjunto con la estructura educativa primaria y secundaria es una problemática a intervenir, lo mismo que la seducción a otros actores de la sociedad civil⁵⁷³.

Finalmente, mencionar que a marzo de 2013 no hay indicios de nuevas actividades planificadas para el año en esta materia.

⁵⁷¹ “[De acuerdo al enfoque de políticas públicas denominado ‘papelera de reciclaje’] hay problemas, hay soluciones, hay actores y son independientes... hay una oportunidad en donde todos se juntan... es coyuntural, no es un proceso planificado.... ahora hay que transformarlo, como darle sustentabilidad, ver como capitalizarlo. Porque nosotros vimos un nicho y lo aprovechamos. Había un vacío importante ahí” (Actor municipal, 21/03/2013 [a]).

⁵⁷² “Tratamos de darle transversalidad. Intentamos que esto encaje en otras iniciativas de la Municipalidad, como los centros digitales [en referencia a quienes concurren a las aulas digitales de los distritos]... Quisimos sumar a la Dirección de Informática, pero en general, las áreas tienen lógicas muy distintas...” (Actor municipal, 21/03/2013 [b]).

⁵⁷³ “Los nuestros son esfuerzos aislados y muy autónomos, muy a pulmón. Tramos de sumar otros actores... Y las escuelas es un tema complicado... todos quieren trabajar con las escuelas... pero desde el Ministerio son medio reticentes” (Actor municipal, 21/03/2013 [b]).

CAPÍTULO V: Contextos, análisis y reflexiones

5.1 Introducción

Para completar el análisis del despliegue local de las políticas públicas de inclusión digital hemos identificado algunos ejes críticos que nos permiten revisar las prácticas llevadas adelante en los últimos veinte años, las cuales dimos cuenta exhaustivamente en el capítulo anterior. Ahora nos proponemos subrayar las características más importantes de los principales elementos de nuestra problemática: la institucionalidad de las acciones, los espacios de participación y los actores sociales presentes en este período. En la previa ensayamos algunos acercamientos desde lo histórico-político y las diversas visiones sobre “lo digital”.

5.2 Etapas de las políticas públicas de inclusión digital

Creemos que a partir de ciertos elementos presentes en el período histórico transcurrido es posible delinear etapas con respecto a las políticas de inclusión digital. Lo que “efectivamente sucedió”, sumado a algunos otros elementos determinantes, posibilitará establecer ciertas tendencias y regularidades en referencia al desarrollo de la inclusión digital. El contenido de cada una de estas etapas es inseparable no solo de lo acontecido concretamente sobre la inclusión digital, sino inescindible de las diversas coyunturas que la gestión política local transitó en cada momento, la valoración y disponibilidad de TIC en la sociedad, y la realización de otras políticas TIC no tratadas en este trabajo. Creemos que aporta a generar un contexto más aprensible, necesario a la hora de entender las políticas digitales.

El despertar (1993-1995). Esta etapa, la primera, comienza con el momento fundante de las políticas de alfabetización digital, concebidas primeramente bajo el nombre de “Informática Educativa” y realizadas en el marco del área de Servicios Educativos municipal. Esta iniciativa fue la primera que se realizó desde el Estado local, y por aproximadamente cinco años fue la única vigente. Se caracteriza por estar destinada a la inclusión del sector docente, en sintonía con una concepción educativa y productiva que las herramientas TIC tenían en aquel

momento⁵⁷⁴. También en los inicios las TIC fueron utilizadas para mejorar el acceso a TIC de los no videntes.

La novedad (1996-1998). Internet fue “la novedad”, y es en sí misma lo que determina esta fase. La posibilidad de acceder a la red desde instituciones públicas en un primer momento, y más tarde con los accesos hogareños o públicos de gestión privada, empujó al Estado local a realizar pequeñas acciones, que luego serán vistas como emblemáticas. En este período se registran los primeros accesos públicos a Internet en bibliotecas y áreas municipales abiertas al público, la disposición de las primeras terminales PC para el uso de los ciudadanos, la apertura de accesos compartidos, los primeros cursos de informática abiertos a la comunidad en general y ya no exclusivamente para profesores, la introducción del “navegador web” como objeto de enseñanza en las capacitaciones, la presencia web de la Municipalidad a través de Rosario.gov.ar y la necesidad de incorporar herramientas de accesibilidad para no videntes.

La necesidad (1999-2003). Esta etapa está marcada por una popularización exponencial de las TIC y una necesidad comunitaria que no necesariamente podía ser satisfecha. Por eso, este momento es caracterizado como el de mayor ebullición de la alfabetización digital, lo cual no significa una traducción directa en volumen de iniciativas públicas. Por el contrario, lo poco que había se encontraba desbordado por la alta demanda de la comunidad. Creciente popularidad y alta necesidad se conjugan en un contexto en el cual era necesario contener frente a la crisis. La constante apertura de negocios privados de acceso público vinculado al servicio de Internet y TIC en general comienza a ser regulado. En el marco de la emergencia de la participación ciudadana, las TIC empiezan a entrar en agenda social. La digitalización de los soportes analógicos también es otra tendencia que empieza a conformarse.

La participación (2004-2007). Las TIC definitivamente formando parte de la cotidianeidad de muchas personas, pero de muchos otros definitivamente alejadas.

⁵⁷⁴ De acuerdo a lo investigado, en estos años el Municipio hace una gran compra de computadoras para sus áreas más importantes. Esto se conoce comúnmente como “informatización de la gestión” y es de alguna manera el inicio del Gobierno Electrónico tal cual hoy se conoce.

Con la gestión del intendente Lifschitz, a partir de la institucionalización del Presupuesto Participativo y el Presupuesto Participativo Joven, las iniciativas de alfabetización digital se canalizan por las vías de las asambleas barriales y la decisión popular. La problemática TIC se hace fuerte en las agendas de los ciudadanos participativos. Los primeros trámites administrativos web buscan promover el uso del TIC a la vez que descomprimen la atención personal. Hacia el final del período se relanza el sitio Rosario.gov.ar enmarcado en la iniciativa “Gobierno Digital” y se habilitan los puestos de autoconsulta en los Centros de Distrito. También se busca promover las TIC con una única experiencia de voto electrónico en PP y una poco feliz experiencia de educación a distancia.

La consolidación (2008-2011). En un continuo con el período anterior, esta etapa hace sólidas las estrategias de inclusión digital: aumenta la afluencia de ciudadanos en las instancias participativas para debatir y elegir proyectos TIC y se posicionan tres de los Centros de Distrito como base para la apertura de aulas digitales⁵⁷⁵ en paralelo a las redes territoriales. A esto se suma la incursión en otros proyectos a partir de la masificación de los dispositivos móviles y la disponibilidad de redes inalámbricas que posibilitan la conectividad. La participación no solo se evidencia a través de los canales institucionales, la afluencia de público se concreta en nuevas actividades más o menos convocantes de promoción de nuevas tecnologías y extensión de los beneficios de las TIC a la comunidad. La opción por el Software Libre como opción política permea todas las actividades municipales, desde la alfabetización digital hasta el apoyo de comunidades de interés, a la vez que se realizan los primeros planes y agendas integrales TIC. Los kioscos electrónicos y las terminales de autoconsulta del TUP son la novedad.

La innovación (2012-....). Dos factores confluyen en los últimos años: la necesidad de buscar productos novedosos por parte del nuevo gobierno local que evidencien algunos cambios frente a la gestión precedente y la necesidad de hacer una lectura sobre los nuevos usos y abusos de las TIC frente los actuales dispositivos y la masificación de las redes sociales. Con las estrategias de

⁵⁷⁵ El concepto de “aulas digitales” viene a reemplazar al vetusto “sala de informática”.

alfabetización digital totalmente consolidadas, en este último período se vuelven a habilitar zonas públicas y abiertas de conectividad WiFi, característica que tuvo la primera implementación del servicio en sus comienzos, pero que pasó a realizarse luego en lugares bajo techo. Otra de las nuevas líneas de acción está relacionada con el uso de TIC en los niños, por un lado, y en adultos mayores por el otro.

5.3 Los momentos de las TIC

Nos pareció ilustrativo intentar otro abordaje para dividir en etapas las PPID a partir de finalidades explícitas o implícitas en el uso y apropiación de TIC, esto es prestar atención a la valoración social que en cada momento histórico tuvieron las nuevas tecnologías y la demanda social que determina su realidad, estableciendo una vinculación necesaria entre los motivos y las respuestas públicas de peso hacia la problemática.

Conforme a la evolución tecnológica de las TIC y a la apropiación social las mismas, podemos establecer que las propuestas e intervenciones realizadas por el Estado local en la problemática persiguieron ciertas tendencias, fines o términos, es decir, encaminamientos políticos. Pensamos que el valor de esta otra temporalización reside en factores alternativos que pueden no haber sido considerados previamente. Y remarcar que el nacimiento de una nueva etapa no significa necesariamente la desaparición de la anterior aunque nosotros le pongamos un coto: todo lo contrario, los elementos parecen solaparse, integrarse, amalgamarse y fundirse en nuevos sentidos.

TIC para la educación (1993-1998). El primer período que identificamos está vinculado a la concepción educativa y productiva de las herramientas informáticas. La PC como un dispositivo que sirve a la educación e Internet como un facilitador de conocimientos. Las estrategias van en ese camino: formación TIC para los docentes y acceso a Internet en instituciones sociales relacionadas con el conocimiento y la información como las bibliotecas públicas.

TIC para la empleabilidad (1999-2003). La segunda etapa de las políticas digitales llegaron para formar en manejo básico de TIC a jóvenes y adultos necesitados de mejorar su situación de empleabilidad frente a un debilitado mercado laboral. Cabe agregar que las iniciativas de alfabetización digital eran acompañadas de otras acciones de formación que históricamente han sido consideradas como beneficiosas para la currícula de las competencias laborales de las personas, como la instrucción en idiomas o el aprendizaje de un oficio.

TIC para la comunicación (2004-2009). Este período coincide con el auge de las herramientas TIC como forma de comunicación. Ya masificada la utilización del correo electrónico, comienza a ser mucho más popular los servicios de mensajería instantánea, los blogs, y hacia fin del período, la utilización los mensajes de texto y envío de imágenes por la telefonía celular. El Estado local apuesta todo a su sitio web como forma de vinculación con los ciudadanos, muchos de los cuales necesitan saber desenvolverse en entornos digitales. Las instancias de alfabetización digital comienzan a incorporar lentamente las aplicaciones sociales TIC de comunicación.

TIC para la integración (2010-....). La convergencia digital y la reducción de costos en los artefactos digitales permitió la extensión y penetración de los dispositivos digitales y la conectividad. Proliferan el uso de las aplicaciones sociales de Internet y la web 2.0. La Municipalidad se lanza también a la utilización de redes sociales como Facebook o Twitter. En las capacitaciones se incluye el aprendizaje de las herramientas básicas de los trámites online en los diferentes niveles del Estado, democratizando así el uso de las TIC. Las nuevas tecnologías comienzan, tardíamente, a ser vistas como el fenómeno “excusa” para la integración de los públicos con derechos vulnerados o desfavorecidos, desde niños hasta adultos mayores.

5.4 Marco político e institucional para la inclusión digital

Rosario es una de las experiencias de gobernabilidad digital más avanzadas a nivel de Gobiernos locales en Argentina, que incluso le ha valido

varios premios internacionales. Si bien no es nuestra tarea profundizar sobre este tema, necesitamos analizar cierto marco institucional que acompañan estas iniciativas en general, y en particular detectar los elementos que se vinculan con la inclusión digital. Al efecto, tomamos algunos documentos de la legislación local sobre políticas TIC en tanto constituyen este contexto (decretos, normativas, ordenanzas, disposiciones⁵⁷⁶) y algunos documentos de trabajo públicos o de circulación interna de dependencias de la Municipalidad de Rosario. Nuestra selección incluye:

- Decreto N° 117/1996: Creación de la Comisión de Informática
- Decreto N° 898/2000: Organigrama y Plan Anual Informático
- Decretos N° 2216 y 2217/2000: Extinción de la Comisión de Informática
- Ordenanza N° 7787/2004: Migración a Software Libre
- Decreto N° 2833/2005 : Reglamentación de Migración a Software Libre
- Ordenanza N° 8052/2006: Rosario Ciudad Digital
- Plan de Gestión Municipal 2008-2009
- Decreto N° 2574/2008: Comité Municipal de TIC
- Agenda y Plan de Excelencia Digital 2009
- Decreto N° 237/2010: Comisión para el proyecto Ciudad Digital

Situamos el nacimiento del Gobierno Electrónico a mediados de los noventa. Si bien la ciudad no cuenta con una reglamentación temprana sobre la materia, si lo hace ordenando ciertos aspectos y aristas del problema. Muy tempranamente, Binner sancionó en 1996 el Decreto N° 117 mediante el cual creó la Comisión Informática Municipal (CIM) para definir, asignar recursos y controlar los proyectos de la Dirección de Informática que fueran prioritarios para el Municipio. Esta comisión estaba integrada por un representante de cada secretaría. El decreto proponía la creación de Centros Informáticos Locales (CIL), que luego

⁵⁷⁶ Todos los documentos disponibles es www.rosario.gob.ar y www.rosario.gob.ar/normativa. En este punto no haremos referencia a legislación que mencione el uso de las TIC en la estructura de la Administración Pública local o que hagan referencia a la Seguridad Informática; las que operen sobre servicios de comunicación como las antenas de telefonía; las que regulen los comercios de acceso público a Internet; las que instan al Ejecutivo a brindar información pública en su sitio web y promover los documentos oficiales electrónicos; ni las que establecen convenios para la realización conjunta de investigación e innovaciones en materia de TIC.

se fueron implementados en cada uno de los Centros de Distrito convirtiéndose en unidades organizaciones de alta importancia para el desarrollo de la informática local⁵⁷⁷. En esta documentación se puede advertir que “la informática debe estar acorde a un proyecto global” y que las TIC “permiten aumentar la eficiencia de las personas en sus tareas”. Asimismo, advierte sobre la “creciente demanda informática de los sectores” públicos y municipales. No existe legislación alguna que aborde las TIC sino hasta el año 2000 cuando llamativamente se da por concluido el funcionamiento de la Comisión Informática Municipal⁵⁷⁸. Esto se explica por el Decreto N° 898 que aprobó el “organigrama funcional y estructura jerárquica de la Dirección General de Informática”, el cual consideraba que “las funciones asignadas a la Comisión Informática Municipal se instrumentarán a través de un Plan Anual Informático”. Estas primeras normas acompañaron los procesos de informatización de las estructuras administrativas locales, pilar fundamental sobre el que se erige el gobierno digital.

En 2004 se produce un quiebre importante a partir de la Ordenanza N° 7787, la cual toma en consideración las futuras políticas de incorporación y gestión de Software Libre, otorgando relevancia a toda la información que los diversos programas y sistemas utilizan en la Municipalidad para la gestión de políticas públicas. Esta legislación establece los lineamientos de las políticas de incorporación de software de fuentes abiertas que “garanticen el libre acceso ciudadano a la información pública ofrecida en formatos digitales”. La ordenanza proclama que el Municipio debe “promover la igualdad de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos y evitar a los mismos depender exclusivamente de proveedores únicos”. Además, “con el propósito de garantizar la transparencia, debe permitirle al público conocer las tecnologías que utiliza para su funcionamiento, salvo en aquellos casos en que hacerlo implicara riesgos para la seguridad del Municipio”. Dentro de las disposiciones generales, se destaca que “el Gobierno Municipal debe promover el desarrollo de la industria de software local, regional y nacional”. El artículo 13, referido a “servicios informáticos y telemáticos”, asegura que “cuando la realización de un trámite ante

⁵⁷⁷ Como vimos anteriormente, los CIL fueron en muchos casos, el soporte técnico para el despliegue de las aulas digitales de los Centros de Distrito.

⁵⁷⁸ Mediante los Decretos N° 2216 y 2217/2000.

las dependencias municipales o la prestación de servicios al público por parte de éstas, requieran o permitan el empleo de medios informatizados, dichos accesos telemáticos no exigirán el empleo por parte del público de programas de proveedores determinados, siendo condición suficiente que los mismos se ciñan a los estándares abiertos”. El Plan de Migración a Software Libre se reglamenta en 2005 con el Decreto N° 2833, asignando a la Dirección General de Informática dependiente de la Secretaría General como autoridad de aplicación. Es para destacar, entre otras cosas, que los trabajos se realizarán con personal propio, pasantías y convenios. Estas medidas confirman, justifican y explican la necesidad estatal y el fundamento político de las políticas de Software Libre vinculadas a la inclusión digital. Como viéramos en numerosas iniciativas municipales, en su mayoría, las terminales PC que se utilizan en las alfabetizaciones digitales están provistas de herramientas abiertas. Existen sobrados ejemplos que indirectamente vinculan la utilización del Software Libre con nuestro objeto de estudio. Tan solo por mencionar algunos podemos decir que los sistemas que regulan el servicio WiFi utilizan Software Libre; las PC de los puntos de acceso también, al igual que todas las terminales de las aulas digitales de los CMD y la oferta de iniciativas del área Gerontológico y de la Usina Digital.

Ahora bien, de acuerdo a lo relevado, hasta 2006 no hay documentos de fuerza normativa o planes integrales que se encarguen taxativamente de la Inclusión Digital. De hecho, ni siquiera se mencionan en los textos del período las palabras Gobierno Electrónico o Alfabetización Digital. Ante la evidencia, dejamos en claro que en materia de productos de políticas públicas o iniciativas del Estado se estaba en el extremo opuesto. Esto indica, sin más, que la mayoría de las políticas vinculadas a TIC se desarrolló por fuera o prescindiendo de una legislación dedicada o una agenda digital.

La primera legislación que aborda concretamente el campo de “inclusión digital” en beneficio de la comunidad es la Ordenanza N° 8052/2006 “Rosario 2010 Ciudad Digital”, que propende a la generación de espacios públicos WiFi, experiencia de gestión analizada oportunamente. El objetivo principal de esta normativa es desarrollar políticas públicas tendientes a lograr la libre accesibilidad

a la banda ancha en toda la ciudad de Rosario hacia el 2010. El texto contiene algunos pasajes interesantes, sobre todo a partir de querer “construir una adecuada infraestructura que permita el acceso masivo y gratuito a Internet”. A partir de ahí, luego podemos interpretar algunos conceptos como la posición oficial sobre la herramienta Internet, la cual permite “acercar a las personas a la cultura, a la educación, al desarrollo personal y profesional y al campo laboral”, creando “una oportunidad para que tanto el sector público como el privado puedan ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, incorporando nuevas herramientas para la seguridad urbana, la educación y la salud”. También esta ordenanza entiende que una ciudad como Rosario no puede ser turística si no brinda “beneficios tecnológicos de avanzada a los visitantes”. Esta legislación ordena al ejecutivo instalar Wi-Fi en lugares públicos y dependencias municipales, lo cual como pudimos ver anteriormente, se ha cumplido hasta cierto punto. También sugiere la utilización de Internet para “mejorar el proceso ciudadano y productivo” sin más aclaraciones. Se faculta al Ejecutivo para suscribir convenios con el Ministerio de Educación “a los fines de acompañar el Programa con una masiva campaña educativa y cultural sobre la tecnología y su uso, destinada especialmente aquellos sectores de la población que, por sus propios medios, no cuentan con la posibilidad de acceder a la misma”. En cuanto a la promoción del proyecto, “el departamento Ejecutivo dará amplia difusión del Programa a través de los medios dispuestos por la normativa vigente según la actividad de que se trate; a tal fin se lo faculta a convocar con carácter consultivo al Polo Tecnológico local, ONG, vecinales, asociaciones gremiales, empresas, particulares especializados y representantes de reparticiones estatales con particular incumbencia en la materia”⁵⁷⁹.

⁵⁷⁹ Un apartado especial requiere el art. 5 referente a “recursos” para la financiación del programa. Si bien son a modo de sugerencias, la Ordenanza pone en conocimiento al Municipio de diversas formas de hacer frente a al proceso: donación no reembolsable del FOMIN (perteneciente al BID), utilización de Fondos Federales de Innovación Productiva del Cofecyt del Gobierno Nacional, asignaciones no reembolsables del FONTAR o Fondo Tecnológico Argentino que dependen de la Secretaría de Ciencia y Técnica. También recursos propios o provenientes de empresas privadas prestatarias de servicios de conectividad a cambio de publicidad.

En 2007 surge desde el Ejecutivo la iniciativa Ciudad Digital⁵⁸⁰ como forma de redoblar la apuesta al proyecto del año anterior que había sido formulado por un concejal de otro partido diferente al de gobierno⁵⁸¹. Recién en 2008 se licitó el servicio de consultoría para determinar un contenido que avance en ese sentido. El resultado se hizo público en 2009.

Los pocos documentos internos que hemos podido consultar también aportan elementos para el análisis. El Plan de Gestión Municipal 2008-2009 contenía los ejes estratégicos de la Secretaría General para aquel bienio y ubicaba a Ciudad Digital entre una de sus prioridades, desagregando su desarrollo en varios proyectos. Además de la necesaria realización de una instancia consultiva, se propugnaba el diseño e implementación de un Plan de Alfabetización Digital como proceso que busque hacer las TIC accesibles a toda la población, apuntando a que “la ciudadanía pueda adquirir los conocimientos para utilizar adecuadamente las tecnologías y así poder responder a los estímulos y exigencias de un entorno informacional cada vez más complejo, con variedad y multiplicidad de fuentes, medios de comunicación y servicios. Estar alfabetizado digitalmente sería poseer la capacitación imprescindible para sobrevivir en la Sociedad de la Información y poder actuar críticamente sobre ellas”. El documento recordaba lo hecho hasta el momento: como el aula del CMD Oeste, las terminales de autogestión, y un “trabajo conjunto y coordinado con los cybers, los telecentros de la ciudad y con ONG especialmente en brecha digital para ampliar la oferta”. Se proponía además, planificar programas de capacitación, facilitar el acceso a los vecinos a puestos de Internet, y desarrollar acuerdos con entes públicos y privados para fortalecer las acciones. Por otro lado, se abordaba el desarrollo de un

⁵⁸⁰ Dijo el entonces intendente Lifschitz en la apertura de sesiones del Concejo en aquel año: “...hemos dado un paso más adelante en esta idea de posicionar a la ciudad como una ciudad tecnológica: el proyecto de Rosario Ciudad Digital, que ha sido aprobado por una Ordenanza del Concejo Municipal y que hoy por hoy está en plena etapa de desarrollo con la licitación de consultoría que nos va a permitir elaborar un proyecto de factibilidad. El proyecto de ciudad digital es un proyecto con un objetivo fundamentalmente social, un objetivo democrático y educativo: brindarle la posibilidad a todos los ciudadanos independientemente de su lugar de residencia o de su condición social, de acceder en forma fácil, en forma simple, gratuita en algunos casos y en otros casos a precios reducidos al servicio de Internet y al mismo tiempo, el desarrollo de las campañas educativas indispensables para lograr que la mayor cantidad, especialmente de niños y de jóvenes, adquieran las herramientas necesarias para acceder con facilidad al uso de estas tecnologías de la información” (Discurso oficial, 09/03/2007).

⁵⁸¹ Aunque conformando la misma coalición (UCR-PS).

programa que propicie el uso de software libre para la comunidad y aporte a su desarrollo, a partir de acciones de difusión, convenios y acuerdos. Se afirmaba otro punto de interés como la implementación de servicios SMS en la gestión local, para habilitar una “nueva y efectiva forma de comunicación con los ciudadanos” a través de servicios por teléfono móvil”.

Con el trabajo de consultoría prácticamente terminado, el intendente sanciona a fines de 2008 el Decreto N° 2574 que da origen al Comité Municipal de TIC, instancia cuyo objetivo principal será abordar el desarrollo de las nuevas tecnologías de manera “coordinada, integrada y en torno a un proyecto global”. La normativa subraya que ante la “creciente demanda informática” es necesaria la “asignación de prioridades y recursos de forma coordinada” que además garantice la “adaptabilidad de los cambios tecnológicos” y asegure el uso de criterios TIC unificados y evaluados⁵⁸². También se menciona en el texto oficial que algunas de sus tareas exclusivas serán identificar los proyectos que sean prioritarios para la política general de la Municipalidad y realizar un seguimiento sobre los mismos; impulsar proyectos de Gobierno Electrónico; y realizar un seguimiento del proyecto Ciudad Digital. El Comité TIC estaría integrado por un representante de cada una de las secretarías más algunas direcciones, y debería reunirse al menos una vez por mes. El Comité TIC acompañó activamente a los consultores externos mientras trabajaron en la formulación de Ciudad Digital. Estuvo activo hasta que fue reemplazado por una nueva comisión para reformular los objetivos del proyecto Ciudad Digital.

En abril de 2009 se presentó en sociedad el informe final sobre Ciudad Digital, plan que de alguna manera oficializa y justifica las acciones realizadas o a realizar sobre el eje TIC⁵⁸³. El servicio de asesoría corrió por cuenta de Civitium, una empresa reconocida mundialmente por brindar “consejos digitales” a numerosas localidades alrededor del mundo. Civitium fue contratada para confeccionar un

⁵⁸² Otro artículo del mismo decreto vuelve a hacer hincapié sobre los recursos municipales al marcar dentro de las funciones del Comité TIC el desarrollo de políticas tendientes a la racionalización de gastos.

⁵⁸³ “Las propuestas de Civitium eran propuestas de máxima, muy ideal, que no se ajustaba a la realidad de Rosario, y a lo que podía implementar. Se centraban mucho en conectividad y lugares de WiFi. La Municipalidad después le dio un giro social” (Actor municipal, 19/04/2013).

“modelo de ciudad digital acorde a las características de Rosario”, tal como lo sugería la Ordenanza de 2006.

Con amplia repercusión en la prensa local cuando firmado el convenio⁵⁸⁴, la consultoría arrojó un documento final de 80 hojas⁵⁸⁵, una suerte de “puñado de recomendaciones” que arrancó 200 mil pesos de las arcas municipales y que recibió la denominación “Agenda y plan de excelencia digital”. El informe señala los siguientes objetivos⁵⁸⁶:

- Democratizar el acceso a la información brindando acceso a Internet masivo y gratuito o de bajo costo
- Posibilitar la inclusión digital de sectores que hoy no tienen acceso a la tecnología desde edificios públicos
- Ofrecer servicios de formación (educación) para fomentar la construcción de la Sociedad de la Información
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación integrando a las escuelas e instituciones de la ciudad a un sistema integrado de formación de docentes, a través del dictado de videoconferencias, a una biblioteca virtual de temas de interés general

Dentro de las recomendaciones centrales que se esgrimen, una de ellas sugiere a la Municipalidad operar sobre la infraestructura, en particular, aumentando la conectividad de banda ancha en varias franjas⁵⁸⁷. Otro de los ejes propuestos es uno denominado puntualmente Inclusión Digital, que recomienda brindar acceso a Internet en Centros de Distrito para todos los ciudadanos⁵⁸⁸, establecer una terminal de renovación de computadoras que nutran de equipamiento a centros de

⁵⁸⁴ La Capital (08 y 19/04/2008) y Rosario/12 (08/04/2008).

⁵⁸⁵ Un resumen del plan puede encontrarse en www.rosario.gob.art/ciudadigital

⁵⁸⁶ Omítimos algunos que fueron tenidos en cuenta y se desprendían de la Ordenanza.

⁵⁸⁷ Desagregado en tres ejes: expansión significativa de la infraestructura de red de fibra óptica, despliegue de un sistema inalámbrico multipunto y de microonda con alcance ciudad, despliegue de puntos o zonas WiFi en áreas estratégicas e instalaciones clave en toda la ciudad.

⁵⁸⁸ Dice el informe que "todos los ciudadanos, más allá de su situación económica, deben tener acceso a conexión de banda ancha a Internet". Sugiere conectar los tres CMD que hasta entonces no tenían acceso a Internet abierto al público.

aprendizaje informático de bajos ingresos⁵⁸⁹, brindar capacitación autodirigida online en computación e Internet y dar opciones de soporte a quienes cuentan con capacidades laborales insuficientes⁵⁹⁰.

Las expresiones “brecha digital” e “inclusión digital” que se utilizan institucionalmente en este documento no difieren de las comúnmente aceptadas⁵⁹¹. Y sobre el rol que debería tener la Municipalidad frente a estos temas, la consultora adopta posturas del Banco Mundial, en tanto el gobierno debería ser uno de los mayores adquirentes de bienes y servicios, y un proveedor crítico de servicios a sus ciudadanos, debiendo jugar un rol importante en la tarea de hacer que una comunidad esté totalmente online. El rol más importante del gobierno sería brindar liderazgo y visión en el área TIC, a partir del contacto con los ciudadanos y empresas, y el involucramiento en el proceso de planificación referido a las nuevas tecnologías. A partir del encuentro con funcionarios políticos y técnicos del gobierno local, se construyó una visión de la inclusión digital como una cuestión socioeconómica y no social exclusivamente, a partir de la atención puesta en responder al aspecto social de la oferta, como poner diversos servicios a disponibilidad de los residentes con bajos ingresos, pero también incorporar los factores económicos de la demanda.

⁵⁸⁹ Este programa piloto permitiría que las computadoras personales y laptops que utilizan los empleados municipales sean renovadas y preparadas para su uso por parte del público cuando llegan al “final de su vida útil”. Se sugería desplegar los ordenadores en los tres CMD antes apuntado. Según los resultados, el plan sugiere algunas posibilidades, como incluir en el programa de renovación las donación de empresas locales, o trasladar su coordinación a ONG.

⁵⁹⁰ Se afirma que incluso si los ciudadanos de bajos ingresos tienen acceso a Internet y recursos informáticos, el conocimiento necesario para utilizar esta tecnología, así como los recursos de soporte, pueden seguir faltando. Por lo cual se recomienda desarrollar dos cursos autodirigidos de capacitación online: Introducción a la Computación y Uso de Internet. Estos cursos autodirigidos online deberían estar a disposición a través del sitio web oficial y en todos los CMD donde se brinda acceso a computadoras y a Internet.

⁵⁹¹ Por brecha digital entienden “la división entre quienes tienen acceso efectivo a tecnología digital y de la información, y quienes no lo tienen. Incluye el desequilibrio en el acceso físico a la tecnología y el desequilibrio de recursos y habilidades necesarias para participar en forma efectiva como ciudadano digital. En otras palabras, es el acceso desigual por parte de algunos integrantes de la sociedad, a tecnología de la información y de las comunicaciones, y la adquisición desigual de las habilidades vinculadas”. Mientras que por inclusión digital se hace referencia a las “actividades referidas al logro de una sociedad de la información inclusiva. En tal sentido, los nuevos desarrollos tecnológicos cambian el riesgo de una brecha digital por una ‘cohesión digital’ y oportunidades, llevando los beneficios de Internet y la tecnología vinculada a todos los segmentos de la población” (MR, 2008).

En cuanto al sistema de financiación, se sugieren varias fuentes y no exclusivamente mecanismos de financiación privada: reubicación de presupuestos de fondos generales mediante el reemplazo de circuitos alquilados de tipo comercial, subsidios del Fondo de Servicio Universal, bonos municipales y renta de los servicios comerciales. Otro de los puntos interesantes del Plan es el que refiere al "modelo comercial y control", por el cual advierten que existe un sector privado que no tiene los mismos objetivos de la Municipalidad, por lo que el Estado local debería asumir un rol de tipo "intervencionista" ya que tiene poca autoridad regulatoria que le permita efectivizar las inversiones privadas o alterar las políticas de precios. A diferencia de otros modelos, la propuesta no solo pretende generar un acceso a las TIC que sea equitativo e incluso gratuito, también a partir de modelos de gestión conjunta, mejorar las oportunidades de las empresas a la vez que aprovechar los beneficios de las TIC mejorando la calidad de la educación, la salud, los servicios municipales, etc.

Sobre al rol de la Municipalidad a la hora de operar en la inclusión digital “existe la intención no solo de atender al aspecto social de la oferta que hace a la inclusión digital –poniendo diversos servicios a disponibilidad de los residentes con bajos ingresos– sino también de incorporar los factores económicos de la demanda. La visión socioeconómica de Rosario en esta área va más allá de lo que otras ciudades intentaron, en el sentido de que reconoce que el bienestar social de los ciudadanos no puede estar separado de la salud y la prosperidad de la economía local. La inclusión digital no es una cuestión social, es una cuestión socioeconómica. La consultora sostiene, finalmente que es “poco probable que depender sólo de empresas privadas permita a las Ciudades lograr sus objetivos tecnológicos de tecnología de banda ancha y comunicaciones, y así vemos que las Ciudades deben jugar un papel significativo tanto en la implementación directa de infraestructura de fibra óptica como en el establecimiento de políticas gubernamentales que motiven a las empresas privadas a desplegarlas”.

El Plan de Excelencia Digital conformado por Civitium y la Municipalidad, es un documento que guía las acciones desde el momento de implementación, además de mostrarlos algunos articuladores de gestión que son, en definitiva, los

posicionamientos desde los cuales se efectúa la política. Si bien este documento es extenso y aquí lo tratamos muy escuetamente, esto nos sirve para extraer algunas conclusiones a priori. En primer término, y desde la Ordenanza, el proyecto Ciudad Digital supone la utilización de TIC como recursos para ofrecer a los ciudadanos ciertos servicios inteligentes, para lo cual es indispensable intervenir en el sistema de conectividad en el sentido de generar acceso total. Pero lograr el libre acceso a Internet no soluciona el problema de fondo, que es el de tener una política de Estado que defina un uso con sentido de la tecnologías, es decir, unos objetivos de uso. Tampoco opera en el problema de la apropiación ya que más infraestructura no significa acceso masivo. Además, esto supondría que las telefónicas entreguen el negocio, lo cual sería imposible en tanto las ideas de Internet masiva y libre chocan con los intereses económicos. Un segundo punto es que el Plan en ningún momento supone que todo el mundo podrá acceder exclusivamente gratis a la Internet Wi-Fi, en tanto propone accesos públicos en diferentes puntos, más una estrategia para generar acceso a bajo costo. Podríamos criticar la idea de “servicios digitales” solo si fuera la única, solo si fuera la razón de ser de una política de Gobierno Electrónico. Más bien, el Plan avanza en otros aspectos que no son tenidos en cuenta por otras iniciativas. Es la propuesta de los modelos de gestión público y público-privado con el objetivo de promover el desarrollo social, cultural y educativo. Y es el acento puesto en ejes como el educativo y el productivo, con la inclusión de actores del tipo ONG, académico, Polo, entre otros. En tercer lugar, desgraciadamente en ningún momento se habla de componentes democráticos en el sentido de apuntar hacia una apertura ciudadana, no solo a la formulación de las políticas, sino más aun, a la utilización de las herramientas TIC para tomar parte de la cosa pública.

Otro de los marcos institucionales que es necesario destacar se constituye en el PER+10⁵⁹² que, como adelantáramos, es de alguna manera un racconto de las intenciones y deseos que transpirarían las políticas públicas del municipio y zona metropolitana en los próximos años. Al igual que su antecesor, también es un instrumento de concertación público-privado, aunque ahora reformulando lo

⁵⁹² El documento completo del plan puede descargarse de http://www.perm.org.ar/biblioteca/articulos/dperm_texto_completo.pdf

inconcluso y aportando nuevos proyectos desde una óptica metropolitana. Su conformación también ocupó a numerosos grupos de la sociedad civil, a partir de actividades participativas y de intercambio. Al respecto nos interesa señalar algunas líneas contenidas en dos de sus cinco ejes, los denominados “Oportunidades + Ciudadanía” y “Creación + Innovación”, a partir de propuestas como Gobierno Electrónico, Ciudad Digital y Usina Digital Ceroveinticinco⁵⁹³. El primero, que suele desplegarse como parte del segundo proyecto, sugiere la utilización de TIC para mejorar la comunicación entre ciudadanos y gobernantes e incrementar la participación ciudadana. La promoción de nuevas herramientas debería proporcionar un mayor acercamiento de la gestión local al ciudadano. Además, propone abordar la “democracia electrónica local”, definida como la utilización de tecnologías digitales como formas extensivas de participación social en los procesos de políticas públicas. Por su parte, Ciudad Digital no deja de reproducir los mismos contenidos incluidos en el plan alusivo, esto es garantizar el acceso democrático a las TIC para lograr mayores oportunidades y disminuir la brecha digital. Frente a la redefinición de las relaciones de comunicación entre los ciudadanos, y entre ellos y el Estado, éste se presenta como garante del acceso universal a Internet para lograr la mayor participación de los grupos sociales, trabajando intensamente en lo que respecta a la inclusión digital, concepto que implica disponer de TIC al alcance de la ciudadanía, brindando asimismo herramientas para constituir un saber tecnológico orientado a la acción. Esta idea no se apoya exclusivamente en el acceso, sino también en el uso y apropiación social de estas herramientas, para una efectiva reducción de la brecha digital entre los ciudadanos. Por último, Usina Digital, se definirá como un espacio multimedia diseñado y construido por los jóvenes, y cuya misión será la búsqueda de una mayor inclusión social a través de la experimentación.

En febrero de 2010 el intendente sanciona el Decreto N° 237 por el cual se crea la Comisión del proyecto Rosario Ciudad Digital, cuya tarea será el cumplimiento de los objetivos establecidos en dicho proyecto. Esta Comisión tendría a su cargo la

⁵⁹³ En menor medida, el proyecto Jóvenes Urbanos, también contenido en el PER+10, problematiza sobre las “nuevas tecnologías”, como un área que debe ser abordada, en tanto es objeto de uso, consumo y abuso. Esta temática formó parte del Plan Integral de Juventud, formulado en 2008.

definición de plazos y recursos de acuerdo a seis reformulados ejes de trabajo, de los cuales la mitad tributan directamente a la inclusión digital:

- Conectividad: expandir la infraestructura de la conectividad pública y ampliar las zonas WiFi públicas;
- Alfabetización digital: articulación, coordinación, fortalecimiento de capacitaciones;
- Acceso a las tecnologías: generar acciones que faciliten el acceso a computadoras a la población y ampliar puestos de Internet en lugares de acceso público⁵⁹⁴.

Este decreto reconoce la necesidad de “democratizar el acceso a la información” y “estimular el desarrollo educativo” con las TIC a partir del trabajo con las áreas municipales comprometidas en “integrar a la ciudadanía a la Sociedad de la Información”. Asimismo, reconoce la vigencia de la Ordenanza N° 8052 de 2006, por la cual se “plantea la ampliación de la libre accesibilidad a la banda ancha en todo el ámbito de la ciudad”; e identifica al proyecto Ciudad Digital como una de las líneas de acción principales dentro del eje “Creación e Innovación” del Plan Estratégico Rosario Metropolitana. El documento destaca el “necesario abordaje interdisciplinario a realizarse desde diferentes secretarías”, y con el “compromiso y la participación de actores internos y externos al Municipio, tanto sea del sectores público como privado”.

En la práctica, esta “mesa digital” es una reformulación del Comité TIC y la formalización de un nuevo empuje a Ciudad Digital, ahora, bajo la órbita de la coordinación de Gabinete, que asume el liderazgo político del proyecto⁵⁹⁵. En el segundo semestre de 2011 ya había dejado de funcionar debido a múltiples factores, en especial, la falta de financiación y la falta de equipos propios⁵⁹⁶. La

⁵⁹⁴ Los tres restantes son Desarrollo de empresas de tecnología, Servicios digitales; y Difusión del plan.

⁵⁹⁵ La Coordinación de Gabinete es un área reflatada luego de las elecciones legislativas de 2009. A fines de ese año se vuelve a poner en funcionamiento para recibir al saliente secretario General.

⁵⁹⁶ “No había un equipo definido, no había un presupuesto asignado. No podíamos ni siquiera lograr coordinar el contenido que aparece en el sitio web [...]. Si al tema de tecnologías no le ponés equipo, no le ponés recursos, no vas a ningún lado... por más que hagas gestión público-privado y

inminente campaña política que elegiría intendente para el período 2011-2015 también influyó para que las personas que integraban la Comisión (técnicos y técnicos-políticos) dediquen esfuerzos a otras actividades⁵⁹⁷.

La nueva intendenta volvió a darle un ajuste de tuercas a los objetivos y planes que se venían arrastrando desde la formulación del proyecto digital, enfocando los esfuerzos públicos al campo de la inclusión digital más que nada⁵⁹⁸. En 2012 y 2013 la intendenta mencionó en sendos discursos de apertura de las sesiones ordinarias del Concejo Municipal el eje TIC como parte de las acciones que lleva adelante desde el municipio. En el primer discurso fue relativamente escueta, pero dio esperanzas de avanzar en el programa Ciudad Digital⁵⁹⁹. Al año siguiente fue más explícita y desagregó en varias líneas de acción las ideas de gestión para abordar las nuevas tecnologías⁶⁰⁰.

5.5 Actores y agentes de desarrollo de la inclusión digital

De acuerdo a lo evidenciado, podemos afirmar que las políticas públicas de inclusión digital configuran un complejo entramado que presenta actores públicos y privados: en primer lugar el Estado local como gran articulador y

toda la bola... bárbaro... pero no llegó a ningún lado [...]. Necesitas gente especializada, creativa, idónea... no cualquier empleado municipal. Necesitás un programa formal, porque cada representante no solo trabajaba su propio eje, sino todos sus otros proyectos que no a lo mejor no tienen que ver con TIC” (Actor municipal, 19/04/2013).

⁵⁹⁷ “Antes que cambie la nueva gestión, la cuestión de Ciudad Digital se venía debilitando... se empezaban a ver esas cosas... luego empezó la campaña [de Mónica Fein, candidata a intendente por el oficialismo] que ese año fue muy fuerte” (Actor municipal, 19/04/2013).

⁵⁹⁸ “Mónica [Fein] establece ejes prioritarios para Ciudad Digital. Dentro de su plan de gobierno dice que Ciudad Digital debe estar orientado mayormente hacia la inclusión digital” (Actor municipal, 19/04/2013).

⁵⁹⁹ En la referencia completa sostuvo que “en materia de gobierno electrónico y alfabetización digital [...] se pondrán en funcionamiento nuevas aulas de alfabetización digital para fortalecer y dar continuidad a los cursos de informática para la comunidad. Seguiremos avanzando en el proyecto de Ciudad Digital para lograr la igualdad en el acceso a nuevas tecnologías” (Discurso oficial, 09/03/2012).

⁶⁰⁰ Dijo textualmente la intendenta: “Otra de las estrategias que ya comenzamos a ejecutar en los primeros días de este año es la inclusión social a partir de las nuevas tecnologías. Estamos poniendo en marcha en cada distrito un distrito digital joven. En mayo inauguraremos el centro del Distrito Oeste. Se trata de un espacio de acceso a las nuevas tecnologías para jóvenes de 12 a 18 años que contará con puestos de última generación, con acceso a Internet y oferta de cursos (cine y fotografía, periodismo digital, animación digital, diseño web y blogs, entre otros), para permitir que las y los chicos que se acerquen en forma espontánea puedan luego incluirse en otras ofertas recreativas y formativas, que contribuya con el desarrollo de capacidades imprescindibles en el mundo actual. Cada distrito de la ciudad tendrá su espacio digital joven” (Discurso oficial, 08/03/2013).

decisor, seguido de un conjunto de organizaciones sociales y civiles, y en mucha menor medida, socios del sector empresarial con mayor o menor presencia de acuerdo a las épocas.

En particular, identificamos la presencia de:

- Municipalidad de Rosario: áreas y dependencias culturales, educativas, sociales; áreas de gobierno en algunos casos⁶⁰¹;
- Actores del sector social: organizaciones vecinales, sociales y asociaciones civiles; escuelas, establecimientos educativos y sector académico; fundaciones, cámaras y colegios profesionales; grupos y comunidades de interés; cooperadoras;
- Integrantes del sector empresario: proveedores de conectividad, equipos y terminales; empresas informáticas y desarrolladores; instituciones capacitadoras.

En cuanto al origen de las iniciativas, en la mayoría de los casos es el Estado local el creador e impulsor de los proyectos. En pocas oportunidades han sido algunas organizaciones no estatales, comunidades de interés o fundaciones las que han solicitado apoyo gubernamental, proposiciones de trabajo en conjunto o realización actividades mixtas. Aunque cabe destacar que desde mediados de dos mil las propuestas de Alfabetización digital emergen exclusivamente desde procesos de deliberación y acuerdo institucionalizados como el Presupuesto Participativo y Presupuesto Participativo Joven.

Las iniciativas agrupadas en “Acceso, conectividad y accesibilidad” evidencian una emergencia exclusivamente estatal, con algunas excepciones. La disposición de terminales de acceso y servicios digitales, y los puntos de acceso público a Internet han surgido desde la Municipalidad. También, entendiendo al Concejo Municipal como parte del sistema político local, la habilitación de espacios WiFi debe analizarse como una propuesta “estatal”, ya que surgieron de una ordenanza

⁶⁰¹ En algunas actividades culturales relacionadas con TIC también colaboró el gobierno provincial.

votada por los ediles locales. En este contexto en donde las pocas iniciativas de conexión surgieron desde el seno municipal, se destaca el servicio de WiFi comunitario en zona noroeste, el cual nació a propuesta de una organización de la Sociedad Civil. Lo mismo vale para la primera iniciativa de accesibilidad para no videntes.

Por otra parte, lo realizado en materia de “Promoción y servicios digitales” tampoco ha tenido origen en la Sociedad civil, aunque cabe mencionar la particularidad de “Construyendo Derechos”, cuya formulación embrionaria ocurrió en el PP Joven, pero su formulación final en torno a un despliegue “digital” ocurrió posteriormente.

De acuerdo a lo investigado, casi la totalidad de las iniciativas de inclusión digital abordadas, a excepción de algunas pocas realizaciones monopolizadas por la Municipalidad, ha contado en alguna etapa de su ciclo de gestión con la participación de actores no estatales⁶⁰². Esto nos permite caracterizarlas como políticas de gestión mixta. La intensidad y densidad de este tipo de cooperación varía de acuerdo a la experiencia que se analice, pero oscilan entre de frecuente interacción contractual, colaboración crítica y autonomía⁶⁰³. En ese arco que incluye a organizaciones de afinidad, de base y de apoyo, podemos distinguir clubes de barrio, centros de jubilados, asociaciones profesionales, asociaciones vecinales y organizaciones de prestación de servicios sociales y culturales. La participación muy tangencial de algunas de algunas fundaciones o cámaras empresarias es una excepción que señala una relación de tipo cerrada.

Características generales con respecto a los actores:

⁶⁰² Muy pocas realizaciones en materia de inclusión digital tienen al Estado local como único realizador: los puntos de acceso fijo a Internet, las zonas de WiFi y los kioscos electrónicos; preservación del patrimonio audiovisual. El sitio web municipal si bien en sus comienzos comenzó siendo de gestión público-privado, pasado los dos mil comenzó a ser un desarrollo exclusivo del Estado.

⁶⁰³ De acuerdo a la clasificación que hicimos en el marco teórico.

- La función más importante de la Municipalidad de Rosario es la fundamentación y formulación de los contenidos políticos, provisión de asistencia, capacitación, información, estructura y coordinación general.
- Las tareas principales de las organizaciones incluyen el aporte de su espacio físico, su capacidad organizacional o tecnológica, flexibilidad e interacción con la comunidad, aporte del capital social preexistente. El factor territorial es el activo temporal más valorado por el Estado local.
- El sector empresario, poco presente como socio político activo de la inclusión digital, aparece como limitado a cumplir su rol de contratista o vendedor de servicios a excepción de algunos casos puntuales en los que ha operado como aportante/donante de recursos o auspiciante de iniciativas. En algunos momentos su presencia es imprescindible ya que tienen el monopolio sobre la provisión de ciertos bienes como conectividad, artefactos y dispositivos, etcétera.

También podemos identificar algunas regularidades en las formas de relacionarse de o entre los actores:

- No hay redes de trabajo en las acciones de acceso y conectividad, a excepción del trabajo sostenido en materia de inclusión de personas con problemas visuales y el trabajo conjunto (de baja densidad) en la experiencia de Internet comunitaria.
- La mayor actividad con respecto a la formación y sostenimiento de redes mixtas ocurre en las acciones de alfabetización digital, donde la experiencia del Distrito Oeste y en menor medida Norte, seguida por los Cursos de Capacitación en Oficios, son el mayor exponente. Se caracteriza por su estabilidad; y el compromiso y leve rotación de los actores.
- Las políticas de promoción, difusión y sensibilización están basadas en redes de confianza más que en acuerdos contractuales, y todos los actores involucrados contribuyen con sus recursos para respaldar la iniciativa.
- Las redes son promovidas y diseñadas por el Estado local: son abiertas, dinámicas pero poco cambiantes de acuerdo a entradas y salidas de los actores.

- Existen marcadas ausencias de acuerdos explícitos o encuadres contractuales, operando la política en términos informales. Con el paso del tiempo, la tendencia fue acrecentar los lazos institucionales y normativos.

5.6 Interfaces de participación e inclusión digital

La participación ciudadana y intervención de la Sociedad civil en las PPID se evidencia en un doble registro: a partir de la deliberación y decisión institucionalizada en el Presupuesto Participativo, por un lado, y por la colaboración de los individuos y colectivos en la formulación e implementación, por el otro⁶⁰⁴. Ambas dimensiones se cruzan, en particular, en el eje Alfabetización digital, campo que que mayor densidad política de participación ciudadana institucionalizada exhibe. Los programas de Alfabetización digital se despliegan en su totalidad desde 2004 a través del Presupuesto Participativo. Esto significa que en la agenda ciudadana cala más hondo este tipo de iniciativas que la problematización del acceso u otro tipo de demandas.

Los proyectos de acceso y conectividad por un lado, y la mayoría de las iniciativas de promoción TIC no surgieron de este tipo de instancias participativas institucionalizadas⁶⁰⁵, aunque esto no significa que no exista participación social en algún momento de su formulación, y mucho menos que no se convoque a otros sectores para su despliegue posterior. Todo lo contrario, la mayoría de las acciones que no son de Alfabetización digital han sido elaboradas a partir de negociaciones políticas en mesas de diálogo y espacios informales de acuerdo. Los espacios de diálogo tienen la forma de reuniones de coordinación, información y trabajo, charlas informativas, talleres de trabajo y visitas técnicas; las decisiones o espacios de definición se conforman a partir de mesas, comisiones de trabajo o pequeñas situaciones asamblearias; mientras que el seguimiento de las acciones se realiza a partir de reuniones de evaluación o coordinación.

⁶⁰⁴ También podríamos mencionar una tercera dimensión que incluye la posibilidad que brindan las TIC en algunas iniciativas para participar de los bienes y servicios públicos, integrando al individuo en calidad de ciudadano.

⁶⁰⁵ A excepción de Construyendo derechos y una iniciativa para no videntes que fue votada en PP y no se efectuó.

En relación a las interfaces, en general predominan las tres ISE políticas, dando lugar a la democracia de participación directa vinculante, a la transferencia de políticas y a la cogestión de políticas. Estas tres interfaces se condicen con un enfoque de gobernanza y redes de políticas: pueden ir desde lo efímero y volátil hasta lo afianzado en el tiempo en torno a relaciones sólidas. La participación en estos casos ocurre a nivel de representación institucional-organizacional o sectorial; pero también, a la hora de la puesta en práctica de la política pública, se puede advertir a individuos que, por sus características (valores, conocimientos, herramientas) son imprescindibles para el desarrollo de aquella acción pública a modo de “socios personales” del Estado.

5.6.1 Presupuesto Participativo y alfabetización digital

El Presupuesto Participativo de la ciudad, tanto en su versión “adulta” como “joven”, se posicionó como la herramienta principal y prácticamente única para definir las prioridades de inclusión digital, en particular, a través de la alfabetización TIC. Creado y reglado por la Ordenanza N° 7326/02, e inspirado en las experiencias brasileras, este mecanismo se define como una forma de gestión del presupuesto municipal en la cual la ciudadanía, por medio del desarrollo de jornadas participativas, debate acerca de las prioridades presupuestarias por áreas temáticas.

Los objetivos de utilizar metodologías participativas para definir el presupuesto municipal son:

- lograr que los vecinos se sientan comprometidos con los destinos de la ciudad;
 - aportar un instrumento de control y planificación de la administración municipal;
 - mejorar la disposición para cumplir con las normas tributarias;
 - motivar la participación ciudadana en las tareas de gobierno de la ciudad;
- y

- consolidar un espacio institucional de participación⁶⁰⁶.

En definitiva, podemos decir que el Presupuesto Participativo es una herramienta que posibilita a los ciudadanos direccionar una parte del presupuesto municipal a la realización de propuestas y proyectos que consideren importantes para su barrio, a partir del debate y el acuerdo como instrumentos esenciales para definir qué se necesita en cada lugar para mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Es también un espacio de encuentro y diálogo para reformular los lazos de representación, legitimar la política y acercar los funcionarios públicos a los habitantes.

El Presupuesto Participativo es un generador anual de políticas públicas en sí mismo y consta de varias etapas. Entre los meses de abril y mayo se realizan entre 60 y 80 asambleas, éstas son reuniones de no más de dos horas de duración que se realizan en escuelas, clubes, ONG y dependencias municipales. Son abiertas al público en general y pueden asistir vecinos de cualquier parte de la ciudad. Diversas dinámicas pedagógicas intentan confeccionar un listado de prioridades o iniciativas concretas. Una vez terminada la asamblea, se eligen consejeros, quienes representarán a los demás vecinos, en reuniones semanales, que tendrán como objetivo formular proyectos concretos a partir de las ideas surgidas en la ronda de asambleas.

Los consejeros trabajarán en las propuestas entre los meses de junio y noviembre. Cada una de las propuestas son enviadas a las secretarías y áreas municipales que, por su campo de actuación, puedan presupuestarlas. Se produce un “diálogo” entre vecinos y funcionarios con el objetivo de avanzar o modificar la factibilidad de lo formulado. Antes de fin de año se realiza una jornada de votación con los proyectos que efectivamente tuvieron el visto bueno de la Municipalidad.

En las jornadas de elección de proyectos puede votar toda la ciudadanía, incluidas personas que no vivan en la ciudad, o extranjeros. Los proyectos que más votos obtienen y cuya sumatoria de costos no supere el monto disponible para ese

⁶⁰⁶ Según consta en la ordenanza de origen.

distrito son ejecutados por la Municipalidad. Sin entrar en detalles, se puede afirmar que, a nivel ciudad y a través de sus diversas ediciones, de las asambleas han participado entre 1200 y 1800 personas; en tanto la cantidad de consejeros que trabajan los proyectos son entre 100 y 300. Por su parte, las jornadas de elección de proyectos ha experimentado un aumento sostenido desde sus inicios, mayormente, por la disponibilidad de lugares y días de votación. En la actualidad votan cerca de 60 mil personas en jornadas que tiene entre 15 y 20 días de duración, gracias a un centenar de postas con urnas distribuidas por toda la ciudad.

A través de los años, el PP ha recibido modificaciones o cambios:

- en sus dos primeros años de vida no se formulaban proyectos sino que se votaban prioridades generales;
- la segunda ronda o jornada de elección pasó de durar uno o dos días a casi dos semanas en 2012;
- la elección de consejeros se realizaba en primer término con una votación nominal, hace algunos años se cambió ese mecanismo: los consejeros se autopropone como tales; y
- en este sentido, también desde hace algunos años se garantiza la equidad de consejeros y consejeras.

Lo que dieron en llamar Presupuesto Participativo Joven, comenzó en 2005 como un experiencia piloto en el distrito Sudoeste, y al año siguiente se extendió a los cinco distritos restantes, continuando vigente hasta hoy. La versión juvenil de este mecanismo participativo está dirigida a jóvenes de entre 13 y 18 años y es vista como una forma de profundizar la ciudadanía y promover el cambio de las condiciones de participación en las distintas problemáticas por las que atraviesan los jóvenes de hoy. Si bien tiene como objetivo principal generar acciones y políticas públicas con y desde los jóvenes de la ciudad, es más que nada una instancia educativa, flexible y de contención, creada para que los jóvenes se apropien verdaderamente de sus derechos y ejerzan responsablemente sus obligaciones, generando un espacio de discusión y consenso permanente.

El PP Joven se despliega a partir de asambleas barriales que se realizan en escuelas secundarias con varias comisiones de alumnos. También se realiza la elección de delegados juveniles que trabajarán en forma conjunto los proyectos durante el año, hasta llegar a la jornada de votación. Siempre fue más informal porque es considerada como una etapa formativa y educativa y se vale en gran proporción de elementos lúdicos para desarrollarse, además de que posee mucho menos presupuesto⁶⁰⁷. A través del Presupuesto Participativo Joven se elaboran, en la actualidad, entre 4 y 9 proyectos por distrito.

Entre 2004 (año en que el Presupuesto Participativo deja de estipular prioridades y comienza a formular proyectos) y 2012 inclusive, hemos detectado casi 100 proyectos que contribuyen a la inclusión digital. Del total, la mitad son concretamente de alfabetización digital, formulados como capacitaciones, compra de equipamiento, continuidad de iniciativas⁶⁰⁸, etcétera; la otra mitad son propuestas que contemplan la alfabetización digital como parte de proyectos más amplios, como las capacitaciones en oficios o los talleres culturales⁶⁰⁹.

5.7 Precisiones finales sobre las políticas de inclusión digital

A partir de reconocer a la inclusión digital como un campo de actuación, todas las iniciativas desagregadas en este trabajo se encuadran y se encaminan hacia un fin último a partir de medios, decisiones, puestas en práctica, normas,

⁶⁰⁷ El Presupuesto Participativo Joven se enmarca en una situación que reclama la inclusión social y política de los jóvenes, a partir del reconocimiento de sus derechos como ciudadanos y su incorporación en los procesos de toma de decisión. Confluyen en él cuestiones relacionadas con la construcción de ciudadanía en la edad juvenil, con la necesidad–obligación de fomentar en los jóvenes de Rosario un estado de autoreconocimiento como sujetos de pleno derecho, donde puedan comprenderlos, practicarlos y asumirlos responsablemente, donde puedan familiarizarse con las reglas de juego democráticas para cultivar así el respeto a las instituciones que lo representan y lo van a representar en la adultez (Secretaría General, 2009).

⁶⁰⁸ Cuando un proyecto de PP incluye la compra de PC y la disposición de las terminales en un lugar, desde la coordinación del PP se “orienta” a los participantes y consejeros para que formulen proyectos a modo de “continuidad” del implementado en el año anterior.

⁶⁰⁹ El popular proyecto Cursos de Capacitación en Oficios es un ejemplo. También las actuaciones de la Usina Digital: muchos de sus talleres surgen bajo la denominación de “Talleres culturales” por el Presupuesto Participativo, y es la secretaria de Cultura y Educación la encargada de ofrecer propuestas diversas, y darles forma y contenido. En este caso un taller de Macramé puede convivir en ese catálogo de servicios con ofertas de alfabetización digital.

productos, programas, proyectos, transformaciones inmediatas sobre la realidad, y tantas otras denominaciones que pueden atribuírsele a lo actuado.

Para complementar nuestro análisis aportamos algunas apreciaciones finales con respecto este tipo de políticas públicas en la ciudad de Rosario. Las PPID abordadas:

- son eminentemente distributivas, existiendo en todas sus desagregaciones ejemplos de innovación, mimetismo o incrementalismo, con mayor tendencia en las dos últimas caracterizaciones;
- son de exclusivo origen y ámbito de aplicación locales; el gobierno municipal mantiene la total autonomía y estructuras de dirección orientando el sentido global de las políticas;
- las áreas gubernamentales de diversa naturaleza monopolizan a excepción de lo vinculado a PP, el proceso de toma de las decisiones más críticas e importantes en un marco que evidencia una fuerte tendencia a promover el trabajo mixto con las OSC;
- toman formas de bienes y servicios sociales y culturales inmersos en esquemas de prestación directos, cercanos, territoriales, personalizados muchas veces, tangibles en la mayoría de los casos, de acceso o distribución virtual en los menos;
- conforman un campo elástico cada vez grande, con tendencia a incorporar nuevos nichos de intervención desde lo social, no solo a partir del creciente y constante despliegue TIC y profundización de su potencial, sino también, teniendo en cuenta su cada vez mayor uso en la sociedad. Los aspectos que antes no se abordaban enriquecen las intervenciones públicas, profundizando cualitativamente sus fundamentos y contenidos y renovando sus enfoques primarios;
- se despliegan desde una gestión híbrida pública-gerencial, evidenciando una marcada propuesta de gobernanza compuesta por prácticas e instrumentos medianamente formalizados, atravesada en mayor o menor grado por estructuras democráticas decisionales formales e informales y

públicos participativos en la mayor parte del ciclo de las mismas. El Estado local se presenta como participativo y flexible.

En particular, sobre el campo de la Alfabetización digital:

- es el más propenso a generar y establecer redes asociativas, en particular con OSC, debido a la necesidad de vincular política con territorio y población;
- se presenta altamente personalizado y con un sentimiento de cercanía; existe mayor atención en los vínculos personales debido a la llegada y penetración barrial, con una gestión estratégica territorial que reduce la burocratización;
- es el único priorizado en los procesos participativos institucionalizados; la decisión popular marca en este caso la política debido a la especial atención que le otorga la ciudadanía.

CONCLUSIÓN

1. Algunas consideraciones

Las ciudades ya no son pasivas como antaño. Después de acaecido en los noventa están llamadas a ser partícipes activas no solo de la construcción de políticas, sino de la reparación, cohesión y solidificación de los vínculos sociales. Las ciudades son los espacios privilegiados para la práctica y generación de ciudadanía y participación en la cosa pública debido a la cercanía que experimenta con las personas: la ciudad es lo primero que el individuo siente, es lo primero que tiene mano, es la visual inmediata. Desde un comienzo sostuvimos que la introducción de TIC genera desigualdades y exclusión, y por lo tanto un diferencial de desarrollo y posibilidades en las personas y comunidades. El tránsito por la Sociedad de la Información implica quedar en el medio de proyectos, intereses, saberes y poderes contrapuestos que dirimen sus fuerzas relegando a parte de la comunidad. La exclusión digital agrava las diferencias existentes en la sociedad y pasa a formar parte de las inequidades acumuladas por diversos sectores.

La inclusión en general encierra un concepto simple: estar incluido es poder participar de los beneficios de algo. La inclusión digital es tener la posibilidad de ser parte de los beneficios de las TIC, herramienta que hoy es por excelencia vehiculizadora del conocimiento. Por lo tanto, el círculo de las políticas de promoción social se completa con la inclusión digital. Nuestra visión de la desigualdad digital no se limita solo a la falta de acceso sino que refiere un fenómeno mucho más complejo en el cual la adquisición de conocimientos digitales a partir de políticas públicas se llevan los mayores esfuerzos del Estado y de los actores que podrían acompañarlo.

Un pasaje desde la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento, o en todo caso, la consecución de las metas de conocimiento en el tránsito por esta sociedad informacional que se despliega en red, requiere que los proyectos sean participativos, integrados y transversales, para hacer frente a un entorno social cada vez más complejo y fragmentado. Creemos que es más beneficioso para la

sociedad en general el mayor involucramiento de actores sociales. Las OSC que participan del desarrollo de la inclusión digital buscan reforzar y aportar las relaciones entre los ciudadanos, tienen un papel más o menos importante en cuestión de representación y participación en tanto son actores sociales. El trabajo conjunto entre ellos, el Estado local y el sector empresarial, complementan el sistema de acción político. En este punto, es deseable, deseamos, una concepción política desde los postulados del desarrollo humano sustentable, el cual da la prioridad a la participación de las personas en una diversidad de contextos socioculturales y en donde el objetivo primordial es mejorar la calidad de vida de los individuos.

De la investigación realizada se desprende que la brecha digital es mayormente el reflejo de otras brechas, aunque no siempre relacionadas con el factor económico. La brecha digital puede volverse un factor de consolidación de otras dimensiones de exclusión, por lo tanto es necesario actuar también en “lo digital”. Más que nunca, las TIC son vistas como una forma de profundizar el capital humano y una manera de generar cohesión social: las TIC como medio y como fin para apuntalar lo social.

Pensamos que la Sociedad de la Información es un trayecto sinuoso, conflictivo y con altos grados exclusión. Su democratización no depende de que todos tengan Internet o celulares, sino de un sistema de políticas públicas acorde a cada comunidad. El período estudiado acusa un gran número de acciones aisladas que agregadas van conformando los campos de intervención TIC, pero sin estar concebidas la mayoría bajo fundamentos integrados. Sin embargo, lo realizado en los últimos años dan la esperanza de avanzar hacia articulaciones y asociaciones con más densidad.

En este trabajo intentamos, lo más concretamente posible, dar cuenta de las formas que adquirieron las políticas públicas de inclusión digital en Rosario en el período 1993/2013, un intervalo temporal que consideramos apropiado para investigar el fenómeno desde sus inicios, origen marcado por las primeras alfabetizaciones informáticas y las primeras estrategias TIC para no videntes,

hasta hoy, en donde una relativamente difícil coyuntura social y política hace necesario replantearse ciertas estructuras y despliegues para volver a tomar ese envión que revitalice el papel del Estado local y el conjunto de ciudadanos.

El mayor volumen de las políticas de inclusión digital que se analizaron en este período vienen a compensar los desequilibrios producidos por el mercado, que muchas veces se manifiestan en otras dimensiones más tangibles y graves. Desde mediados de dos mil pudimos constatar que se acentúa cada vez el perfil social de las políticas digitales. Por esto y en base a los investigado podemos decir que la inclusión digital es una de las nuevas dimensiones de la inclusión social. Y coincidimos en que los esfuerzos, como comprueba nuestra tarea, deben dirigirse a la formulación de instancias de educación digital en mayor medida.

2. Sobre las políticas locales de inclusión digital

Nuestra investigación tiene una característica relevante que tal vez no tengan otras investigaciones sobre políticas públicas: nuestro objeto de estudio se aborda desde su origen como campo de intervención por parte de los poderes públicos. Además, en particular, su despliegue está íntimamente ligado a dos hechos precisos, en primer término, una fuerte crisis nacional donde las estructuras locales no han sido ajenas, y en segundo término, el cambio tecnológico, la masividad de las TIC y su penetración en la sociedad. Hemos investigado desde las acciones más pequeñas y de corta vida hasta las realizaciones de más peso y larga duración; todas han formado parte de programas y proyectos en donde sin lugar a dudas el Estado local ha sido el máximo actor y regulador.

A niveles generales, sabiendo que las TIC se imponen siempre primero en la sociedad y de manera desordenada, creemos que la Municipalidad a “llegado a tiempo” a contribuir y a intervenir en cada uno de los niveles de inclusión digital que hemos analizado, esto es, por un lado, estar atento a las divisorias sociales que va produciendo la introducción de tecnología para salvaguardar y garantizar un mínimo acceso y educación; y por otro, con la promoción de nuevos

emprendimiento digitales. Aunque es necesario destacar que muchas veces las realizaciones han quedado inconclusas, no han llegado a superar el umbral de aceptabilidad o no han podido satisfacer la demanda en cada coyuntura. Con todo, un alto porcentaje de las mismas han sabido posicionarse y sostenerse en el tiempo.

La forma de gestión mixta, con mayor o menor participación, con grados diversos de responsabilidades, aparece tempranamente en las políticas de inclusión digital. En particular, para hacer frente a las limitaciones de la propia estructura del Estado local. Lo que en un principio se observa como obturador, en realidad debería no serlo, y con el pasar de los años se transforma en una marca de época, en una forma innovadora de desplegar políticas y organizar los servicios públicos.

Se desprende que la forma de gobernar en la comunidad local, por lo menos en cuanto a políticas de inclusión digital refiere, consiste en reconocer la productividad de los agentes poseedores de los recursos necesarios para la dirección de esa sociedad para convocarlos a un trabajo conjunto. Ayudado por el enfoque de gobernanza, esto representa, en pocas palabras, el paso de un esquema central a un sistema de gobierno descentralizado, y el paso de un modo jerárquico a uno más asociativo y coordinador.

De acuerdo a los investigado, las políticas de inclusión digital manifiestan más volumen cuando de alfabetización TIC se trata: cursos y capacitaciones en aulas digitales distribuidas (aunque de manera desigual) por toda la ciudad, propuestas efímeras o duraderas, según el caso, que proporcionan las herramientas básicas para emprender el camino de las nuevas tecnologías. Y es característica de la mayor parte de estas iniciativas su deliberación y proyección a través del Presupuesto Participativo, instancia local de debate y acuerdo para la asignación ciudadana del presupuesto público. La mayoría de los proyectos de alfabetización recaen sobre áreas sociales.

Comprobamos que existen diferencias de desarrollo en las políticas de educación digital cuando realizamos una mirada distrital. Se manifiesta un notable

despliegue en el distrito Oeste, seguido de cerca por el Sudoeste y el Norte. Pero tanto Sur, como Noroeste y más profundamente el Centro, no han sabido acoplarse a la realización de proyectos TIC de peso. De todas maneras, es importante destacar cierto desarrollo suplementario materializado en otras propuestas que han hecho pie en estos territorios.

El estudio de la alfabetización digital nos ha mostrado que, con algunas pequeñas variantes, el modelo para desplegar estas políticas ha sido más o menos el mismo en todos los trayectos. La consolidación de los Centros de Distrito como referencia barrial para los vecinos y la habilitación del Presupuesto Participativo como el canalizador principal de demandas ciudadanas operan como quiebre y potenciador de las políticas de educación TIC.

Pensamos que muchas de las iniciativas analizadas sobre alfabetización digital recurren a la enseñanza de destrezas digitales de manera mecánica, una especie de adiestramiento mecánico sobre TIC. Sostenemos que esto debe ir acompañado de un proceso crítico de utilización y un enfoque que tiene a la incorporación de nuevas tecnologías con sentido y apropiación.

Resulta evidente que los mayores problemas que enfrentan las políticas de educación digital radican, cuando la financiación no es una barrera, en su fase de implementación: aquella etapa en donde el elemento más visible, necesario y determinante es la llegada al territorio, lo que finalmente terminan dificultando su concreción.

Lo que refiere a las realizaciones para promover el acceso y la conectividad, constatamos desde el inicio de las políticas digitales se mantienen dos puntos de accesos públicos con terminales que no se condicen con la densidad poblacional de la ciudad. Lo vinculado con las recientes áreas de conectividad inalámbrica, lenta pero sostenidamente se han ido generando nuevas zonas, pero en definitiva, este tipo de iniciativas constituyen un mínimo aceptable para una ciudad como Rosario: algunos lugares públicos más algunos edificios municipales. En lo

próximo debería analizarse si la creciente conectividad móvil personal es un factor a la hora profundizar este tipo de políticas.

La Municipalidad de Rosario ha puesto mucho mayor énfasis en las iniciativas de alfabetización digital que en la provisión de acceso por lo que nosotros creemos es una razón simple y acertada: en un escenario pos crisis y con una recuperación económica incipiente para un vasto sector, con un crecimiento sostenido a nivel nacional, no creyó conveniente intervenir en la provisión de conectividad masiva, dejando esto al mercado, que bien se las arregló para generar alternativas de acceso a Internet para una relativa mayoría.

Creemos que no se ha avanzado en demasía en cuanto a los accesos públicos ya que tampoco ha entrado en agenda social: Rosario ha estado aparentemente satisfecha su infraestructura y los servicios de conectividad. Hoy Internet está ampliamente expandida y una parte amplia de la población puede en la actualidad hacer frente a los costos de una conexión relativamente dinámica, sumado a la existencia todavía de los locutorios o cibernets. Aunque esto no es justificación de la escasez de proyectos de tipo comunitario o donde las TIC sean objeto de problematización y beneficio colectivo.

Finalmente, sobre el eje que incluye la promoción, difusión y utilización de servicios digitales y TIC, debemos resaltar que por la variedad de las acciones encorsetadas en esa etiqueta se torna dificultoso extraer regularidades en común. Salvo la identificación de las características que oportunamente abordamos, es necesario mencionar la discontinuidad de los usos digitales para vehicular proyectos culturales, por un lado, y la intermitencia de algunos proyectos de corte social, por otro. Aunque nos parece que lo efímero o irregular de estas acciones no puede opacar su acertada aparición (momento histórico de realización) en el marco de políticas de inclusión digital de mucho mayor volumen político. No es necesario volver a mencionar aquí cuáles de estas iniciativas fueron exitosas y cuáles fueron de realización sostenida. Pero sí entender que en general las que han contando con un análisis y estudio previo de la situación, sumado a la gestión con otros actores, han sido más fructíferas que otras.

En algunos pocos productos de políticas digitales notamos que el Estado local reclama para sí el monopolio de gestión en la totalidad de sus dimensiones. El más importante y paradigmático es Rosario.gob.ar, la interfaz digital oficial y plataforma transaccional con los ciudadanos. Aunque este trabajo no se propuso analizar este caso en profundidad, sí podemos mencionar que, si bien en sus inicios se gestionó el sitio web de manera asociada, al poco tiempo y en virtud del potencial de aquella “nueva” herramienta, el desarrollo pasó a ser obra exclusiva de la Municipalidad. La falta de apoyo político (VVV), la falta de financiación (Voto electrónico), la inexperiencia en torno a la gestión de proyectos TIC (Educación a distancia) son algunos de los determinantes de que pudimos detectar en proyectos de poco vuelo, no sostenidos o con serias dificultades en la implementación.

A niveles generales, existe una parte de las políticas que se generan primero, y luego salen “a la caza” de sus beneficiarios, habiendo tenido como insumo previo una percepción más o menos formal de la problemática a resolver. Si bien las iniciativas de inclusión digital en Rosario tienen una importante relevancia social, algunas acciones exhiben una posición determinista tecnológica al vincular linealmente el desarrollo social con el progreso tecnológico. Esto es latente en algunos casos, evidente en otros.

Otra de las características que notamos es una institucionalidad de baja intensidad. Esto se evidencia en notorios atrasos en el cumplimiento de las ordenanzas de conectividad, las alteraciones constantes en los contados proyectos digitales, y en lo poco concreto que son las formulaciones discursivas de los planes estratégicos, las cuales se quedan en frases endebles y sugerencias difusas. Además, tenemos la certeza que las acciones de institucionalización se realizan a posteriori, es decir, se busca crear una instancia contenedora y justificadora que aglutine y oriente mientras ya están en marcha las acciones.

Entendemos que los trayectos de inclusión digital, con sus diversos entramados, han evolucionado lentamente pero en forma positiva. Es necesario avanzar hacia

una institucionalización aún mayor de la experimentada en los últimos años, la cual vimos que se ha implementado con algunas dificultades. Esto significa, conformar una política pública que no se delinee a partir de realizaciones aisladas y desperdigadas, sino que se conciba integrada y socialmente relevante.

En esta investigación también relevamos procesos de planeación participativa a través de los cuales se logra una adecuación social de las tecnologías, como los proyectos de Presupuesto Participativo. Este es un objetivo mucho más puntual y concreto que el desarrollo social a través de las tecnologías, y se asume aquí como un objetivo específico clave para el logro del gran objetivo general del desarrollo social. De manera análoga, la planeación participativa de las tecnologías es un asunto político y social inmerso en el ámbito general de las políticas públicas sobre tecnologías. Como se mostró, las políticas públicas de mayor durabilidad y apropiación en materia de TIC son las que en su formulación y concepción incluyen el factor “participación de la sociedad civil”, es decir, las que se piensan, debaten, nacen y fluyen desde la misma ciudadanía. De todas maneras, se hacen evidentes muchas deficiencias ante la imposibilidad de gestionar correctamente parte de los proyectos surgidos del Presupuesto Participativo y del Presupuesto Participativo Joven. Además, esta instancia muestra desprolijidades en cuanto al destino de los fondos de varios proyectos, incluidos los proyectos adeudados o nunca realizados. A veces, por dar cumplimiento a los proyectos se termina por ofrecer, cuando se puede, espacios TIC muy deficientes y poco atractivos.

Creemos que a través de las sucesivas ediciones del Presupuesto Participativo se ha dado una especie de replicación anual poco crítica con respecto a los proyectos que abordan la alfabetización digital, y esto sin poner el foco en experiencias poco felices o altamente populares, sino simplemente en los factores culturales y de organización que se repiten acríticamente en las propuestas. En este punto es necesario y urgente volver a discutir y debatir profundamente actualidad y contenidos de la inclusión digital en la ciudad, para aportar así a la formulación ciudadana de iniciativas con mínimos niveles de adaptabilidad e innovación.

3. Para avanzar en la inclusión digital, más y mejores políticas

Las realidades sobre las que actúan las políticas digitales son siempre cambiantes. Los últimos veinte años muestran que mientras exista exclusión social existirán también brechas digitales que se manifestarán de diferentes maneras. Por lo tanto, los dispositivos y estructuras ofrecidos para intervenir en estos campos no pueden ser siempre los mismos.

Creemos indispensable trabajar sobre algunos ejes en particular de la inclusión digital, para lo cual deslizamos algunas sugerencias a continuación:

- Formular políticas TIC desde los fundamentos del uso significativo y relevancia social, teniendo en consideración a los sujetos en su contexto habitual y a las tecnologías como productoras de sentido: las TIC deben ser fin y medio para prácticas ciudadanas.
- Intentar mayores niveles de inversión. De acuerdo a lo investigado, la totalidad de los representantes de las áreas públicas esgrimen la falta de inversión mínima para sus proyectos, los cuales contrariamente son ponderados desde el discurso oficial.
- Extender y consolidar la red territorial de centros de capacitación digitales. Más allá de la valoración sobre la experiencia realizada, constituyen una importante herramienta de lucha contra la exclusión digital. Se deben estirar los límites de su funcionamiento, abrir nuevos espacios hacia los límites geográficos locales, y lentamente comenzar a generar cultural digital. Esto debe ser trabajo previo relevamiento zonal y estudio de las viabilidades sociales, lo cual significa, diagnosticar ejes educativos, culturales, valorativos y económicos vigentes en cada sector para acomodar la oferta a las necesidades de los ciudadanos de ese lugar específico y que el bien digital se sienta propio y vinculado a necesidades y problemáticas concretas. En este punto es importante comenzar por corregir el diferencial de gestión que existe en tres de los distritos. Si la

descentralización de políticas jugó en contra a la hora de generar autonomía para propuestas de gestión pública, luego manifestadas en “lo digital”, tal vez sea hora de centralizar ciertas líneas de intervención acordadas con los actores pertinentes, y luego sí ofrecerlas a la realización distrital. Una única usina política puede agregar consistencia a los proyectos.

- Profundizar los acuerdos con organizaciones e instituciones públicas y privadas. Las políticas de inclusión digital requieren la concurrencia de múltiples actores sociales, muchos más de los que efectivamente han participado a lo largo de estos 20 años. Nos parece necesario la incorporación de sectores que han estado al margen, no solo del mundo empresario sino también de quienes trabajan desde las organizaciones sin fines de lucro. Se torna imprescindible gestionar su compromiso y adhesión. Reconocemos el valor que aporta el trabajo con las OSC, pero es necesario redoblar la apuesta y en base a las redes creadas, reproducir más aún el entramado en el territorio para transformar realmente la problemática. Es vital no concebir a las OSC como parte de “estrategias bancarias”, esto es, otorgarle los recursos tecnológicos, generarles el auditorio y dejarlas a la suerte, sino por el contrario, integrarlas a la concepción de las políticas como parte fundamental y que puedan contribuir en la búsqueda de la eficiencia social y a la participación de las comunidades.
- Construir mapas de conectividad e infraestructura básica que permitan detectar qué zonas necesitan ser desarrolladas o en que lugares es necesario llegar con conectividad gratuita y comunitaria.
- Promover los accesos públicos. Al igual que los Centros de Distritos, deberían generarse muchos más puntos de acceso aprovechando que la Municipalidad cuenta con numerosos anclajes territoriales en la totalidad de la geografía local: las posibilidades deberían tener en cuenta la disposición de kioscos electrónicos o conectividad en centros de salud,

centros Crecer, bibliotecas populares y vecinales. En particular creemos que las bibliotecas populares, organizaciones abiertas a todos tipo de públicos, son las indicadas para officiar de espacios inclusivos digitales.

- Apuntar a los grupos menos favorecidos a partir de un relevamiento que incluya características especiales como género, etnia y discapacidades. La especificidad debe trasladarse a los métodos y contenidos de las políticas digitales, que en nuestro caso podrán considerar desarrollos particulares para mujeres, comunidades Qom, sordo-mudos o disminuidos visuales.
- Acoplar a los procesos de inclusión digital los programas de alfabetización primaria ya que se torna indispensable saber leer y escribir como paso previo al uso de dispositivos y artefactos digitales.
- Integrar públicos participativos y proponer la discusión sobre las interfaces de diálogo y acuerdo. Proponer la adopción de financiación por fuera de los canales ciudadanos, generando otras instancias de diálogo que no estén atadas al Presupuesto Participativo, y convocar e integrar otros públicos. En este sentido se pueden implementar mesas de inclusión digital que, respetando las instancias de gestión distrital, promueva la integración y discusión de todos los aspectos las políticas. Crear las estructuras necesarias (si es necesario del tipo dedicadas o temáticas) para incorporar las opiniones de los ciudadanos con respecto a la inclusión digital. Si bien el grueso de las acciones de alfabetización digital han surgido de instancias participativas cuando disponibles, creemos que hay que avanzar en el sentido de otorgar mayor relevancia y valor a los contenidos en tanto propuestas atractivas y actuales, muchas de los cuales comienzan a perder vigencia. Promover más y mejores formas de participación de los ciudadanos a través de las TIC.
- Problematizar sobre los nuevos síntomas actuales: la masificación de los dispositivos móviles y su integración al uso ciudadano. Urge prestar atención a la masividad de estos artefactos (llamarlos teléfonos sería

reducir demasiado su funcionalidad) y enfocar los esfuerzos en la formulación de programas que apunten a integrarlos como mediadores entre el Estado y los ciudadanos, a través del desarrollo de nuevos servicios.

- Profundizar la utilización de TIC de fuente abierta en software libre y desarrollos digitales
- Mejorar los equipos de capacitadores, a partir de la formación específica y la adecuación de contenidos. Promover la capacitación permanente de las personas encargadas de articular las instancias de educación digital (facilitadores), prestando atención a las nuevas dinámicas que pueden generarse para mejorar la apropiación social de las TIC.
- Revisar críticamente los planes de alfabetización digital y generar nuevas alternativas que sean más densas en términos de producto.
- Diversificar y flexibilizar la oferta de productos de inclusión TIC ya que los individuos no tienen todos las mismas aspiraciones e intereses
- Avanzar más aun en la producción de contenidos más que el consumo pasivo de los mismos y generar nuevos contenidos acordes a los intereses de los grupos en proceso de inclusión.
- Poner en marcha procesos de reciclado e islas de ensamblaje. Esto aportaría a la solución de los problemas de financiamiento para compra de equipamiento. Si bien los equipos son cada vez más económicos, y siempre es preferible una tecnología que no esté obsoleta, la Municipalidad se ha visto en los últimos tiempo con graves problemas financieros. Esto podría ayudar a autofinanciar el equipamiento de los espacios de capacitación o puntos de acceso.

- Crear observatorios TIC para el seguimiento de las políticas digitales. Y en este sentido hacer frente a la falta de estructuras o modelos de evaluación de políticas de inclusión digital ya que sin estas herramientas es difícil determinar las correcciones necesarias que deben realizarse para generar efectividad y calidad en las propuestas.

En definitiva, postulamos que la inclusión digital es una cuestión de ciudadanía, por lo tanto, la cibercultura debería promoverse como un eje importante de gestión, tan importante como cualquiera de los otros que ocupa la política municipal. La inclusión digital debe apuntar al empoderamiento de los sectores más excluidos los cuales, por su cuenta, difícilmente puedan llegar a participar plenamente del mundo digital. Si el ideal de la “ciudad digital” puede llegar a materializarse en algún momento, o si nos podemos aproximar a algo parecido a ese concepto, implementar políticas de inclusión digital servirá para lograr una apropiación por parte de toda la ciudadanía en igualdad de condiciones.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bibliografía general

ABERS, Rebecca, (2000), *Inventing local democracy: grassroots politics in Brasil*, Colorado: Lynn Rienr Publishers.

AGUILAR VILLANUEVA, Luis, (1994), “Estudio introductorio” en AGUILAR VILLANUEVA, Luis (ed.), *Problemas públicos y agenda de gobierno*, México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.

AGUILAR VILLANUEVA, Luis, (1996), *La hechura de las políticas públicas*, México: Miguel Ángel Porrúa.

AGUILAR VILLANUEVA, Luis, (2006), *Gobernanza y gestión pública*, México: Fondo de Cultura Económica.

ALLY, Mohamed, (2004), “Foundations of educational theory for online learning” en ANDERSON, Terry, y ELLOUMI, Fathi, (eds.), *Theory and practice of online learning*, Athabasca: Athabasca University. Disponible en http://cde.athabascau.ca/online_book/pdf/TPOL_book.pdf [Recuperado en 2012].

ALMIRÓN, Nuria, y JARQUE, Joseph, (2008), *El mito digital. Discursos hegemónicos sobre Internet y periodismo*, Barcelona: Anthropos.

ALONSO, Rocío (2005), “Participación ciudadana” en JIMÉNEZ AYALA, René, y OCAMPO ALCÁNTAR, Rigoberto (eds.), *Cultura política, participación ciudadana y democracia*, México: Publicaciones Cruz.

ANDERSON, James, (1975), *Public policy-making*, Nueva York: Holt Praeger.

ARAYA DUJISIN, Rodrigo, (2000), *Internet y el desarrollo social*. Disponible en <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20110112035932/araya.pdf> [Recuperado en 2012]

ARAYA DUJISIN, Rodrigo (2004). “Tres perspectivas para observar el gobierno electrónico” en ARAYA DUJISIN, Rodrigo y PORRÚA VIGÓN, Miguel (coords.), (2004), *América latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*, Santiago: CLACSO.

ARAYA DUJISIN, Rodrigo, y PORRÚA VIGÓN, Miguel (coords.) (2004). *América latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago: CLACSO.

ARDÉVOL, Elisenda, BERTRAN, Marta, CALLÉN, Blanca y PÉREZ, Carmen, (2003), *Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea*, Barcelona: Athenea Digital.

ARENILLA SÁEZ, Manuel, (2000), “El pacto local: la necesaria modernización territorial del poder” en *Gobierno y Pacto Local*, Boletín Oficial del Estado y MAP, Madrid.

AVRITZER, Leonardo, (2002), *Democracy and the public space in Latin America*, Princeton: University Press.

AVRITZER, Leonardo, (2002), *New public spheres in Brazil*. Disponible en http://www.redeopbrasil.com.br/home/biblioteca/leonardoavritzer_eng.pdf
[Recuperado en 2012]

BAENA DEL ALCÁZAR, Mariano, (2000), *Curso de Ciencia de la Administración*, Madrid: Tecnos.

BAIGORRI, Artemio, (2000), “La fractura digital”. Trabajo presentado en el Primer Congreso Mundial de Alfabetización Tecnológica, Cáceres, España.

BALLART, Xavier, (1992) “¿Cómo evaluar los programas y servicios públicos?” en *Revista MAP*, Madrid.

BANEGAS NÚÑEZ, Jesús, (2000), “Definición y concreción del hipersector de las tecnologías de la información en España” en Economía de Europa 0100, Instituto Universitario Ortega y Gasset, Madrid.

BARZELAY, Michael, (1992), *Breaking through bureaucracy: a new vision for managing in government*, Los Ángeles: University of California Press.

BASUALDO, Eduardo, (2006), *Estudios de Historia Económica Argentina. Desde mediados del siglo XX a la actualidad*, Buenos Aires: Siglo XXI.

BATISTA, Carlos, (2003), *Las TIC para la gobernabilidad: la contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en América Latina*. Disponible en http://portal.unesco.org/ci/fr/files/11316/10692492095Batista_report_esp_final.pdf/Batista_report_esp_final.pdf [Recuperado en 2012]

BECERRA, Martín, y MASTRINI, Guillermo, (2004), “La Sociedad de la Información en la Argentina: una mirada desde la economía política” en CROVI DRUETTA, Delia (coord.), *Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre lo falaz y lo posible*, Buenos Aires: La Crujía.

BELL, Daniel, (1973), *El advenimiento de la sociedad post industrial. Un intento de prognosis social*. Madrid: Alianza Editorial.

BELL, Daniel, (1992), *Industria cultural y sociedad de masas*, Caracas: Monte Ávila.

BENSON, Kenneth, (1975), “The interorganizational network as a politics economy” en *Administrative Science Quarterly*, Vol. 20, Londres.

BERGER, Peter, y LUCKMANN, Thomas, (1975), *La construcción social de la realidad*, Barcelona: Editorial Península.

BIFARELLO, Mónica, (1999), “Coordinación mediante redes” en MAXERA, Lilia, *Innovación y espacio local*, Facultad de Ciencia Política y RRII: Rosario.

BOISIER, Sergio, (1992), "Las relaciones entre descentralización y equidad" en *Revista de la CEPAL*, No. 46.

BORJA, Jordi, y CASTELLS, Manuel, (1998), *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*, Barcelona: Taurus.

BÖRZEL, Tanja, (1997), “What’s so special about policy networks?” en *European Integration Online Papers*, Vol. 1, N° 16, Vienna. Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia, No. 30, octubre de 2004, Caracas.

BÖRZEL, Tanja, (1998), “Organizing Babylon – On the different conceptions of policy networks”, en *Public Administration*, Vol. 76.

BRUGUÉ, Quim, GOMÁ, Ricard (coords.) (1998), *Gobiernos locales y políticas públicas*, Barcelona: Ariel.

BRUGUÉ, Quim, GOMÁ, Ricard, y SUBIRATS, Joan, (2005), “Gobernar ciudades y territorios en la sociedad de las redes” en *Reforma y democracia*, Nro. 32, Caracas.

BURCH, Sally, (2005), “The information society/ the knowledge society” en AMBROSI, Alain, PEUGEOT, Valerie, y PIMIENTA, Daniel (eds.), *Word matters: multicultural perspectives on information societies*, París, C & F Editions.

CABALLERO, Sybil Lorena, (2005), “Prácticas emergentes: la ciberdemocracia, las telecomunidades de conocimiento y los telecentros como alternativas para el

desarrollo”. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1012-25082005000100007&script=sci_arttext [Recuperado en 2012].

CABALLERO, Sybil, (2006), “Prácticas e-mergentes como alternativas para el desarrollo en América latina y el Caribe”. Disponible en <http://tecnologiaeducativaunefa.wikispaces.com/file/view/TICs%26Desarrollo.pdf> [Recuperado en 2012].

CABRERA, Pedro José, (2005), *Nuevas tecnologías y exclusión social*, España: Telefónica.

CABRERA, Pedro José, (2006), “Navigators and castaways in cyberspace: psychosocial experience and cultural practices in school children’s Internet” en BONILLA, Marcelo, y CLICHÉ, Gilles (eds.), *Internet and Society in Latin America and the Caribbean*, Ontario: Southbound and IDRC Books. Disponible en http://web.idrc.ca/en/ev-45776-201-1-DO_TOPIC.html [Recuperado en 2012].

CAMACHO, Kemly, (2005), “La brecha digital” en AMBROSI, Alain, PEUGEOT, Valerie, y PIMIENTA, Daniel (eds.), *Word matters: multicultural perspectives on information societies*, París, C & F Editions.

CANALES ALIENDE, José Manuel, (1997), “Nuevo entorno y perspectivas de las políticas públicas locales” en *Revista Aragonesa de Administración Pública*, N° 11, Aragón.

CARIDAD, Mercedes, y MARZAL, Miguel Ángel, (2006), “Políticas de información y alfabetización en información como medios de la inclusión social desde la óptica europea” en *Revista Inclusao Social*, Vol. 1, Nro. 2 , Brasilia.

CARLÓN, Mario, y SCOLARI, Carlos (eds.), (2009), *El fin de los medios masivos*, Buenos Aires: La Crujía.

CARRACEDO VERDE, José David, (2003), "Jerarquías y desigualdades en el diseño de las Sociedades de la Información: Explorando la estratificación digital". Disponible en http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?idioma=es&id=612&grup=1 [Recuperado en 2012].

CASTELLS, Manuel, (1998a), *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Fin de milenio*, Madrid: Alianza.

CASTELLS, Manuel, (1998b), "Hacia el estado red. Globalización e instituciones políticas en la nueva época de la información". Ponencia presentada en el seminario Sociedad y Reforma del Estado, Ministerio de Administração Federal e Reforma do Estado, São Paulo.

CASTELLS, Manuel, (1999), *La Era de la Información. Vol. 1. Economía, sociedad y cultura*. México: Siglo XXI Editores.

CASTELLS, Manuel, (2001a), *La Era de la Información. Vol. 2. El poder de la identidad*, México: Siglo XXI Editores.

CASTELLS, Manuel, (2001b), *La galaxia internet*, Barcelona: Areté.

CASTELLS, Manuel, (2002) "La dimensión cultural de Internet" en *Revista Debates Culturales*, Instituto de Cultura, Universitat Oberta de Catalunya, España.

CASTELLS, Manuel, (2008), "Comunicación, poder y contrapoder en la sociedad red" en *Revista Telos*, Nro. 74, Madrid.

CASTRO, Marcela, (2005), "Las nuevas tecnologías: políticas públicas para el acceso a la Educación" en *Revista de Derecho y Tecnologías de la Información*, N° 3, UNED, Costa Rica.

CEPAL, (2005), *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile: Naciones Unidas.

CEPAL, (2008), *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*, Santiago de Chile: Naciones Unidas.

COBB, Roger, y ELDER, Charles, (1971), "The politics of agenda-building: an alternative perspective for modern democratic theory" en *Journal of politics*, Nro. 33, Cambridge.

COHEN, Jean, ARATO, Andrew, (2000), *Sociedad civil y teoría política*, México: Fondo de Cultura Económica.

COMISIÓN EUROPEA, (2001), "Hacer realidad un espacio europeo del aprendizaje permanente". Disponible en http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0678es01.pdf [Recuperado en 2012].

CRIADO GRANDE, Javier Ignacio, RAMILO ARAUJO, María Carmen, y SERNA, Miquel Salvador, (2002), "La necesidad de teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una propuesta integradora". Ponencia presentada en el XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública , Caracas.

CROVI DRUETTA, Delia, (2002), "Sociedad de la información y el conocimiento. Entre el optimismo y la desesperanza" en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, No. 185, México.

CROVI DRUETTA, Delia, (2004), "Sociedad de la Información y el Conocimiento. Algunos deslindes imprescindibles" en CROVI DRUETTA, Delia (coord.), *Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre lo falaz y lo posible*, Buenos Aires: La Crujía.

CUEVAS CERVERÓ, Aurora, (2009), “Formación de la ciudadanía en entornos de información electrónica: alfabetización informacional” en VIVES, Josep (coord.), *Digitalización del patrimonio: archivos, bibliotecas y museos en la red* Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

CUNILL GRAU, Nuria, (1997), *Repensando lo público a través de la sociedad: nuevas formas de gestión pública y representación social*, Venezuela: Editorial Nueva Sociedad.

DE BELAUNDE CÁRDENAS, Alberto, (2010), “Los gobiernos locales y la alfabetización digital”. Disponible en <http://enfoquederecho.com/los-gobiernos-locales-y-la-alfabetizacion-digital> [Recuperado en 2012].

DEL BRUTTO, Bibiana Apolonia, (2001), “¿Cómo puede ser Internet una herramienta para el desarrollo social?”. Disponible en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=13> [Recuperado en 2012].

DEL BRUTTO, Bibiana Apolonia, (2003), “La visión social de los accesos en la Internet en el tránsito hacia las sociedades de la información”. Disponible en www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=17 [Recuperado en 2012]

DEL PIERO, Sergio, (2005), *Organizaciones de la sociedad civil*, Buenos Aires: Paidós.

DELEUZE, Gilles, y GAUTTARI, Felix, (2000), *Mil mesetas. Capitalismo y esquizofrenia II*. Valencia: Pre-textos.

DERTOZOUS, Michael, (1996), *El mercado de la información: amenazas y oportunidades*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

DÍAZ, Cristina, (1997), “El ciclo de las políticas públicas locales. Notas para su abordaje y reconstrucción” en VENECIA, Juan Carlos, *Políticas públicas y desarrollo local*, Rosario: FLACSO, CEI e Instituto de Desarrollo Regional.

DIGITAL DIVIDE NETWORK, (2003), *Addressing the digital divide*. Disponible en www.digitaldividenetwork.org [Recuperado en 2012].

DIMAGGIO, Paul, & POWELL, Water, (1991), *The new institutionalism in organizational analysis*, Chicago: Chicago University Press.

DROR, Yehetzel, (1970), “Prolegomena to policy sciences” en *Policy Sciences*, Vol. 1.

DRUCKER, Peter, (1969), *The age of discontinuity*, Nueva York: Harper and Roy.

DRUCKER, Peter, (1993), *The rise of knowledge society*. Boston: Butterworth & Heinemann.

DYE, Thomas, (2008), *Understanding public policies*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

EDELMAN, Murray, (1991), *La construcción del espectáculo político*, Buenos Aires: Ediciones Manantial.

ESTIVILL, Jordi, (2003), *Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias*, Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.

EUROPEAN COUNCIL, (2004), “Joint report by the Comision and the Council on social inclusion”. Disponible en http://ec.europa.eu/employment_social/soc-prot/soc-incl/final_joint_inclusion_report_2003_en.pdf [Recuperado en 2012].

EVANS, Peter, (1996), “Government action, social capital and development: reviewing the evidence on synergy” en *World Development*, Vol. 24, N° 6, Washington.

FEIJOÓ, María del Carmen, (2003), *Nuevo país, nueva pobreza*, Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

FELICIE, Ada Myriam, (2004), *La biblioteca pública como vehículo para disminuir la desigualdad en la Sociedad de la Información: el caso de Puerto Rico*. Tesis Doctoral. Getafe: Universidad Carlos III de Madrid.

FERNÁNDEZ DEL MORAL, Javier, (2012), “La tercera y definitiva brecha digital”. Disponible en http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/seccion=1268&idioma=es_ES&id=2012042612040001&activo=6.do [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, (2000), “Los actores sociales urbanos en la sociedad de la información: de los hippies al e-commerce”. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, (2001), “Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de TIC”. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana (coord.), (2005), *Desarrollo local en la sociedad de la información: municipios e Internet*, Buenos Aires: La Crujía.

FINQUELIEVICH, Susana (coord.), (2005), *E-políticas y e-gobierno en América latina*, Buenos Aires: AC Links.

FINQUELIEVICH, Susana, (2009), “E-inclusión en Argentina: el acceso público a la información y las TIC”. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, (2009), “E-democracia y e-participación”. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, (2010), “Ventajas y problemas del trabajo de campo virtual”. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, (2011), “Formulación y actualización de las políticas públicas para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe” en INSTITUTO CHILENO DE ESTUDIOS MUNICIPALES, *Gobierno Electrónico Municipal*, Santiago.

FINQUELIEVICH, Susana, y PRINCE, Alejandro, (2007), *El involuntario rol social de los cibercafés*, Buenos Aires: Dunken.

FINQUELIEVICH, Susana, y PRINCE, Alejandro, (2008), “Gobiernos locales y ciudades digitales”. Ponencia del seminario “La Conectividad y las Políticas de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Locales de Iberoamérica”, Quito. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, y PRINCE, Alejandro, (2008), “TIC, Democracia y Ciudades digitales en Argentina”. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, y PRINCE, Alejandro, (2010), “El desarrollo de una provincia digital”, Universidad de La Punta. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FINQUELIEVICH, Susana, PRINCE, Alejandro, y JOLÍAS, Lucas, (2010), “El caso ANSES: informatización e inclusión digital”. Disponible en www.links.org.ar [Recuperado en 2012].

FLEURY, Sonia, (2002), “El desafío de la gestión de las redes de políticas” en *Instituciones y Desarrollo*, Nros. 12 y 13, Barcelona.

FONT, Joan, (cord.) (2001), *Ciudadanos y decisiones públicas*, Barcelona: Ariel.

FORD, Aníbal, (2002), *La marca de la bestia. Identificación, desigualdades e infoentretenimiento en la sociedad contemporánea*, Buenos Aires: Grupo Editorial Norma.

FREY, Klaus, (2002), “Gobernanza electrónica urbana e inclusión digital: experiencias en ciudadanes europeas y brasileñas” en *Internet para Chile: oportunidad para la participación ciudadana*, Santiago de Chile: PNUD.

FUNDACIÓN MEDITERRÁNEA, (2005), *Políticas de empleo e inclusión digital*, Buenos Aires: IERAL.

FUNDACIÓN RETEVISIÓN, (2001), *La Sociedad de la Información en España*, Madrid: Retevisión.

GANDARILLA SALGADO, José Guadalupe, (2004), “Otro envite del desarrollo: la llamada Sociedad de la Información y el Conocimiento” en CROVI DRUETTA, Delia (coord.), *Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre lo falaz y lo posible*, Buenos Aires: La Crujía.

GARRO ROJAS, Lidieth, (2007), “Del estudio de la brecha a la inclusión digital”. Disponible en <http://www.uca.edu.sv/deptos/letras/encuentro/memorias/14garro.pdf>
[Recuperado en 2012].

GAVIRIA, Mario, LAPARRA, Miguel, y AGUILAR, Manuel, (1995), “Aproximación teórica al concepto de exclusión” en ÁLVAREZ URÍA, Fernando y otros, *Desigualdad y pobreza hoy*, Madrid: Talasa.

GOLDSTEIN, Roxana, (2003), “Democracia electrónica, participación ciudadana y desarrollo”. Disponible en <http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/6617.pdf> [Recuperado en 2012]

GOLDSTEIN, Roxana, (2004), “Sociedad de la Información, Democracia y Desarrollo: Las TIC como herramientas para los procesos participativos en la gestión local”. Disponible en http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docuparti/Goldstein_Roxana_Tesina_SI_DEM_DEV_2004.pdf [Recuperado en 2012].

GOLDSTEIN, Roxana, (2004), “Hacia políticas públicas socialmente relevantes en gobiernos electrónicos locales”. Disponible en <http://www3.centroredes.org.ar/files/documentos/Doc.Nro35.pdf> [Recuperado en 2012].

GOLDSTEIN, Roxana, (2009), “El civismo digital en América latina”. Ponencia presentada en el Foro Iberoamericano sobre Estrategias para la Implantación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Venezuela.

GÓMEZ, Ricardo, y MARTÍNEZ, Juliana, (2001), *¿Internet para qué? Pensando las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo en América Latina y el Caribe*, Costa Rica: IDRC, CRDI Canadá y Fundación Acceso.

GÓMEZ GARCÍA, Pedro, (2003), “La sociedad informacional frente a la crisis de la humanidad” en *Gazeta de Antropología*. Disponible en http://www.ugr.es/~pwlac/G19_06Pedro_Gomez_Garcia.html [Recuperado en 2012].

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, María Nélia, (2002), “Novos cenários políticos para a informação” en *Revista Ciência da Informação*, Vol. 31, Brasil. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a04v31n1.pdf> [Recuperado en 2012]

GROS SALVAT, Begoña, y MURARO, Susana, (2009), “La informática en el aula”. Disponible en <http://www.slideshare.net/youlove/la-informatica-en-el-aula-begoa-gros-salvat-y-otros-susana-muraro-presentacion-degisel> [Recuperado en 2012].

GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL, (2009), “Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas”. Disponible en <http://www.alfinred.org/blog/2009/contenido/534> [Recuperado en 2012].

GUBERMAN, Lucio, (2004), *Victoria, éxito y fractura. El Partido Socialista Popular en Rosario 1989-1995*. Rosario: UNR Editora.

GUERRA, Massiel, HILBERT, Martín, JORDÁN, Valeria, y NICOLAI, Christian, (2007), *Panorama Digital 2007 de América Latina y el Caribe. Avances y desafíos de las políticas para el desarrollo con las Tecnologías de Información y Comunicaciones*, Santiago: Naciones Unidas. Disponible en <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/6/34726/W210.pdf> [Recuperado en 2012].

GUERRERO, Alexandra, (2010), “Gobierno electrónico: TIC”. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/519/3/04%20ISC%20148%20CAPITULO%20II.pdf> [Recuperado en 2012].

GUTIÉRREZ, María Paz, (2009), “La experiencia de la descentralización en Rosario. Visión, proyecto y realidad de un modelo de ciudad”, Rosario, inédito.

GUZMÁN ORTÍZ, Sara María, (2010), “Desarrollo social y participación de actores locales en las políticas públicas de implementación de las TIC en el ámbito educativo colombiano”.

Disponible en http://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/TICEDUCACION/RLE3220_Guzman.pdf [Recuperado en 2012].

HECLO, Hugo, (1991), “Las redes de asuntos y el poder ejecutivo” en AGUILAR VILLANUEVA, Luis (ed.), *Problemas públicos y agenda de gobierno*, México: Miguel Angel Porrúa Grupo Editorial.

HEEKS, Richard (ed.), (2001), *Reinventing government in the information age*, Londres: Routledge.

HEFFEN, Oscar, KICKERT, Walter, y THOMASSEN, Jacques (eds.), (2000):, *Governance in modern society. Effects, change and formation of government institutions*, Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

HENRIKSEN, Lars Skow, (1996), “Voluntary organizations and local government in Denmark” en *Revista Voluntar*, Vol. 7, Nro. 2, Dinamarca.

HÉRITIER, Adrienne (ed.), (1993), *Policy-analyse: kritik und neuorientierung*, Opladen: Westdeutscher Verlag.

HEVIA, Felipe, ISUNZA VERA, Ernesto, (2010), “La perspectiva de interfaz aplicada a las relaciones sociedad civil-estado en México” en OLVERA, Alberto, *La democratización frustrada*, México: Ciesas.

HILBERT, Martin, y KATZ, Jorge, (2003), *Toward a conceptual framework and public policy agenda for the Information Society in Latin America and the Caribbean*, Santiago: United Nations.

HILBERT, Martín, BUSTOS, Sebastián, y FERAZ, João Carlos, (2005), *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago: United Nations.

HODGSON, Geoffrey, (2003), *The evolution of institutional economics: agency, structure and darwinism in american institutionalism*, London: Routledge.

HOGWOOD, Brian, y GUNN, Lewis, (1984), *Policy analysis for the retail world*, New York: St. Martins Press.

HOOD, Christopher, (1989), “A public management for all seasons?” en *Public Administration*, Nro. 69.

IAZZETTA, Osvaldo, (2009), “La participación ciudadana en las políticas públicas municipales. El caso de la ciudad de Rosario” en BLUTMAN, Gustavo (coord.), *Estado y Políticas Públicas: el Estado después de los '90*, Buenos Aires: Ediciones Cooperativas.

IGARZA, Roberto, (2008), *Nuevos medios: estrategias de convergencia*, Buenos Aires: La Crujía.

INDES, (2006), *Medición del desarrollo y políticas públicas*, Washington: BID.

INSTITUTO DE ESTUDIOS SOBRE COMUNICACIÓN (ed.), (2010), *Pensar los medios en la era digital*, Buenos Aires: La Crujía.

ITU, (1985), “El eslabón perdido”. Disponible en www.itu.int/osg/spu/sfo/missinglink/El_Eslabon_Perdido-A4-S.pdf [Recuperado en 2012]

JENKINS, William, (1978), *Policy analysis: a political and organisational perspective*, London: Robertson.

JENKINS-SMITH, Hank, (1990), *Democratic politics and policy analysis*, California: Brooks-Cole.

JOHN, Peter, y COLE, Alistair, (2000), “When do institutions, policy sectors and cities matter? Comparing networks of local policy-makers in Britain and France”, en *Comparative Political Studies*, Vol. 33, N° 2, Beverly Hills.

JONES, Candance, HESTERLY, William, y BORGATTI, Stephen, (1997), "A general theory of network governance: exchange conditions and social mechanisms" en *Academy of Management Review*, Vol. 22, No. 4, Helsinki.

JORDAN, Grant, (1990), "Sub-governments, policy communities and networks: refilling the old bottles?" en *Journal of Theoretical Politics*, Nro 2.

JORDANA, Jacint, (1995), "El análisis de los policy networks: ¿Una nueva perspectiva sobre la relación entre políticas públicas y Estado?" en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, Nro. 3, Catalunya.

JURADO, Romel, (2005), *Políticas públicas para TIC y equidad social*, Ecuador: FLACSO.

KAUFMAN, Ester, (2007). "Introducción" en KAUFMAN, Ester (coord.), *Políticas públicas y tecnologías: líneas de acción para América latina*, Buenos Aires: La Crujía.

KAUFMAN, Ester, (2007), "Sobre políticas y modelos de gestión para el GE y las SIC" en en KAUFMAN, Ester (coord.), *Políticas públicas y tecnologías: líneas de acción para América latina*, Buenos Aires: La Crujía.

KAUFMAN, Ester, y PIANA, Sebastián, (2007), "Algunas aclaraciones sobre Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento" en KAUFMAN, Ester (coord.), *Políticas públicas y tecnologías: líneas de acción para América latina*, Buenos Aires: La Crujía.

KENIS, Patrick, y SCHNEIDER, Volker, (1991), "Policy networks and policy analysis: scrutinizing a new analytical toolbox" en MARIN, Bernd, y MAYNTZ, Renate (eds.), *Policy networks: empirical evidence and theoretical considerations*, Frankfurt: Campus Verlag.

KETTL, Donald, (2000), *The global public management revolution: a report on the transformation of governance*, Washington: Brookings Institute Press.

KICKERT, Walter, (1997), “Public governance in the Netherlands: an alternative to anglo-american managerialism” en *Public Administration*, Vol. 75, Nro. 4.

KING, Alexander, (1980), *The state of the planet*, Oxford: Pergamon International Press.

KLIJN, Hans-Erik, (1998), *Policy networks: an overview*, London: Sage.

KOOIMAN, Jan, (1993), *Modern governance*, London: Sage.

KOOIMAN, Jan, (2000), *Governing as governance*, London: Sage.

KOOIMAN, Jan, (2000), “Societal governance: levels, modes and orders of social-political interaction” en PIERRE, Jon (ed.), *Debating governance*, Oxford: Oxford University Press.

KRAFT, Michael, y FURLONG, Scott, (2006), *Public policy: politics, analysis and alternatives*, Washington DC: CQ Press.

LAGOS FLORES, Roberto (ed.), (2011), *Gobierno electrónico municipal*, Santiago de Chile: Instituto Chileno de Estudios Municipales.

LASSWELL, Harold, (1970), “The emerging conception of the policy sciences” en *Policy Sciences*, Nro. 1.

LECHNER, Norbert, (1997), “Tres formas de coordinación social” en *Revista CEPAL*, Nro. 61.

LEVIS, Diego, (2009), *La pantalla ubicua*, Buenos Aires: La Crujía.

LEVY, Eduardo, y VALENZUELA, Diego, (2007), *La resurrección. Historia de la poscrisis argentina*, Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

LÉVY, Pierry, (2000), “A revolução contemporânea em matéria de comunicação” en MARTINS, Francisco Menezes, y SILVA, Juremir, *Para navegar no século XXI*, Porto Alegre: Sulinas.

LINDBLOM, Charles, (1994), *El proceso de elaboración de políticas públicas*, Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.

LINDBLOM, Charles, y WOODHOUSE, Edward, (1993), *The policy-making process*, New Jersey: Prentice-Hall.

LOADER, Brian, y KEEBLE, Leight, (2004), *Challenging the digital divide? A literature review of community informatics initiatives*, Middlesbrough. Teesside University-Joseph Rowntree Foundation.

LONG, Norman, (1999), *The múltiple optic of interface analysis*, The Netherlands: Unesco. Disponible en <http://lanic.utexas.edu/project/etext/llilas/claspo/workingpapers/multipleoptic.pdf> [Recuperado en 2012].

LÓPEZ, Guadalupe, y CIUFFOLI, Clara, (2012), *Facebook es el mensaje*, Buenos Aires: La Crujía.

LOWI, Theodore, y STONE, Alan, (1978), *Nationalizing government: public policies in America*, California: Sage Publications.

LUGONES, Gustavo, y BIANCO, Carlos, (2002), *Indicadores de la sociedad del conocimiento: aspectos conceptuales y metodológicos*. Buenos Aires: Redes.

MACK, Ruth, (1971), *Planning and uncertainty*, Nueva York: Wiley.

MAGGIO, Mariana, (2007), *Diálogos en educación*, Buenos Aires: EducaRed Argentina.

MANSELL, Robin, y WEHN, Uta, (1998), *Knowledge societies: information technology for sustainable development*, Oxford: United Nations.

MARCH, James, y OLSEN, Johan, (1989), *Rediscovering institutions*, New York: Free Press.

MARCH, James, y OLSEN, Johan, (2005), *Elaborating the “new institutionalism*, Oslo: Centre for European Studies, University of Oslo. Disponible en <http://www.cpp.amu.edu.pl/pdf/olsen2.pdf> [Recuperado en 2012].

MARSH, David, y STOCKER, Gerry, (1997), *Teoría y métodos de la Ciencia Política*, Madrid: Alianza.

MARTINEZ, Juliana, (2001), “Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Por qué, cómo y en qué incidir?”. Disponible en <http://www.democraciadigital.org/particip/arts/0106internet.html> [Recuperado en 2012].

MATTELART, Armand, (2000), *Historia de la utopía planetaria: de la ciudad profética a la ciudad global*, Barcelona: Paidós Ibérica.

MATTELART, Armand, (2001), *Historia de la Sociedad de la Información*, Barcelona: Paidós.

MAY, Judith, y WILDAVSKY, Aaron (eds.), (1978), *The policy cycle*, California: Sage.

MAYNTZ, Renate, (1994), *Modernization and the logic of interorganizational networks*, Köln: Max-Planck.

MAYNTZ, Renate, (2001), “El Estado y la Sociedad civil en la gobernanza moderna” en *Revista del CLAD-Reforma y Democracia*, Nro. 21. Disponible en <http://www.clad.org.ve/rev21/mayntz.pdf> [Recuperado en 2012].

MAYNTZ, Renate, (1998), “Nuevos desafíos de la teoría de Governance”. Disponible en <http://www.iigov.org/revista/re07/?p=mayntz> [Recuperado en 2012].

MENY, Ives, y THOENIG, Jean Claude, (1992), *Las políticas públicas*, Barcelona: Ariel.

MICHELI, Jordy, (2002), “Digitofactura: flexibilización, internet y trabajadores del conocimiento” en *Comercio Exterior*, Nro. 52.

NAKAMURA, Robert, (1987), “The textbook policy process and implementation research”, en *Policy Studies Review*, Vol. 7.

NAVARRO GÓMEZ, Carmen, (2002), “Gobernanza en el ámbito local”. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa.

NORRIS, Pipa, (2001), *Digital divide. Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*, Cambridge: Cambridge University Press. Disponible en <http://www.hks.harvard.edu/fs/pnorris/Books/Digital%20Divide.htm> [Recuperado en 2012].

O’DONNELL, Guillermo, y SCHMITTER, Philippe, (1986), *Transition from authoritarian rule*, Baltimore: John Hopkins University Press.

OCDE, (2001), *Citizens as partners*, Paris: OECD Publications Service.

OCDE, (2008), *La definición y selección de competencias clave*, Santiago: OCDE-USAID. Disponible <http://www.deseco.admin.ch/bfs/desece/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dsceexecutivesummary.sp.pdf> [Recuperado en 2012].

OLÍAS DE LIMA, Blanca, (2001), *La nueva gestión pública*, Madrid: Prentice Hall.

ORTOLL ESPINET, Eva (coord.), (2007), *La alfabetización digital en los procesos de inclusión social*, Barcelona: UOC.

OSBORNE, David, y GAEBLER, Ted, (1992), *Reinventing government*, Reading: Addison-Wesley.

OSPINA, Sonia, (2006), “Gobernanza y liderazgos para el cambio social” en *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, Nro. 35, Caracas.

OSTROM, Elinor, (1996), “Crossing the great divide: coproduction, synergy and development” en *World Development*, Vol. 24 Nro. 6, Washington.

OSZLAK, Oscar, (1980), “Políticas públicas y regímenes políticos: reflexiones a partir de algunas experiencias latinoamericanas”. Documento de Estudios CEDES, Vol. 3 N° 2, Buenos Aires. Disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan040090.pdf> [Recuperado en 2012].

OSZLAK, Oscar y O’DONNELL, Guillermo, (1976), “Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación”. Documento CEDES/ CLACSO, Buenos Aires.

OXHORN, Phillip, (1995), *Organizing civil society*, Pennsylvania: Penn State Press.

PÁEZ, Ángel, (2010), “Hacia una teoría venezolana de Gobierno Electrónico”. Caracas. Disponible en http://www.invecom.org/eventos/2009/pdf/paez_a2.pdf [Recuperado en 2012].

PARSONS, Wayne, (2007), *Políticas públicas*, México: Miño y Dávila.

PASQUALI, Antonio, (2002), “Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información: dos precauciones a tomar”. Ponencia presentada en el “Encuentro Latinoamericano: ¿Y por qué no una sociedad de la comunicación”, preparatorio de la CMSI 2003, Quito.

PATEMAN, John, (2005), “Hacer frente a la exclusión social en las bibliotecas”. Ponencia presentada en el XV Encuentro Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación Familiar, Medellín.

PAUTAS, Pullman, (2002), “Public libraries: mobilising advanced networks”. Disponible en <http://www.pullmanweb.org/DGMs/DGMs.htm> [Recuperado en 2012]

PERCY SMITH, Janie, (2000), *Policy responses to social exclusion: towards inclusion?*, Philadelphia: Open University Press. Disponible en www.mcgraw-hill.co.uk/openup/chapters/0335204732.pdf [Recuperado en 2012].

PETERS, Guy, (1996), *The future of governing: four emerging models*, Lawrence: University Press of Kansas.

PETERS, Guy. (1998), “Policy networks: myth, metaphor and reality” en MARSH, David (ed.), *Comparing Policy Networks*, Buckingham: Open University Press.

PETERS, Guy, (2003), “The capacity to govern: moving back to the center?” en *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, Nro. 27, Caracas.

PETERS, Tereza, (2003), “Combate a exclusão digital. A Internet em constante evolução” en *Revista del Departamento de Estado de los EUA*, Vol. 8, Nro. 3. Disponible en <http://usinfo.state.gov/journals/itgic/1103/ijgp/gj08.htm> [Recuperado en 2012].

PNUD, (2002), *Internet en Chile: oportunidad para la participación ciudadana*, Santiago de Chile: PNUD.

PNUD, (2004), *La democracia en América Latina. Hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos*, Buenos Aires: PNUD. Disponible en http://www.ucm.es/info/IUDC/img/biblioteca/PNUD_democracia_AL.pdf [Recuperado en 2012].

POLLIT, Christopher, (1990), *Managerialism and the public services: the anglo-american experience*, Oxford: Blackwell.

POLLIT, Christopher, (1996), *Approaches to evaluation*, Bruselas: Comisión Europea.

POLLIT, Christopher, (2000), *Public management reform*, Oxford: Oxford University Press.

PORRÚA VIGÓN, Miguel, (2004), “Alianzas público-privadas para el desarrollo del e-gobierno en América Latina” en ARAYA DUJISIN, Rodrigo, y PORRÚA VIGÓN, Miguel (coords.), (2004), *América latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*, Santiago: CLACSO.

PRATS CATALÀ, Joan, (1996), “Fundamentos conceptuales para la reforma del Estado en América Latina: el redescubrimiento de las instituciones” en *Revista Vasca de Administración Pública*, Nro. 45, Catalunya.

PRATS CATALÀ, Joan, (2001), “Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. Marco conceptual y analítico”. Disponible en <http://www.unesco.org.uy/most/seminario/ongs-gobernancia/documentos/Prats.doc> [Recuperado en 2012].

PRATS CATALÀ, Joan, (2004), “De la burocracia al management y del management a la gobernanza” en *Instituciones y Desarrollo*, Nro. 3.

PUCCIARELLI, Alfredo (coord.), (2011), *Los años de Menem. La construcción del orden neoliberal*, Buenos Aires: Siglo XXI.

PRINCE, Alejandro, y JOLÍAS, Lucas, (2011), “Etapas de la inclusión digital en Argentina: difusión y adopción de TIC” en PRESIDENCIA DE LA NACIÓN, *Modelo social de la Agenda Digital Argentina*, Buenos Aires. Disponible en <http://cdi.mecon.gov.ar/docelec/br1018.pdf> [Recuperado en 2012].

PROENZA, Francisco, (2004), “Telecentros: mitos y oportunidades sobre la sustentabilidad” en ARAYA DUJISIN, Rodrigo, y PORRÚA VIGÓN, Miguel (coords.), *América latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*, Santiago: CLACSO.

PROYECTO ATLÁNTIDA, (2009), *Las competencias básicas: cultura imprescindible de la ciudadanía*, España: Atlántida. Disponible en http://cursos.cepcastilleja.org/uploaddata/1/formacion/ccbbdoc09/suplementosescuela_ccbb/suplemento_ccbb_9.pdf [Recuperado en 2012].

QUEVEDO, Luis Alberto, (2007). “Prólogo” en KAUFMAN, Ester (coord.), *Políticas públicas y tecnologías: líneas de acción para América latina*, Buenos Aires: La Crujía.

QUINTAR, Aída, CALELLO, Tomás, y APREA, Gustavo, (2007), *Los usos de las TIC: una mirada multidimensional*, Buenos Aires: Prometeo.

RAAD, Ana María, (2004), “Reflexiones sobre la participación en una cultura digital” en ARAYA DUJISIN, Rodrigo y PORRÚA VIGÓN, Miguel (coords.), (2004), *América latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*, Santiago: CLACSO.

REAL DATO, José, (2002), “Visiones sobre el papel de los actores no gubernamentales en las políticas públicas”. Ponencia para el VII Congreso del CLAD, Lisboa.

REGONINI, Gloria, (1989), “El estudio de las políticas públicas” en PANEBIANCO, Ángelo, *El análisis de la política*, Bologna: Il Mulino.

REILLY, Catherine, (2004), “Estrategias de e-gobierno en ocho países de América Latina” en ARAYA DUJISIN, Rodrigo y PORRÚA VIGÓN, Miguel (coords.), (2004), *América latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico*, Santiago: CLACSO.

RICHARDSON, Jeremy (ed.), (1982), *Policy styles in western Europe*, Winchester Ma
ss: George Allen and Unwin.

RIPLEY, Randall, (1985), *Policy analysis in political science*, Chicago: Nelson-Hall.

RIVOIR, Ana Laura, (2006), “Políticas Públicas para el Gobierno Electrónico”. Seminario Internacional, Montevideo.

RHODES, Roderick, (1988), *Beyond westminster and Whitehall*, London: Unwin Hyman.

RICOY CASAS, Rosa María, (2006), “Internet, medios de comunicación, políticas públicas y género”. Disponible en

http://webs.uvigo.es/pmayobre/pop/archi/profesorado/rosa_ricoy/internet.pdf

[Recuperado en 2012].

ROCHA, Marisa Perrone Campos, (2000), “A questão da cidadania na sociedade da informação” en *Revista Cienca da Informação*, Vol.29, Nro. 1.

ROE, Emery, (1994), *Narrative policy analysis*, London: Duke University Press.

ROSSARO, Ana Laura, (2011), “Historia de la educación digital”. Disponible en <http://www.educdoscero.com/2011/03/historia-de-la-alfabetizacion-digital.html>

[Recuperado en 2012].

ROSE, Richard, (1973), “Comparing public policy: an overview” en *European Journal of Political Research*, Vol. 1.

ROTH, André, (2007), “Análisis de las políticas públicas: de la pertinencia de una perspectiva basada en el anarquismo epistemológico”. Bogotá. Disponible en <http://www.cilep.net/andre-noel.pdf> [Recuperado en 2012].

ROTH, André, (2008), “Perspectivas teóricas para el análisis de las políticas públicas: ¿de la razón científica al arte retórico?” en *Revista Estudios Políticos*, Nro. 33, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia.

ROTHSTEIN, Bo, (2003), “Political legitimacy for public administration” en PETERS, Guy, y PIERRE, Jon, *The Handbook of Public Administration*, London: Sage Publications.

ROVERE, Mario, (1998), “Redes en salud”. Disponible en http://www.ms.gba.gov.ar/ssps/Residencias/biblio_13/pdf/Obstetricia/Redes_salud_mario_rovere.pdf [Recuperado en 2012]

RUIZ DE ALONSO, Liliana, (2010), “Políticas públicas para masificar las TIC”. Ponencia presentada en IV Congreso ACORN-REDECOM, Brasilia.

SABATIER, Paul, y MAZMANIAN, Daniel (1996), “La implementación de la política pública: un marco de análisis” AGUILAR VILLANUEVA, Luis, *La implementación de las políticas*, México: Miguel Ángel Porrúa.

SADER, Emir, y JINKINGS, Ivana (coords.), (2009), *Enciclopedia contemporánea de América latina y el Caribe*, Madrid: Akal.

SALAMON, Lester, (1995), *Partners in public service, government, nonprofit relations in modern welfare state*, Baltimore: The Johns Hopkins University Press.

SALAMON, Lester, (2002), *The tools of government*, Oxford: Oxford University Press.

SARDENBERG, Ronaldo, (2002), “Apresentação” en TAKAHASHI, Tadao (coord.), *Sociedade da Informação no Brasil – Livro Verde*, Brasilia: Ministério da Ciência e Tecnologia. Disponible en <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf> [Recuperado en 2012]

SAUTU, Ruth, (2005), *Todo es teoría: objetivos y métodos de investigación*, Buenos Aires: Lumiere.

SAUTU, Ruth y otros, (2010), *Manual de metodología*, Buenos Aires: Prometeo.

SCHARPF, Fritz, (1978), “Interorganizational policy studies: issues, concepts and perspectives” en HANF, Kenneth, y SCHARPF, Fritz (eds.), *Interorganizational policy making: limits to coordination and central control*, London: Sage Publicat.

SCOTT, Richard, (1995), *Institutions and organizations*, Thousand Oaks: Sage.

SELF, Peter, (1993), *Government by the market? The politics of public choice*, Basingstoke: Macmillan.

SERNA, Miquel Salvador, (1999), “Administración pública y TIC: de la información y la tramitación a la participación política”. Ponencia presentada en el IV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, México.

SERNA, Miquel Salvador, (2002), “Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa.

SERNA, Miquel Salvador, (2004), “Midiendo el gobierno electrónico: un análisis de las páginas web de las corporaciones locales desde la perspectiva del ciudadano”. Ponencia presentada en el IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid.

SERRANO SANTOYO, Arturo, y MARTÍNEZ, Evelio, (2003), *La brecha digital. Mitos y realidades*. México: UABC. Disponible en www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf
[Recuperado en 2012]

SERVON, Lisa, (2002), *Bridging the digital divide. Technology, community and public policy*, England: Blackwell Publishing.

SILVEIRA, Sergio Amadeu, (2003), *Exclusão Digital – A miséria na era da informação*, São Paulo: Fundação Perseu Abramo.

SORENSEN, Eva, y TORFING, Jacob, (2002), “Network politics, political capital and democracy” en *International Journal of Public Administration*, N° 26.

SORJ, Bernardo, (2003), *Una lucha contra la desigualdad en la Sociedad de la Información*, Río de Janeiro: Jorge Zahar-UNESCO. Disponible en [www.bernardosorj.com.br/pdf/Brasil @ povo com.pdf](http://www.bernardosorj.com.br/pdf/Brasil_%20povo_com.pdf) [Recuperado en 2012].

SOYO, Phet, CHACO, James, y PRADHAN, Gopi, (2004), *ICT Policies and e-Strategies in the Asia-Pacific. A critical assessment of the way forward*, Tokyo: United Nations. Disponible en http://www.unescap.org/icstd/documents/declarations/tokyo_declaration.pdf [Recuperado en 2012].

SPERATE, Denis, (2004), "Tecnologia da informação na exclusão digital". Disponible en http://www.gife.org.br/artigos_open.php?codigo=6209 [Recuperado en 2012].

SOTO PÉREZ, Francisco Javier, y FERNÁNDEZ GARCÍA, Juan José, (2004), "Los retos de la educación ante la exclusión digital". Disponible en <http://diversidad.murciaeduca.es/tecnoneet/docs/2004/1-62004.pdf> [Recuperado en 2012]

STEHR, Nico, (1994), *Knowledge societies - The transformation of labour, property and knowledge in contemporary society*, Londres: Sage.

STOKER, Gerry, (1998), "Governance as theory: five propositions" en *International Social Science Journal*, Nro. 155, London.

STONE, Deborah, (1989), "Causal stories and the formation of policy agendas" en *Political Science Quarterly*, Vol. 104.

SUAIDEN, Emir José, (1999), "Bibliotecas y desigualdades" en *Educación y Biblioteca*, Vol. 11, Universidad de Brasilia, Brasilia.

SUAIDEN, Emir José, y OLIVEIRA, Cecilia Leite, (2002), "A escola digital integrada e o compartilhamento do conhecimento". Disponible en

http://www.idbrasil.gov.br/menu_interno/docs_prog_gesac/artigos_entrevistas/cecilia_emir [Recuperado en 2012].

SUÁREZ, Pedro, (2001), “Metodología de la investigación”. Bogotá, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Disponible en www.une.edu.pe/Titulacion/docs/Metodologia-Investigacion-PEDRO-a-SUAREZ.pdf [Recuperado en 2012].

SUBIRATS, Joan, y GOMÁ, Ricard, (1998), *Políticas públicas en España. Contenidos, redes de actores y niveles de gobierno*, Barcelona: Ariel.

SULBRANDT, José, LIRA, Ricardo, e IBARRA, Américo, (2001), “Redes interorganizacionales en la administración pública” en *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, Nro. 21, Caracas.

TARAPANOFF, Kira, SUAIDEN, Emir José, y OLIVEIRA, Cecilia Leite, (2002), “Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação” en *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, Vol. 3. Disponible en http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm [Recuperado en 2012].

TEZANOS, José Félix, (1998), *Tendencias en exclusión social en las sociedades tecnológicas. El caso español*, Madrid: Fundación Sistema.

THELEN, Kathleen, y STEINMO, Sven, (1992), “Historical institutionalism in comparative politics” en STEINMO, Sven, THELEN, Kathleen, y LONGSTRETH, Feds (eds.), *Structuring politics: historical institutionalism in comparative analysis*, Cambridge: Cambridge University Press.

UNESCO, (2002), *Aprendizaje abierto y a distancia: consideraciones sobre tendencias, políticas y estrategias*, París: Ediciones UNESCO. Disponible en

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001284/128463s.pdf> [Recuperado en 2012].

UNESCO, (2005), *Hacia las sociedades del conocimiento*, París: Ediciones UNESCO. Disponible en www.unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf [Recuperado en 2012].

UNESCO, (2008), *Etapas hacia las sociedades de conocimiento*. Montevideo: Ediciones UNESCO. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001798/179801S.pdf> [Recuperado en 2012].

UNESCO, (2009a), *National information society policy: a template*, París: Ediciones UNESCO. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001871/187135e.pdf> [Recuperado en 2012].

UNESCO, (2009b), *Information society policies. Annual world report 2009*, París: Ediciones UNESCO. Disponible en http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/ifap_world_report_2009.pdf [Recuperado en 2012].

UNIÓN EUROPEA, (2000), *E-Europe, an information society for all*". Disponible en http://www.ictsb.org/activities/eEurope/Documents/eEurope_initiative.pdf [Recuperado en 2012].

VAN DIJK, Jan, (2002), "A framework for digital divide research" en *Electronic Journal of Communication*, Vol. 12, London.

VAN DIJK, Jan, (2005), *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, London: Sage Publications Inc.

VIZER, Eduardo, (2006), *La trama (in)visible de la vida social. Comunicación, sentido y realidad*, Buenos Aires: La Crujía.

WAMPLER, Brian, y AVRITZER, Leonardo, (2004), "Participatory publics: civil society and new institutions in democratic Brazil" en *Comparative Politics*, Vol. 36, Nro. 3.

ZICCARDI, Alicia, (2004), "Introducción: claves para el análisis de la participación ciudadana. Las políticas sociales del espacio local" ZICCARDI, Alicia (coord.), *Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local - Memorias I*, México: Miguel Ángel Porrúa.

ZURBRIGGEN, Cristina, (2004), "Redes, actores e instituciones" en *Revista del CLAD Reforma y democracia*, Nro. 30, Caracas.

2. Tesis y tesinas consultadas

ALFARO, Sergio, (2006). *Análisis del proceso de autoconstrucción de la vivienda en Chile. Bases para la ayuda informática para los procesos comunicativos de soporte*, Catalunya: Universidad Politécnica de Catalunya.

CERDA, Aída, (2005), *Alfabetización digital en el adulto mayor. ¿En el camino de la inclusión social?*, Santiago: Universidad de Chile.

CONTRERAS, David, (2009), *Alfabetización digital y formación de competencias ciudadana*, Barcelona: Universidad de Barcelona.

FORD, Alberto, (2008), *Experimentos democráticos: asambleas barriales y presupuesto participativo*, Buenos Aires: FLACSO.

GEARY, Mirta, (2010), *La construcción de las políticas ambientales a nivel local. El caso de los residuos en Rosario (1995-2003)*, Rosario: Universidad Nacional de Rosario.

GÓMEZ, Margarita Victoria, (1995), *Documento final de la Residencia de la carrera Ciencias de la Educación*, Rosario: Universidad Nacional de Rosario.

LUNA, Víctor, (2010), *Democracia electrónica en América Latina*, México: UNAM.

SUAIDEN, Elías, (2009), *La sociedad de la información en Brasil y España. Estudio comparado basado en programas de inclusión digital*. Madrid: Universidad Carlos III.

3. Otras publicaciones

Documento “Plan Anual de Gestión”, MR, 2004, Rosario.

Documento “Plan de Gestión Municipal 2008-2009”, MR, 2008, Rosario.

Informe “Indicadores TIC 2003-2011”. Observatorio de Políticas Públicas. Secretaría de la Gestión Pública. Disponible en http://www.sgp.gov.ar/contenidos/ag/paginas/opp/docs/2011/18_OPP_2011_TIC_INDICADORES.pdf

Publicación “Descentralización y modernización del Municipio”, MR, 1996, Rosario.

Publicación “Plan Estratégico Rosario: formulación y diagnóstico”, MR, 1998, Rosario.

Publicación “La descentralización en la ciudad de Rosario. La construcción de un gobierno cercano, moderno y participativo”, MR, 1999, Rosario.

Publicación “Ocho Años de transformaciones y participación ciudadana”, MR, 2003, Rosario.

Publicación “Para que Rosario siga creciendo”, FCyS, 2004, Rosario.

Publicación “Políticas para la gobernabilidad: experiencia Rosario”, MR & PNUD, 2006, Rosario.

Publicación “Plan Rosario Metropolitana: estrategias 2018”, MR, 2009, Rosario.

4. Diarios y revistas

Diario “La Capital”, Rosario.

Diario “El Ciudadano y La Región”, Rosario.

Diario “Rosario/12”, Rosario.

5. Recursos electrónicos

www.rosario.gob.ar (Prensa municipal y discursos oficiales)

www.web.archive.org (Archivo de páginas web)

ANEXOS

Glosario de siglas

ALC	América Latina y el Caribe
ASU	Área de Servicios Urbanos
CCO	Cursos de Capacitación en Oficios
CIL	Centro Informático Local
CMD	Centro Municipal de Distrito
ID	Inclusión Digital
PPID	Políticas Públicas para la Inclusión Digital
PPSI	Políticas Públicas para la Sociedad de la Información
SIC	Sociedad de la Información y el Conocimiento
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
NTIC	Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PP	Presupuesto Participativo
PPJ	Presupuesto Participativo Joven
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization