



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO**

**Facultad de Ciencia Política y Relaciones  
Internacionales**

**MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DIGITAL INTERACTIVA**

**TÍTULO**

Comunicación gubernamental en el ecosistema digital. Estudio  
sobre las redes sociales de la Municipalidad de Rosario

**AUTOR**

**Lucía Comelli**

**DIRECTOR**

**Sebastián Castro Rojas**

## RESUMEN

El advenimiento de las TIC y su inserción en una multiplicidad de espacios significó para el estado un cambio de paradigma. Se instala la preocupación por mejorar las relaciones entre los administradores y el público, entra en consideración la idea de que el gobierno negocia con los ciudadanos y de forma colaborativa construyen.

Las redes sociales atraen particularmente la atención de las administraciones públicas, les permiten a los gobiernos estar presentes de forma permanente frente a la ciudadanía a través de la información que se publica; la comunicación en tiempo real que se intenta mantener; y el potencial de conocer la opinión del ciudadano para tener un pulso actualizado del interés general y actuar en consecuencia, lo más rápidamente posible.

Las redes sociales posibilitaron a la administración pública un canal de comunicación directo con la ciudadanía como nunca antes. Pero la autonomía de estos espacios de construcción de sentido e interacción, también erige a un ciudadano empoderado, quizás descreído, indignado y con el potencial latente de unirse con otros para reforzar la postura y actuar. Por eso, es también un lugar donde la lucha y las contradicciones se hacen visibles como nunca antes.

El estudio se aboca al caso de las redes sociales de la Municipalidad de Rosario, una ciudad con un alto porcentaje de conectividad y de consumo de contenidos en redes sociales. Se analizarán las regularidades y las modalidades discursivas utilizadas en las redes madres de Facebook y Twitter de MuniRosario. Además se reconstruirá y contrastará al lector / ciudadano digital modelo que construye el discurso gubernamental, con el “real” que se manifiesta en las estadísticas, comentarios y reacciones. El estudio toma como muestra las publicaciones de los meses de marzo, abril y mayo, del año 2018.

Como cierre del presente trabajo, y en base al diagnóstico situacional de la Municipalidad, se propone una web – guía de buenas prácticas ([www.redesrosariogob.com.ar](http://www.redesrosariogob.com.ar)) para las redes sociales gubernamentales del municipio, un espacio abierto e interactivo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la educación pública, a mi familia que me inculcó el amor por el conocimiento, a mi compañero que me aguantó durante todo el proceso, a las personas con las que trabajo día a día, y a mi director de tesis por ser solidario con su saber y tiempo.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
Marco metodológico	11
Muestra	13
CAPÍTULO 1 De la verticalidad a la horizontalidad	14
1.1 De la revolución industrial a la revolución de la comunicación	15
1.2 La red de redes	17
1.3 Redes sociales	21
CAPÍTULO 2 Orígenes del gobierno electrónico	23
2.1 Redes sociales gubernamentales	29
2.1.1 Te quiero, te dio, dame más	31
2.2 Las ciudades como protagonistas	32
2.2.1 Rosario y las tecnologías de la información y la comunicación	33
CAPÍTULO 3 Aspectos legales	37
3.1 Provincia de Santa Fe y el caso de la Municipalidad de Rosario	42
CAPÍTULO 4 Caracterizaciones teóricas	48
4.1 Gobierno abierto, gobierno electrónico y la comunicación	50
4.1.1 La polisemia de los términos	50
4.1.2 Gobierno electrónicos	54
4.1.3 Sociedad de conocimiento y gobierno electrónico	55
4.2 La ciudadanía y el gobierno digital	56
4.3 Redes sociales gubernamentales	58
4.3.1 Estrategias de uso de las redes sociales en las administraciones públicas	58
4.4 Conceptos para el análisis del contenido y del discurso	60
4.4.1 El contrato conversacional	60
4.4.2 La cooperación conversacional, cortesía y estrategias	62
4.4.3 Modalidades	63
4.4.4 Lector Modelo	64
CAPÍTULO 5 Fotografía de las redes sociales de la Municipalidad de Rosario	66
CAPÍTULO 6 Análisis de contenido de las redes sociales de Muni Rosario	72
A) Palabras utilizadas con mayor frecuencia	73
B) Asunto o tópico tomados con mayor recurrencia	78
C) Temas de publicaciones que generaron más interacción	79

D) Palabras utilizadas con mayor frecuencia en los comentarios de las publicaciones con mayor interacción.	84
CAPÍTULO 7 Análisis discursivo del diálogo en las redes sociales de Muni Rosario	89
7.1 Actitud del municipio en relación con su contenido	90
7.2 Actitud del municipio en relación con su destinatario (el ciudadano).	96
7.3 Actitud de los ciudadanos con las publicaciones del municipio	103
7.4 ¿Qué pasa con el contrato conversacional en Twitter?	120
7.4.1 El ciudadano en Twitter	122
7.5 Lector modelo	129
CAPÍTULO 8 Estrategias de uso en @Munirosario	133
8.1 Fuentes del contenido publicado	134
8.2 Referencias al contexto conversacional	137
8.3 Nivel de respuesta o interacción	137
8.4 Coincidencia temática entre los enunciados del municipio y el ciudadano	138
CAPÍTULO 9 El factor emocional y la propagación del mal.	140
CAPÍTULO 10 La maqueta	149
Manual de buenas prácticas en redes sociales para la comunicación de la gestión pública municipal. Una propuesta abierta y colaborativa.	150
10.1 Análisis de proyectos similares	151
10.2 Plataforma y definición de contenidos	153
10.3 Mapa de contenido de <a href="http://www.redesrosariogob.com.ar">www.redesrosariogob.com.ar</a>	154
10.4 Diagramación y diseño estético	154
10.5 Descripción de los contenidos	158
REFLEXIONES	160
Los desafíos	166
BIBLIOGRAFÍA	168
ANEXO	176

# **INTRODUCCIÓN**

El advenimiento de las Tecnología de Información y Comunicación (en adelante TIC) y su inserción en una multiplicidad de espacios sociales, culturales, económicos, institucionales y políticos implicó nuevas formas de organización, participación y colaboración.

Para los gobiernos en particular significó un cambio de paradigma, se instala la preocupación por mejorar las relaciones entre los administradores y la ciudadanía.

Para contextualizar, según Naser (2017), existen tres modelos de administración pública:

- 1) El modelo tradicional, o burocrático-weberiano, basado en la lógica legal-racionalista, que busca establecer un aparato estatal jerarquizado, profesional, autónomo y desligado de la esfera privada.
- 2) El modelo gerencial, también llamado “nueva gestión pública”, basado en mecanismos provenientes de la esfera privada, que pretende reducir la intervención estatal y buscar la eficiencia a través de herramientas del mercado.
- 3) La llamada “gobernanza”, basada en la idea de interacción, deliberación y colaboración entre sectores sociales para alcanzar metas de interés común (Prats, 2005; Aguilar Villanueva, 2008; Osborne, 2010: En Naser 2017).

Estos modelos ideales se convirtieron en esquemas paradigmáticos de la administración pública y marcaron las distintas concepciones del desarrollo en los países de América Latina. En el primero de ellos, que comenzó en los años cincuenta, se considera al Estado como promotor y centro de la administración. Como consecuencia de la ineficiencia de los aparatos estatales y la crisis del sistema burocrático, se da una transición hacia el segundo modelo, en 1980, marcado por la reducción estatal y manejo gerencial de la administración. El tercero, en apogeo, busca la construcción de redes de políticas públicas y mecanismos de interacción social. A este último tipo ideal es al que se hace referencia cuando se menciona el cambio de paradigma.

Tabla 1 Paradigmas de la administración pública.

	Administración pública tradicional	Nueva gestión pública	Gobernanza
Período	1950-1970	1980-1990	2000-actualidad
Énfasis	Implementación de políticas y servicios públicos	Gerencia organizacional y evaluación por desempeño	Negociación y deliberación con diversos actores sociales
Bases teóricas	Racionalismo legal	Elección racional	Nuevo institucionalismo
Modelo de gobernación	Jerárquico	Mercado	Redes
Individuos	Beneficiarios	Clientes	Ciudadanía
Hacia el desarrollo	Estado-céntrico	Mercado-céntrico	Mixto

**Fuente:** NASER, Alejandra; RAMIREZ-ALUJAS, Álvaro; ROSALES, Daniela (editores); 2017; Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe.

Como lo expone el cuadro, los individuos beneficiarios de la gestión, según este paradigma “actual” (estos modelos ideales, no tienen una temporalidad definida, ni tampoco existen en un estado puro), son los ciudadanos, no sujetos pasivos, ni clientes de servicios públicos, sino sujetos de derecho, ciudadanos plenos.

Entonces aparece el término gobierno abierto como aquel cuyos mecanismos principales están puestos en “la búsqueda de una gobernanza cada vez más transparente, involucrada y colaborativa, que permita el acceso de los ciudadanos a la información gubernamental y su participación en la toma de decisiones públicas” (Lathrop y Ruma, 2010; Meijer, Curtin y Hillebrandt, 2012; Naser y Romirez-Alujas, 2014: en Naser, 2017: 344).

Este *nuevo paradigma de gestión pública* implica una nueva forma de gobernar, atravesada por cuatro principios: transparencia, rendición de cuentas, colaboración y participación. La tendencia es hacia el fortalecimiento de los sistemas democráticos y el vínculo con la ciudadanía, y a potenciar el compromiso cívico. El intercambio entre gobierno y ciudadanía es ineludible, y allí las TIC cumplen un papel fundamental (Naser, 2017). Y principalmente por una cuestión de cercanía, son los gobiernos locales los que afrontan de forma más directa estos desafíos del gobierno abierto, el cambio de paradigma hacia una administración más receptiva, con eje en la ciudadanía.

El cambio de cosmovisión se potencia con el desarrollo tecnológico, pero

no alcanza con la presencia de equipamiento TIC, ni de conectividad, o de estar presentes en los espacios virtuales donde está el ciudadano, se trata más bien de incorporar valores e incursionar en nuevas topologías organizacionales que permiten construir y mantener redes, redes entre los distintos niveles del gobierno, entre los gobernantes y los gobernados, entre los diversos actores sociales y de todos ellos entre sí.

Las redes sociales digitales parecen llegar para facilitar el trabajo ya que les permiten a los gobiernos estar presentes de forma permanente frente a la ciudadanía a través de la información que se publica; la comunicación en tiempo real que se intenta mantener; y el potencial de conocer la opinión del ciudadano para tener un pulso actualizado del interés general y actuar en consecuencia, lo más rápidamente posible. Sin embargo, estos espacios son en cierta medida autónomos, están mayormente fuera del control del estado y propician un encuentro entre los ciudadanos digitales que genera unidad (por identificación con una causa, con una experiencia o con una emoción).

Los ciudadanos digitales, “sin intermediarios”, se conectan y forman redes. Desde el ciberespacio, ellos ignoran conscientemente a los partidos políticos, no reconocen ningún liderazgo; dependiendo de Internet y del debate colectivo, se expresan libremente y toman decisiones. En una interacción y lucha constante entre poder y contrapoder, tanto en lo territorial como en lo virtual, se dan las configuraciones y “permisos” del estado y otras instituciones que regulan la vida de las personas. Esa lucha de poder fundamental es la batalla por la construcción de significados en las mentes (Castells, 2012), por instaurar una idea, por implantar un enunciado en la opinión pública y generar una resonancia.

Las redes sociales entonces posibilitaron a la administración pública un canal de comunicación directo con la ciudadanía como nunca antes, que permite favorece el feedback y la instantaneidad. Pero la autonomía de estos espacios de construcción de sentido e interacción, también erige a un ciudadano empoderado, quizás descreído de las instituciones, indignado y con el potencial latente de unirse con otros para reforzar la postura y actuar en consecuencia. Y por todo eso, es también un lugar donde la lucha o las

contradicciones se hacen visibles como nunca antes, algo que los medios tradicionales mostraban muy poco, dándole voz a un par de oyentes o televidentes, o a través de una carta de lector. El ciudadano hoy no depende de que un medio de comunicación masivo quiera tomar su testimonio, lo hace sin pedir permiso y sin censuras, o mejor dicho con nuevas censuras, más sutiles.

Haciendo foco en la ciudadanía de América Latina y el Caribe, en términos generales, está más empoderada y hay una fuerte demanda de mayor transparencia, rendición de cuentas y de creación de mecanismos de información y retroalimentación continua. En medio de la crisis de corrupción que domina Latinoamérica (y todo el mundo), se profundiza el deterioro del vínculo del gobierno con los ciudadanos, entre otros motivos por falta de transparencia. El gobierno electrónico con sus principios y prácticas es una oportunidad para mejorar los lazos de la administración con los ciudadanos y la imagen de las gestiones estatales en sus diferentes niveles: locales, regionales y nacionales. Estas transformaciones requieren para comenzar una reestructuración de las administraciones, un cambio en su cultura organizacional y una inversión en tecnología, para mejorar el nivel de conectividad de la ciudadanía y la capacitación, para que pueda hacer uso de la misma.

Tomando puntualmente el caso de Argentina, según un estudio de ComScore publicado en marzo del 2018, el alcance de los Social Media en la población es de 83,8%, similar al alcance promedio en América Latina que está en 84,5%. Para el estudio que se desarrollará a continuación se delimitará el análisis a la localidad de Rosario, una ciudad de más de 1 millón de habitantes, donde el 81% de la población tiene acceso a Internet o está conectada y el 71% de los usuarios lee contenido distribuido en las plataformas de redes sociales. Siendo Facebook la red social más popular, un 73,2% de los rosarinos tienen cuenta allí, la segunda en importancia es Instagram, con un 30%, y la tercera es Twitter, con el 19,4%; mientras que solo el 13% es usuario de YouTube.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Maestría en Comunicación Digital Interactiva (Universidad Nacional de Rosario) y el Centro de Mediciones sobre Opinión Pública (CeMOP), 2017, Estudio cuantitativo sobre consumo de medios en la ciudad de Rosario, Argentina. Informe preliminar, 30 de junio 2017.

En concordancia con este nivel de conectividad, la Municipalidad de la ciudad de Rosario cuenta con página web (institucional y de noticias), redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube y Twitter), portal de participación ciudadana y portal de datos abiertos. De todo esto se desprende el valor de analizar las propuestas comunicacionales del gobierno de esta ciudad. Y como la actividad más importante en Internet actualmente pasa por los servicios de redes sociales, que conectan todas las dimensiones de la vida de la gente (Castells, 2012), se percibe como fundamental focalizar la atención en su funcionamiento.

El presente trabajo se inmiscuye en el contexto mencionado desde el área de comunicación gubernamental. Tiene como objetivo indagar sobre las características y funcionamiento de las redes sociales de Facebook y Twitter de la Municipalidad de Rosario como espacios de difusión, interacción y participación. Para ello se analizarán las regularidades en los discursos del gobierno local y en el de los ciudadanos digitales, y las modalidades discursivas utilizadas por uno y otro, en las redes de MuniRosario. Además se propone reconstruir y contrastar al lector / ciudadano digital modelo que construye el discurso gubernamental, con el “real” que se manifiesta en las estadísticas, comentarios y reacciones.

Se tomarán las redes de Facebook y Twitter porque:

- 1) según los estudios mencionados anteriormente, en la ciudad de Rosario, Facebook y Twitter están dentro de las redes más utilizadas.
- 2) son las dos primeras redes que incorporó la Municipalidad de Rosario, por lo tanto tiene una trayectoria y un mayor número de seguidores que Instagram.
- 3) el objetivo de análisis está más vinculado al análisis del discurso, lo cual responde más a la lógica de Facebook o Twitter. Instagram es una red centrada más bien en la imagen y YouTube en los videos.

Este estudio aporta conocimiento a la temática, desde una mirada exploratoria y crítica, atendiendo a las particularidades del gobierno municipal

de Rosario, con su destacada trayectoria en el uso de las TIC, y posibilidades de alto alcance por el nivel de conectividad de sus ciudadanos.

Temporalmente se delimitará a los primeros meses del año: marzo, abril y mayo, del año 2018, por ser no electoral, y de esta forma evitar recolectar (por demás) interacciones generadas por usuarios falsos<sup>2</sup>, trolls<sup>3</sup>, de militancia digital<sup>4</sup> y “guerrilla”<sup>5</sup>, o las generadas por noticias falsas de alta circulación en tiempos de campaña.

La investigación es exploratoria y con aportes del campo semiótico-discursivo. En este estudio se considera a las redes sociales gubernamentales como un **terreno dialéctico** (gobernante-ciudadanos), de construcción de significados y de alta fluctuación. Se propone brindar una perspectiva que comprenda, además, la dinámica de poder y contrapoder que se gesta en estos espacios de interacción.

### **Marco metodológico**

Para el abordaje del tema se utiliza una metodología de tipo mixta. En coherencia con las características del objeto de estudio, se realizará un análisis discursivo y una observación etnográfica en línea sobre las redes sociales de la Municipalidad de Rosario delimitando el registro a los meses de marzo, abril y mayo de 2018. Con el objetivo de describir los comportamientos y el lenguaje de los internautas rosarinos; la interacción entre los distintos actores y la construcción de significados, son centrales para el estudio del fenómeno.

Por otro lado, desde lo cuantitativo, se aplicará un análisis de contenidos, con uso de datos estadísticos de redes sociales, elaborando una matriz de análisis respondiendo a la búsqueda de regularidades, constantes y representatividad estadística.

---

<sup>2</sup>Cuentas con nombres falsos o identidades robadas.

<sup>3</sup>Usuarios que buscan producir un efecto desestabilizador en la opinión pública.

<sup>4</sup>Militancia política en y a través de las redes sociales

<sup>5</sup>Con el término se hace referencia a los grupos militantes que aplican la táctica militar de **guerrillas** que consiste en atacar sin ser visto, desde usuarios falsos, hostigando a los candidatos de la competencia en el propio terreno, en sus publicaciones y publicidades.

### Matriz de análisis en Facebook:

LINK	Texto del posteo	TEMA	INTERACCIONES	TIPO DE CONTENIDO	ESTRATEGIA	TONO	MENCIÓN AL CONTEXTO	MODALIDAD DE ENUNCIADO	MODALIDAD DE ENUNCIACIÓN	HIPERVÍNCULO A
------	------------------	------	---------------	-------------------	------------	------	---------------------	------------------------	--------------------------	----------------

### Matriz de análisis en Twitter:

URL	Texto del posteo	Type	Retweet	Favorite	TEMA	TIPO DE CONTENIDO	ESTRATEGIA	TONO	MENCIÓN AL CONTEXTO	MODALIDAD DE ENUNCIADO	MODALIDAD DE ENUNCIACIÓN	HIPERVÍNCULO A
-----	------------------	------	---------	----------	------	-------------------	------------	------	---------------------	------------------------	--------------------------	----------------

Se realizará un análisis del contenido de los posteos poniendo énfasis en la construcción de los textos y se describirá el funcionamiento de las cuentas de Twitter y Facebook de Muni Rosario. Del ecosistema digital de redes sociales de la Municipalidad de Rosario se tomarán solo las cuentas “madre” de Muni Rosario, que son administradas desde la Subsecretaría de Comunicación Social dependiente de la Secretaría de Gobierno. Se toman éstas y no las restantes, administradas por las distintas secretarías y áreas específicas de la municipalidad, por tener estas últimas una visión parcial, restringida a una temática o a un distrito. Muni Rosario maneja un mayor caudal de información porque debe contar la gestión en su totalidad, jerarquizando temas, actividades y contenidos en general.

El objeto de estudio tiene la característica de ser oficial, gubernamental, público, con material de prensa (oficial), audiovisual, fotográfico y gráfico.

Uno de los intereses principales es estudiar las concepciones/construcciones de sentido que posee el gobierno municipal y los ciudadanos digitales, por lo tanto las teorías focalizadas en la construcción social de significados en la interacción social resultan las más apropiadas al propósito.

Para analizar las plataformas virtuales se utilizará el método de observación etnográfica. La etnografía virtual permitirá la caracterización de estas nuevas formas de interacción social con el municipio (Ardèvol E., Bertrán M., Callén B., Pérez C 2003). La observación de las interacciones entre

individuos y el municipio que conviven en las cuentas de Twitter y Facebook de Muni Rosario, será de tipo participante debido a que la autora se desempeña como parte del equipo que administra dichas plataformas. Este método se utilizará para describir el espacio y las interacciones, aunque en mayor medida para esto último.

### Muestra

En Facebook para el análisis se tomarán el total de las publicaciones realizadas durante el período seleccionado, son 145 posteos. Para trabajar sobre el discurso de la ciudadanía, se escogieron los diez comentarios más relevantes de las diez publicaciones con mayor interacción del período.

En Twitter la muestra tomada para el análisis del contenido es el total de los tuits publicados, retuits y respuestas dadas a usuarios durante el período, son 707 tuits. Para el análisis del contenido se seleccionaron los 31 tuits con mayor interacción de cada mes, son 93 en total. Y por último, para trabajar sobre el discurso de la ciudadanía, se escogieron los comentarios de las diez publicaciones con mayor interacción del período.

# **CAPÍTULO 1**

## **De la verticalidad a la horizontalidad**

Hacia el final del segundo milenio después de Cristo una revolución tecnológica, centrada en torno a las tecnologías de la información, empezó a reconfigurar la sociedad a un ritmo vertiginoso. Las economías comienzan a volverse interdependientes a escala global y los sistemas políticos a sumirse en una crisis de legitimidad; hundidos en escándalos, dependientes del respaldo de los medios de comunicación y de liderazgos personalizados, y cada vez más lejos de la ciudadanía. Por otro lado, los movimientos sociales inician un camino hacia la fragmentación, la territorialidad y la segmentación temática.

Este período histórico se caracteriza por la desestructuración de las organizaciones, deslegitimación de las instituciones y una revolución de la tecnología de la información que penetra en todo el ámbito de la actividad humana (Castells, 1996).

A continuación se expondrá un breve recorrido temporal que atraviesa ciertos avances tecnológicos y comunicacionales que permitirán comenzar a comprender el fenómeno desde una visión retrospectiva para luego dar lugar al análisis pormenorizado de la actualidad.

Para comprender este fenómeno es necesario retomar uno de los hitos más importantes en la historia de nuestra sociedad, que consistió en la llamada Revolución Industrial, en la cual es posible identificar dos momentos: uno caracterizado por nuevas tecnologías como la máquina de vapor y la sustitución de las herramientas por las máquinas; y el segundo, posibilitado por el desarrollo de la electricidad y de las tecnologías de la comunicación, comienza con la difusión del telégrafo y la invención del teléfono.

### **1.1 De la revolución industrial a la revolución de la comunicación**

Los cambios que comenzaron a gestarse en la revolución industrial y llegan hasta la actualidad, abarcan un entramado de sucesos sociales y tecnológicos que desembocan en el escenario actual. El recuento histórico de dichos acontecimientos da marco al presente trabajo.

Como se decía anteriormente los historiadores han mostrado que hubo al

menos dos revoluciones industriales: la primera comenzó en el último tercio del siglo XVIII y se caracterizó por nuevas tecnologías como la máquina de vapor y, en un sentido más general, por la sustitución de las herramientas por las máquinas; y la segunda, unos cien años después, posibilitada por el desarrollo de la electricidad y de las tecnologías de la comunicación, comienza con la difusión de los primeros medios de comunicación masivos, el telégrafo y la invención del teléfono (Castells, 1996).

La primera era industrial significó notables cambios en la sociedad, no solo en el plano económico, con un nuevo modelo de producción; sino por la migración masiva de la población, de áreas rurales a las urbes, donde estaban instaladas fábricas e industrias, que con su proliferación demandaron mano de obra y dieron paso a la conformación de grandes conglomerados urbanos. Surgiendo así nuevas demandas de servicios y una participación más activa de la ciudadanía en las decisiones políticas.

“En la Europa del ochocientos se desencadenan dos fenómenos, con forma de cataclismo social. Sería difícil subestimar la trascendencia que para la vida de esas colectividades encierra el estallido de la revolución industrial y, en el plano político, de la revolución democrática. En esos dos niveles, el siglo XIX asistirá a la emergencia de las masas, eclosionando en los grandes centros urbanos, como productos de las nuevas relaciones técnicas y económicas de producción y, potencialmente, como sujetos activos de transformaciones políticas” (Portantiero y De Ipola, 1987: 11).

Las sucesivas innovaciones tecnológicas que tuvieron lugar entre fines del siglo XIX y principios del siglo XX, abrieron paso a una nueva revolución, esta vez ligada más específicamente a las tecnologías de la información y la comunicación. Uno de los grandes saltos tecnológicos, que tuvo alto impacto en la vida social, fueron la creación del teléfono y la radio, a fines del siglo XIX; y a lo largo del siglo XX, la invención de nuevos medios de comunicación masiva, como la televisión, que en su conjunto modificaron el acceso a bienes culturales, antes accesibles solo a unos pocos. Los medios masivos de comunicación permitieron la reproducción de estos bienes culturales, hasta

llegar a un alcance que abrió paso a un nuevo fenómeno: la cultura de masas (Adorno y Horkheimer, 1988).

Un siglo después del surgimiento de la radio, la invención del microprocesador en la década de 1970, introdujo “una revolución dentro de la revolución”, dando lugar a la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación en su plenitud, produciendo cambios en la estructura social que dieron lugar al advenimiento de la “sociedad red” (Castells, 1996). El cambio no vino con la aparición de la nueva tecnología, sino con su rápida y masiva expansión mundial. Sociedad de la Información, Sociedad de Conocimiento o Sociedad red, son términos que refieren a un estadio caracterizado por la capacidad potencial de sus miembros de hacer un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las TIC para interconectarse en red entre ellos (y con las cosas) de modo convergente, ubicuo, instantáneo y multimedial; a fin de obtener y compartir información. Esta disposición creciente de herramientas más y más potentes para el manejo de la información, promueve 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 (Finquelievich y Prince, 2011). No fue sino la expansión de Internet a escala global la que dio paso al desarrollo máximo de este fenómeno.

## **1.2 La red de redes**

Es importante detenerse en la década de 1970, donde comenzó a delinearse este nuevo paradigma tecnológico en torno a la información que materializó un modo nuevo de producir, comunicar, gobernar y vivir. Tan pronto como se difundieron estas nuevas tecnologías de la información y se las apropiaron diferentes países, con culturas, organizaciones y metas heterogéneas, explotaron en toda clase de aplicaciones y usos, que retroalimentaron la innovación, ampliando el alcance del cambio tecnológico (Castells, 1996).

Una de las características principales de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es que éstas no son sólo herramientas, sino que tienen que ver con un proceso en el que consumidores / usuarios y los productores / creadores pueden ser los mismos, como un rol intercambiable en simultaneidad. Ya en 1972, Marshall McLuhan y Barrington Nevitt lo sugirieron en su libro *Take Today*, y luego Toffler (1980) en *La tercera ola*, acuñó el término *prosumidor* para hacer referencia.

En este apartado se darán a conocer los sucesos y descubrimientos tecnológicos que se dieron a partir de Internet, y que facilitarán la comprensión de las características actuales del fenómeno que se analizará, dejando al descubierto el valor de estudiar los entornos virtuales en los que se desenvuelve el gobierno electrónico (para luego adentrarse en las redes sociales puntualmente), en un proceso creciente de democratización de la información, de horizontalidad y globalización de la comunicación; y la centralidad que paulatinamente va adquiriendo para la administración pública (pero también para las empresas y organizaciones todas) el feedback, las interacciones y la participación ciudadana, de sujetos ya no pasivos sino prosumidores empoderados.

La creación y el desarrollo de Internet derivaron de una combinación única de estrategia militar, cooperación de grandes proyectos de investigación científica, espíritu empresarial tecnológico e innovación contracultural (hackers).

Internet tiene su origen en un plan ideado en la década de 1960 por el Servicio de Proyectos de Investigación Avanzada del Departamento de Defensa estadounidense, para evitar la toma o destrucción soviética de las comunicaciones en caso de guerra nuclear. El resultado fue una arquitectura de red que no podía ser controlada desde ningún centro, compuesta por miles de redes informáticas autónomas que tienen modos innumerables de conectarse. Arpanet, la red establecida por el Departamento de Defensa estadounidense, acabó convirtiéndose en la base de una red de comunicación global y horizontal de miles de redes, de la que se han apropiado individuos y grupos de todo el mundo para toda clase de propósitos (Castells, 1996),

Aunque no fue siempre de este modo, al principio la red estaba solo disponible para personal militar y científicos.

Cuando la tecnología digital permitió empaquetar todo tipo de mensajes, incluido sonidos, imágenes y datos, se constituyó realmente una red capaz de comunicar sin utilizar centros de control.

En 1973, los trabajos de Robert Metcalfe sobre tecnología de comunicación de paquetes dan origen a las redes de áreas locales (LAN). Trabajando sobre la base de un seminario en Stanford, Cerf, Metcalfe y Gerard Lelann (de Cyclades) especificaron un Protocolo de Control de Transmisión (TCP) que se ajustara a los requisitos de diferentes investigadores y de las diferentes redes existentes. En 1978, dividieron el protocolo en dos partes: de ordenador principal (*host*) a ordenador principal (TCP) y protocolo inter redes (IP). En 1980, el protocolo TCP/IP resultante se había convertido en el estándar de comunicación entre ordenadores en Estados Unidos. Su flexibilidad permitía adoptar una estructura de conexiones en múltiples niveles entre redes de ordenadores que demostró su capacidad para adaptarse a diversos sistemas de comunicación y a diversos códigos. Pero fue necesario dar un paso más hacia la convergencia tecnológica para que los ordenadores se comunicaran: la adaptación del TCP/IP a Unix, un sistema operativo que permitía acceder de un ordenador a otro. Como Unix se financió con fondos públicos, el *software* se comercializó al costo de distribución. Había nacido la conexión en redes a gran escala, pues las redes de áreas locales y regionales se interconectaron y empezaron a difundirse en cualquier lugar en el que existieran líneas telefónicas y los ordenadores tuvieran módems (Castells, 1996).

En 1990 Internet tenía aún una capacidad muy limitada de transmisión de gráficos y era difícil localizar y recuperar información. Fue necesario un nuevo salto tecnológico para la difusión de Internet a gran escala en la sociedad: el diseño de la world wide web, que organizó los sitios de Internet por la información que contenían y no por su ubicación, lo que permitió a los usuarios un sistema sencillo para buscar la información deseada. La invención de la *world wide web* por un grupo de investigadores del CERN partió de las aportaciones de la cultura de los *hackers* de los años setenta y de la obra de

Ted Nelson. Nelson idea un sistema para organizar la información que denominó “hipertexto”, basado en vínculos horizontales de información.

El sistema de información del World Wide Web, basado en hipertexto, permitió navegar a través de los documentos situados en Internet, entrelazados mediante un grupo seleccionado de palabras o frases. El hipertexto cambia significativamente el paradigma tradicional en el que se utiliza un documento cada vez y cada documento es completamente independiente. El resultado es una red que interconecta recursos de información a nivel mundial (Cañedo Andalia, 2004).

El CERN distribuyó gratuitamente el software www a través de Internet, y los primeros en establecer sites en la red fueron los grandes centros de investigación científica de todo el mundo (Castells, 1996).

En resumen, todo este proceso de sucesivas innovaciones, tanto en hardware como en software, permitió la expansión y socialización de Internet a nivel global y, por lo tanto, la propia aparición del Gobierno Electrónico (objeto de análisis de la presente investigación).

Internet es una red de redes de comunicación con alcance mundial que ha posibilitado a los usuarios el intercambio y el acceso universal a innumerables recursos de información, de manera sencilla e interactiva.

Estos nuevos avances en las TIC posibilitaron el paso de un concepto jerárquico y lineal de las comunicaciones, basado en la conmutación de circuitos de las tradicionales comunicaciones telefónicas; a la conmutación de paquetes en la que se fundamenta Internet. Ahora la comunicación entre origen y destino es posible gracias a una red, que ofrece vías alternativas no jerarquizadas para cada uno de esos paquetes que componen la información. La posibilidad de múltiples direcciones del medio sumadas a la universalidad del lenguaje digital y la general reticularidad del sistema de comunicación crearon las condiciones para una comunicación más horizontal y global.

La última innovación que se tomará en consideración siguiendo esta línea evolutiva son las Redes Social Digitales, un tipo de innovación tecnológica y de

comportamiento que será el foco de éste análisis.

### **1.3 Redes sociales**

Estos nuevos medios de comunicación han cambiado radicalmente la manera en que se accede a la información. La prensa y los informativos pierden audiencia, especialmente entre los jóvenes, y las redes sociales van ganando hegemonía. Según un estudio de 2016 del Pew Research Center, 62% de los adultos estadounidenses obtiene la mayor parte de la información a través de las redes sociales y Facebook es la red social con más uso (67%), a la que más se accede para obtenerla (44% se informa aquí). Estos datos confirman que los informativos tradicionales pierden terreno en favor de nuevos formatos más visuales, especialmente entre los menores de 35 años, y destaca el rol cada vez mayor que juega Facebook en encontrar, discutir y compartir información (Fernández – García, 2017).

En cuanto a las prácticas de los rosarinos en las redes, según el Estudio cuantitativo sobre consumo de medios en la ciudad de Rosario de 2017<sup>6</sup>, más del 70% de los rosarinos usuarios de redes sociales llega a los portales de información para leer y consumir contenido distribuido desde redes sociales como Facebook y que además, comparten con su comunidades lo que leen. Estos datos confirman la tendencia nacional e internacional: la baja en el consumo de medios tradicionales y, por otro lado, el crecimiento de lectores - usuarios de información que ingresan a los portales de los medios mediante las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter o Youtube).

Estas modificaciones en la forma de acceso a la información traen consecuencias que van mucho más allá de un cambio de medio. Existen muchos filtros en internet que impiden que un usuario reciba contenido que entre en contradicción con su puntos de vista, a esto se hace referencia cuando se habla de la conformación de burbujas de información, el filtro burbuja fue profetizado por Pariser en 2011. Este filtro obstaculiza el acceso a la información que podría desafiar o ampliar la visión del usuario y tiene, por

---

<sup>6</sup>Maestría en Comunicación Digital Interactiva (Universidad Nacional de Rosario) y el Centro de Mediciones sobre Opinión Pública (CeMOP), 2017, Estudio cuantitativo sobre consumo de medios en la ciudad de Rosario, Argentina. Informe preliminar, 30 de junio 2017.

tanto, implicaciones negativas en el discurso cívico. Esta exposición sesgada a un limitado contenido informativo hace que el e-ciudadano, cuyo comportamiento es objeto de análisis en el presente trabajo, crea que sus ideas se alinean con la visión dominante (Fernández – García, 2017).

Los usuarios de las redes sociales se encuentran insertos en cámaras de resonancia en las que, según Fernández – García (2017), “la información, las ideas o creencias son amplificadas por transmisión y repetición en un sistema cerrado donde las visiones diferentes o alternativas se descartan o se representan de forma minoritaria”. Así, los e-ciudadanos terminan consumiendo noticias que refuerzan su modo de pensar. Y por otro lado, este efecto es aún más fuerte cuando la información tiene contenido emocional o está vinculada a creencias enraizadas. En cierta medida la verdad de la información deja de importar, lo que importa es si la información se adapta a una cierta narrativa.

Volviendo al objeto de análisis, las redes sociales gubernamentales, se encuentran con el desafío de esta esfera pública política en lo virtual que no es ni tan abierta ni tan plural y, entre otras cosas, hacen que el comportamiento cívico se vuelve aún más impredecible.

Pero antes de profundizar en problemáticas tan específicas es necesario hacer foco en el punto de vista gubernamental y comenzar a entender los desafíos propios del e-gobierno en redes sociales en sus primeros pasos, objetivos de uso y las etapas de desarrollo.

# **CAPÍTULO 2**

## **Orígenes del gobierno electrónico**

A continuación se describirá el impacto de las principales innovaciones tecnológicas en los servicios públicos digitales de información, y en las prácticas comunicativas y cotidianas de la sociedad en general, desde la perspectiva de la administración pública y desde la del ciudadano digital.

Como el objeto de estudio se centra en el abordaje a escala urbana, se analizará, además, el crecimiento de la población en las ciudades y la transformación hacia nuevas configuraciones que dieron paso a la ciudad red.

El avance de las tecnologías y el proceso de globalización que lo acompaña obligan a repensar no solo las políticas de los gobiernos, sino también el papel del Estado.

Como fruto de dicha preocupación, a finales de los noventa, se comienza a consolidar el término e-gobierno, aunque su origen se remonta a los principios de la historia de las computadoras (Grönlund, 2005). Empezó a gestarse entre los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Sus miembros propusieron a finales de los años ochenta, en un contexto de crisis progresiva del modelo burocrático de Administración Pública [según los paradigmas ya mencionado, el primer modelo tradicional o burocrático-weberiano], abandonar la noción de relación entre administrador y administrado para considerar que la Administración es un servicio cuyo cliente es el público [modelo gerencial]. Para luego dar paso a una Administración Pública receptiva [modelo de gobernanza], que responda a las necesidades de los ciudadanos, accesible y que fomente la participación activa (OCDE,1987).

Como ya se mencionó en la introducción, éste nuevo paradigma concibe a los individuos beneficiarios de las políticas públicas, no como sujetos pasivos, ni clientes de servicios públicos, sino como sujetos de derecho, ciudadanos plenos. Este cambio en la administración, va de la mano también del uso extensivo e intensivo de las TIC hasta pasar a convertirse en una prioridad política. Esto se pone de manifiesto en documentos e informes procedentes de organizaciones internacionales (OCDE,1998; G-8, 1998) que recomiendan a los diferentes niveles de gobierno el uso, promoción y universalización de las TIC para: 1) posibilitar el desarrollo de una economía basada en el conocimiento que fomente la inclusión social y disminuya las desigualdades en

el acceso y uso de las TIC; y para 2) garantizar la receptividad de los Gobiernos y Administraciones Públicas y una gestión de los recursos públicos no sólo más eficaz y eficiente, sino más democrática y participativa, que responda a las necesidades de los ciudadanos (Plan de Acción INFO XXI, 2001).

Finquelievich y Prince (2011) definen gobierno electrónico como aquel que hace uso intensivo y estratégico de las TIC con el objetivo de reinventarse, hacer más eficiente su actividad, transparentar sus actos y mejorar su relación con la ciudadanía, otorgándoles herramientas para su mayor participación y control de lo público. Es importante resaltar que la causa de la eficiencia no está ni en el equipamiento TIC, ni en la conectividad, sino en el trabajo en red que el uso de TIC permite entre gobernantes y ciudadanos, la información que se comparte (Open Data) y la incitación a la participación ciudadana en la “cosa pública”. Implica un vínculo menos jerárquico y verticalista, que busca potenciar la participación interactiva de ciudadanos, instituciones y organizaciones, y áreas del Gobierno, en la dimensión política.

El gobierno electrónico se presenta por un lado, como una vía para promover una comunicación efectiva por parte del gobierno hacia la ciudadanía, y por otro, como un canal de participación ciudadana.

“No se trata solo de informatizar lo que está, para seguir haciendo lo que se hace, sino que tiene como objetivo la llamada *reinención* del gobierno” (Prince, 2005 en Finquelievich, 2005: 56).

Tomando la idea de Prince (en Finquelievich; 2005), la aplicación de las nuevas tecnologías para la conformación de un gobierno electrónico genera diversos beneficios, entre los que se destacan una mayor transparencia de los actos políticos; una mayor ubicuidad, deja de ser imprescindible la territorialidad de las instituciones y funciones del Estado en determinados edificios, para diseminarse gracias a un entorno virtual, accesible y al alcance de todos, sin mediar barreras geográficas; un creciente diálogo y participación entre gobernantes y gobernados y de estos últimos entre sí; y una tendencia al tiempo real, en términos de información, prestaciones y comunicaciones.

En lo que refiere al ámbito académico, la bibliografía e investigaciones abocadas al tema comienza a proliferar a fines de la década del 90. Al analizar el estado del arte vinculado a la temática se pueden encontrar estudios provenientes de la sociología, ciencia política, administración pública, educación y semiótica. A modo práctico, para su exposición, se puede agrupar el corpus resultante según su objeto de estudio.

Por un lado, se destacan aquellos que se centran en el análisis de la administración y políticas públicas, que son de gran importancia para el presente trabajo. Entienden a las TIC como motor de cambio para los Gobiernos, las Administraciones Públicas (Criado Grande, 2002; Vera, 2010; Sánchez Torres, 2004) y para las funciones de los gobernantes (Riorda, 2016), y como origen de problemáticas referidas a las políticas y modelos de gestión (Kaufman, 2007). En algunos casos el análisis está puesto en identificar los procesos que se producen en la puesta en marcha de proyectos de gobierno electrónico (Criado Grande, 2002); y en otros, se hace foco en la relación entre gobierno y ciudadano (Ramirez, 2010; Vera, 2010), y en los nuevos modos de interacción que permiten las web gubernamentales (Vera, 2010).

En segundo lugar, se podría mencionar un grupo de investigaciones que focalizan su atención en la participación ciudadana, ciudadanía digital y sociedad civil. Analizan el efecto que el uso y apropiación de las TIC y redes sociales está teniendo sobre las diferentes formas de participación (Prieto-Martín y Ramirez-Alujas, 2014; Robles, 2009), sobre los movimientos ciudadanos en protestas, el mediactivismo y las acciones colectivas (Sierra Caballero, Gravante, 2016), como forma de empoderamiento (Cáceres Zapatero, Brändle, Ruiz San-Román, 2015), y como instrumentos de comunicación y organización social para el desarrollo local en las organizaciones de la sociedad civil (Finkelievich; Kisilevsky, 2005).

En un tercer grupo se pueden mencionar aquellos trabajos que se abocan al análisis de los contenidos digitales; centrados en el análisis de los recursos, estrategias y procesos cuando se produce, selecciona y difunden contenidos abiertos en la sociedad digital (Álvarez y Gértrudix, 2011), y en la presencia en los sitios web gubernamentales de ciertas características orientadas a la

provisión de información, la consulta ciudadana, la participación y compromiso activo ciudadano (López-De Castro; García Alonso, 2016).

Y un último grupo que hacen foco en la educación de la ciudadanía, se plantea la necesidad de educar no solo en los usos técnicos y eficientes de las tecnologías comunicativas, sino también en el uso responsable y cívico de las mismas, favoreciendo así los procesos participativos y deliberativos, fomentando la ciudadanía digital y los valores éticos propios de sociedades democráticas (González, 2011); una educación ciudadana que revalorice el compromiso con el entorno físico, cultural y social, dentro de un proceso crítico, ético y reflexivo (Aranguren, 2011).

Resumiendo, mayormente estos estudios focalizan su atención en la prestación de servicios públicos por parte del estado (Criado Grande, 2002; Vera, 2010; Sánchez Torres, 2004; Riorda, 2016; Kaufman, 2007; Ramirez, 2010); la interacción de la administración con sus usuarios-ciudadanos (Ramirez, 2010; Vera, 2010); las posibilidades de acceso de los ciudadanos a la información gubernamental (López-De Castro; García Alonso, 2016); la atención (en ámbitos digitales) a las demandas de los ciudadanos (sobre todo en lo que refiere al pago de impuestos, la realización de trámites y consultas) (Prieto-Martín y Ramirez-Alujas, 2014; Robles, 2009); y el ciberactivismo de los ciudadanos en estos entornos virtuales abiertos (Sierra Caballero, Gravante, 2016; Cáceres Zapatero, Brändle, Ruiz San-Román, 2015; Finkelievich; Kisilevsky, 2005).

Si se indaga particularmente en los materiales producidos por o para los equipos de la administración pública, como los aglomerados en el primer grupo mencionado, el foco parece estar puesto en estudiar los cambios del entorno y del modelo de gestión, y atender a la creciente demanda de transparencia y garantizar la apertura de datos para la ciudadanía. Una de las dificultades encontradas es que todavía se intenta resolver los problemas del futuro con herramientas y bases culturales del pasado, lo cual lleva a concluir que probablemente sea necesaria una nueva capacidad de gerenciamiento para definir nuevas estrategias alimentadas por una inteligencia colectiva (Riorda,

2016). Además, se hace referencia a un traspaso de viejas prácticas verticalistas a los nuevos espacios virtuales (Vera, P. 2010).

Los debates y conceptos nodales que rodean a este fenómeno son la inclusión digital, la brecha digital, los riesgos de la implementación del gobierno electrónico y el impacto en el poder popular, el rol protagónico de los ciudadanos en la toma de decisiones gubernamentales, contenidos digitales abiertos, la participación ciudadana y las propuestas de interacción Estado-ciudadanía. Uno de los inconvenientes mencionado con mayor frecuencia es la *brecha digital*. La falta de recursos imposibilita accesos y cuando se refiere a servicios provistos por entidades gubernamentales es aún más preocupante. Esto último abarca desde la conectividad, educación, capacidad económica, entre otros, necesarios para garantizar la igualdad de acceso. A pesar de ello, algunos autores afirman que la búsqueda de pertenencia y de superación que los ciudadanos manifiestan viene a sobreponerse a dicha brecha. Por eso tanto el gobierno electrónico como el poder popular tienen la función de definir estrategias para reducir las brechas en el acceso a la información (Ramírez J, Rincón D., Romero M.G. 2010). Otro de los problemas que debe atravesar el gobierno electrónico es el hecho de que la ciudadanía confía más en la acción colectiva con los pares que en la utilidad que puedan tener sus acciones respecto a las instituciones públicas (Cáceres Zapatero, Brändle, Ruiz San-Román, 2015), y de la mano de este desafío para la gestión gubernamental se encuentran los inconvenientes de las nuevas formas de socialización que pueden contribuir a la expansión de “cámaras de eco” o “nichos digitales”, es decir, espacios discursivos cada vez más reducidos en donde el derecho a decir se desvincula de la responsabilidad de escuchar críticamente lo que procede de un espacio público más abierto y plural (González, 2011).

Si bien el término de gobierno digital incluye contradicciones por el acceso desigual a la información y a las nuevas tecnologías, las TIC y redes sociales no dejan de ser facilitadores de la comunicación entre gobernantes y gobernados. Silva (2013) retoma las ideas de Kaufman (2007), quien resalta como principal desafío el de lograr una participación efectiva por parte de la ciudadanía. Y dentro del tema (la participación ciudadana), se pueden observar

dos procesos de apropiación opuestos: ciberactivismo de protesta y presupuesto participativo, con una mirada disruptiva en un caso, e integrada a las propuestas gubernamentales, en el otro.

Pocas investigaciones se abocan a analizar los intentos de los gobiernos por incluir ciertas formas de ciberactivismo o de participación ciudadana en sus propuestas y los altibajos anímicos manifestados por los usuarios -ciudadanos en las redes gubernamentales oficiales. Porque, de hecho, aún no hay muchas investigaciones que se aboquen, puntualmente, al estudio de las redes sociales.

## **2.1 Redes sociales gubernamentales**

Dentro de los límites difusos de lo digital suceden acontecimientos que tienen implicancias en el mundo que está ahí fuera. Un gran caudal de interacciones discursivas se ha trasladado (o ha tenido por primera vez un lugar) a las redes sociales y el ámbito gubernamental se encuentra con un terreno más para la dialéctica con el ciudadano.

Estas innovaciones en la comunicación gubernamental implican llevar a cabo un cambio de paradigma y nuevas planificaciones. “Si la Administración quiere activar y mantener una presencia exitosa en las redes sociales, deberá cambiar su cultura comunicativa aún presa de unos flujos de comunicación y contenidos demasiado rígidos, fijados a menudo en publicaciones, folletos y otros soportes físicos estáticos” (Criado y Rojas, 2013:11). Es decir, dejar de pensar en términos de difusión de información.

Uno de los primeros antecedentes de uso de las redes sociales con fines gubernamentales fue en 2009, cuando los departamentos de la rama ejecutiva del gobierno de Estados Unidos recibieron la orden presidencial de “aprovechar las nuevas tecnologías” con el fin de lograr más transparencia, colaboración y participación (Mergel, 2013). Como resultado, ahora la mayoría de los departamentos, organismos e iniciativas proporcionan conexiones a aplicaciones de medios sociales como destacadas en las Home de sus páginas web y los funcionarios le pide a los ciudadanos que los interpeleen en las calles que le escriban a sus redes para poder atender sus reclamos o consultas. En el

sector público se vuelve indispensable el uso de redes sociales como Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, blogs u otros sitios de intercambio de medios digitales para apoyar la misión de la organización, la prestación de servicios, así como la gestión de problemas y la relación con el público (Bretschneider y Mergel, 2010; Mergel, 2010, 2011; en Mergel, 2013).

Para los gobiernos, las redes sociales ofrecen la oportunidad de integrar información y opiniones de los ciudadanos para la formulación de políticas, aumentar la transparencia, y sumar su colaboración en la toma de decisiones y en la búsqueda de soluciones para los problemas del gobierno.

Las formas de uso de las redes sociales son muy diferentes en los distintos gobiernos. Las dinámicas organizativas que subyacen a la adopción y uso de las redes siguen pasos similares a los de las oleadas anteriores de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Mergel y Bretschneider (2013) sugieren que la división organizativa de este tipo de nuevas TIC, inicialmente orientadas al uso individual, siguen un proceso de tres etapas. Primero, las agencias gubernamentales experimentan con las redes sociales fuera de las políticas de uso de tecnología aceptadas. Luego de esta primera etapa caótica, las organizaciones reconocen la necesidad de establecer un Proyecto de normas y reglamentos. Finalmente, evolucionan y esbozan los comportamientos apropiados, tipos de interacciones y modos de comunicación que posteriormente se formalizan en las estrategias y políticas para las redes sociales, en la etapa de Institucionalización y Consolidación de Comportamiento y normas (Mergel y Bretschneider, 2013).

Los social media y puntualmente las redes sociales gubernamentales, tienen orígenes en experimentaciones informales, no conducidas según criterios de la alta dirección política, ni por consenso colectivo de sus administradores. Más bien al contrario, las redes sociales se desenvuelven en el ámbito público con falta de objetivos claros y coherentes a la gestión (Criado y Rojas, 2013:17).

Las conclusiones de la investigación de Mergel y Bretschneider apuntan a la necesidad de un mayor grado de intercambio interno de conocimientos formalizado cuando se trata de innovaciones tecnológicas disruptivas como el

uso de los medios de comunicación social en entornos altamente burocráticos –tal es el caso de las redes sociales- (Mergel, 2013).

Todo esto permite pensar en la necesidad de formalizar, cristalizar y volcar a lo digital todo el conocimiento que circula implícito, no legitimado, desordenado y en ocasiones incoherente sobre manejo de redes sociales gubernamentales en la Municipalidad de Rosario. Este conocimiento, que es de creación colectiva, tiene como falencia la falta de una materialización, lo cual genera como consecuencia errores y malas prácticas, ya que el conocimiento de sus miembros interconectados no es adecuadamente compartido para ser realmente significativo y posteriormente potenciado con nuevos usos, apropiaciones, valores, ideas, etc.

Más adelante se dedicará un apartado a exponer en profundidad este tema, para introducir en las características particulares de las redes sociales gubernamentales de la Municipalidad de Rosario.

### 2.1.1 Te quiero, te dio, dame más

Los gobiernos manteniendo una relación de amor-odio con las redes, intentan obtener beneficios al tiempo que limitan su potencial de libertad. Odio porque las plataformas están organizadas y diseñadas por terceros; entonces el gobierno tiene poco o ningún impacto en los cambios de las características tecnológicas y sus logaritmos, y los cambios de comportamiento de los ciudadanos que emergen, mutan y se viralizan rápidamente. Además deben lidiar con usuarios que buscan producir un efecto desestabilizador en la opinión pública (trolls, mayormente usuarios militantes de la oposición o incitados por ellos), en algunos casos con noticias falsas<sup>7</sup>, que si bien no son un fenómeno nuevo, la amplitud con que pueden reproducirse en las redes sociales sí lo es. Y amor porque es allí donde pueden comunicarse directamente con el ciudadano, tener feedback sobre sus opiniones, reclamos e intereses; y además porque es un espacio de gran potencial para poder llegar con poca

---

<sup>7</sup> La pérdida de centralidad de la fuente y la posibilidad de viralización disminuyen a menudo el interés por la veracidad de la noticia y las capacidades críticas de lectura para identificar lo falso. En la medida en que grandes proporciones de la población se informan en las redes, estas cuestiones tienen consecuencias políticas muy directas (Fernández-García, 2017).

inversión (en comparación a la que necesitaba para poder palear en los medios de comunicación clásicos) a un público específico, segmentado por intereses, edades, género y geolocalización, o utilizando bases de datos. Todo lo cual permite producir contenidos diferentes para cada público, tener una mayor eficiencia y poder medir los resultados.

El riesgo en todos los casos se puede producir en el choque entre la agenda pública y la agenda del público, de menor o mayor dimensión, según si se haga o no una lectura correcta de las interacciones y del contexto.

En general, todo lo antes mencionado hace que los gobiernos navegan entre el miedo, la ignorancia o desentendimiento, el amor, entusiasmo y el caos.

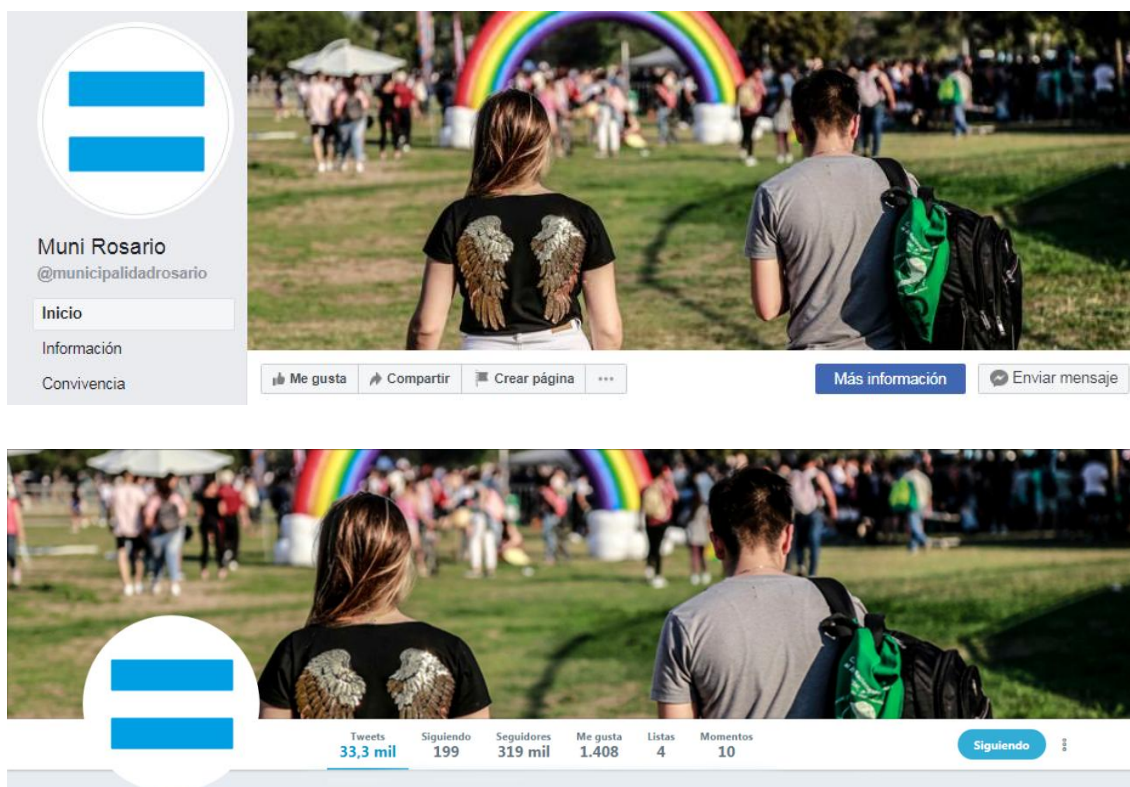
## **2.2 Las ciudades como protagonistas**

Si bien desde la Revolución Industrial las ciudades han ido tomando un papel protagónico, tanto en lo productivo como en la vida democrática de sus ciudadanos, es en las últimas décadas del siglo XX, con el proceso de debilitamiento de los estados nacionales, donde lo asume con mayor fuerza. “Los objetivos sociales fueron perdiendo peso en la agenda de los gobiernos nacionales, y a su vez ganaron terreno los objetivos de reducción del déficit fiscal. En medio de esa devaluación de lo público, muchos gobiernos locales, que se situaron como espacio privilegiado de las relaciones de proximidad entre los gobernantes y los ciudadanos, enfrentaron, en conjunto con la sociedad civil, la lucha por la defensa del interés colectivo. La ciudad asumió un papel central en la escena política y así lo entendieron los líderes locales y las organizaciones, públicas y privadas” (Bifarello, 2005: 62).

En este nuevo posicionamiento, los gobiernos locales afrontan de forma más directa los desafíos del gobierno abierto con sus pilares: transparencia, rendición de cuentas, colaboración y participación, y el cambio de paradigma que conlleva el e-gobierno, hacia una administración más receptiva, con eje en el público.

### 2.2.1 Rosario y las tecnologías de la información y la comunicación

El presente estudio tiene como objetivo el análisis de las redes sociales de Facebook y Twitter del usuario Muni Rosario, correspondientes a la Municipalidad de Rosario y administradas desde la Subsecretaría de Comunicación Social.



Capturas de portada realizadas el 25 de abril de 2019.

En este apartado se describirá el territorio sobre el que se delimita el trabajo y algunos datos y fechas relevantes para la investigación.

Rosario es la tercera ciudad más importante del país en cuanto a sus características demográficas, después de Buenos Aires y Córdoba. Está ubicada en el sureste de la provincia de Santa Fe y cuenta con una superficie total de 178,69 km<sup>2</sup>. En ella viven cerca de un millón de habitantes, 948.321 para ser exactos, según el último censo de población realizado en 2010. Está subdividida en 6 distritos: centro, sur, norte, oeste, suroeste y noroeste. La división en distritos se realizó hace alrededor de 20 años como fruto de la descentralización administrativa. Se buscó la reorganización territorial de la

ciudad mediante la delimitación en distritos, cada uno se concibió como una unidad territorial de planificación y gestión dentro de un todo, la ciudad, y como campo de aplicación de políticas públicas integrales con la incorporación de los distintos actores individuales o colectivos que contribuirían a su mejoramiento. En cada uno de estos espacios territoriales se edificó un centro municipal.

“Los Centros Municipales de Distrito (CMD) son:

- Centros de carácter comunitario.
- Centros administrativos y de servicios, que tienen como objetivo acercar la administración al vecino, agilizando trámites y brindando un servicio directo de atención al ciudadano.
- Centros de coordinación de políticas públicas, cuyo objetivo es llevar adelante proyectos municipales en forma conjunta en los territorios del distrito impulsando procesos de transformación y de equilibrio territorial.
- Centros de promoción y gestión que integran la acción del gobierno local con otros organismos públicos, privados, ONGs para favorecer el desarrollo de emprendimientos concretos.
- Centros de participación ciudadana, que se instalan como lugar y espacio para el encuentro y para canalizar las múltiples inquietudes que hacen al desarrollo de cada sector de la ciudad. La construcción o adecuación de los edificios para los CMD ha involucrado una operación urbanística más compleja y de gran repercusión en el desarrollo de la ciudad al impactar sobre la reestructuración urbana y en la incorporación de sectores relegados o periféricos logrando mayor integración e inclusión de ellos en la vida de la ciudad. Cada uno de los CMD fue pensado de acuerdo a la realidad del distrito en el que se erigía.”<sup>8</sup>

El Programa de Descentralización y Modernización de la Municipalidad de Rosario de 1996<sup>9</sup>, llevado a cabo por el Ejecutivo Municipal, describió cuáles

---

<sup>8</sup> Municipalidad de Rosario, 25 de junio de 2014, La descentralización en la ciudad de Rosario, disponible en: <https://postulantes.rosario.gob.ar/condiciones/descentralizacion.pdf>

<sup>9</sup> Creado a través del decreto N° 0028/96, ubicado bajo la órbita de la Secretaría General, se ha dado la “tarea de organización y posterior implementación de la descentralización de servicios

debían ser las características que tomaría la descentralización en la ciudad y los objetivos que buscaba cumplir. Ha sido un instrumento fundamental para el fortalecimiento de la gobernabilidad además de ser el primer paso hacia el gobierno electrónico. En él se definían las zonas y la puesta en marcha del proceso de desconcentración para la prestación de servicios. Ya en ese entonces se comenzó a establecer pautas en busca de una atención al ciudadano más eficiente. El proceso comprendió una reorganización funcional, operativa y administrativa, la redefinición de las políticas urbanas para los Centros Municipales de Distrito (CMD), la elaboración de planes de Distrito, la definición de un nuevo modelo de gestión a partir de la información a los ciudadanos, y la apertura de escenarios de participación (Municipalidad de Rosario - Riveros, 2006).

En este marco y como producto del mencionado programa, en 1997 se formó un equipo técnico para llevar a cabo la página web de la Municipalidad de Rosario ([www.rosario.gob.ar](http://www.rosario.gob.ar)). En su primera versión mostraba información institucional relacionada a las actividades y proyectos que se desarrollaban dentro del ámbito municipal. Estaba organizada por secretarías, contenía los procedimientos a realizar para los trámites más frecuentes, permitía realizar reclamos y sugerencias, y conocer qué libros existían en las bibliotecas municipales.

Diez años después la página web se posicionó en el primer puesto del Índice Nacional de Páginas Web Municipales desarrollado por el CIPPEC.

---

y competencias administrativas en nuevos órganos territoriales de gestión descentralizada". El Decreto 1021/96 establece la creación y delimitación de los seis Distritos

Puesto	Municipio	Provincia	Contenidos (máx. 120)	Usabilidad (máx. 11)	Total (máx. 120)	Índice 2012 Puesto	Índice 2011 Puesto	Índice 2010 Puesto	Índice 2008 Puesto	Índice 2007 Puesto
1°	Morón	Buenos Aires	94,78	7,00	77,55	10°	7°	7°	2°	7°
2°	General Pueyrredón	Buenos Aires	92,96	7,00	76,06	1°	1°	1°	1°	8°
3°	Santa Fe	Santa Fe	92,94	7,00	76,04	5°	6°	5°	10°	10°
4°	Rosario	Santa Fe	95,12	6,00	73,50	3°	3°	3°	4°	1°
5°	Tigre	Buenos Aires	84,78	6,00	65,51	6°	10°	4°	8°	9°
6°	Salta	Salta	67,96	8,00	58,69	82°	91°	42°	32°	23°
7°	Bahía Blanca	Buenos Aires	67,80	8,00	58,55	2°	4°	8°	3°	3°
8°	San Isidro	Buenos Aires	70,96	7,00	58,06	9°	8°	13°	11°	5°
9°	Pilar	Buenos Aires	72,64	6,00	56,13	8°	19°	24°	13°	19°
10°	Lomas de Zamora	Buenos Aires	62,96	8,00	54,37	40°	27°	40°	36°	33°

Fuente: CIPPEC, sobre la base de relevamiento realizado para el proyecto Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014.

Tabla 2 Índice Nacional de Páginas Web Municipales desarrollado del CIPPEC en 2014

La web se mantuvo entre los primeros puestos hasta que en el 2017, luego de renovarse el portal con un nuevo gestor de contenidos, arquitectura de la información basada en el usuario externo y reestructuración de la página de inicio, obtuvo nuevamente el primer puesto dentro del ranking.

Puesto	Municipio	Provincia	Presencia (máx 12)	Información (máx 18)	Interacción (máx 24)	Transacción (máx 30)	Transformación (máx 36)	Usabilidad (máx 14)	Total (máx 120)
1	Rosario	Santa Fe	11	18	12	20	15	9	62,43
2	Tandil	Buenos Aires	7	14,16	12	7,5	27	8	53,16
3	Córdoba	Córdoba	10	9,99	12	7,5	15	10	46,71
4	Bahía Blanca	Buenos Aires	12	14,16	0	10	18	10	46,42
5	Vicente López	Buenos Aires	12	12	0	15	15	10	46,29
6	San Fernando	Buenos Aires	11	12	12	7,5	15	7	43,13
7	General Pico	La Pampa	8	10,14	12	7,5	9	11	41,64
8	San Isidro	Buenos Aires	11	12	0	15	12	8	39,29
9	San Martín	Buenos Aires	11	6	12	7,5	15	7	38,63
10	La Plata	Buenos Aires	11	12	0	10	15	8	37,71
11	Morón	Buenos Aires	9	6	8	0	21	9	36,14
12	General Pueyrredón	Buenos Aires	9	12,15	0	5	15	10	35,27
13	Rafaela	Santa Fe	12	14,16	0	0	15	8	32,34
14	Tigre	Buenos Aires	10	3,99	4	15	12	6	32,14
15	Santa Fe	Santa Fe	10	8,16	0	10	12	8	31,55
16	Concordia	Entre Ríos	12	12	0	7,5	12	6	31,07
17	Malvinas Argentinas	Buenos Aires	10	15,99	0	2,5	9	9	30,80
18	Luján	Buenos Aires	7	6	12	2,5	6	10	28,71
19	San Luis	San Luis	11	12	0	7,5	6	7	27,38
20	Guaymallén	Mendoza	9	14,16	0	5	3	10	26,71

Tabla 3 Índice Nacional de Páginas Web Municipales desarrollado del CIPPEC en 2017

En febrero del 2009 se unió a Twitter como @MuniRosario y en marzo del 2014 fue creada la página de Facebook que actualmente cuentan con 319 mil y 112 mil seguidores correspondientemente.

# **CAPÍTULO 3**

## **Aspectos legales**

En este apartado se expondrá el marco regulatorio vigente a nivel nacional, provincial y local, no solo respecto al gobierno electrónico (transparencia, digitalización, canales virtuales de comunicación, participación ciudadana, etc.) sino a un derecho más básico aún: el del acceso a la información.

En la **normativa nacional** cabe mencionar en primera instancia a la Constitución de la Nación Argentina 24.430, cuyo Artículo N°42 expresa que “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”. Si bien el artículo no establece mediante qué soportes debe ser garantizado este derecho, deja expresa la necesidad de cumplimentarlo.

Focalizando en lo más específico, el Decreto N° 1172/03 de acceso a la información pública, aclara en sus fundamentos:

“el derecho de Acceso a la Información Pública es un prerequisite de la participación que permite controlar la corrupción, optimizar la eficiencia de las instancias gubernamentales y mejorar la calidad de vida de las personas al darle a éstas la posibilidad de conocer los contenidos de las decisiones que se toman día a día para ayudar a definir y sustentar lo propósitos para una mejor comunidad” (Decreto N° 1172, 2003).

Siguiendo dentro marco jurídico y normativo nacional, el Decreto N°378 del 2005 (adjunto en el Anexo) establece los Lineamientos Estratégicos para la puesta en marcha del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico en Argentina. El decreto entiende lo esencial de la utilización de herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de transparencia de los actos públicos y dar rápida respuesta a las necesidades y requerimientos de la población.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y especialmente Internet resultan ser un instrumento idóneo para facilitar el acceso a la

información y a los servicios del Estado, dotar de transparencia a la actividad del Estado, digitalizar con validez legal la documentación pública y permitir el intercambio de información entre el Estado y los ciudadanos mediante canales alternativos al papel.

En su artículo quinto el decreto establece que la Subsecretaría de la Gestión Pública de Gabinete de Ministros es la responsable de desarrollar, administrar y mantener: guía de trámites; portal general del gobierno de la República Argentina; sistema de seguimiento de expedientes, accesible por Internet; portales temáticos del gobierno de la República Argentina, ventanilla única para el habitante ciudadano, directorio en línea de organismos y funcionarios de la administración nacional (todo esto dentro del ámbito de la administración pública nacional).

En el Art. 9º invita a los Gobiernos Provinciales, Municipales, al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Poder Legislativo y al Poder Judicial de la Nación, como así también a Universidades y a Empresas prestadoras de servicios, privatizadas o concesionadas, a adherir al presente decreto. Pero solamente invita.

En su anexo I expone los lineamientos estratégicos para la puesta en marcha de los Planes mencionados. En su Artículo 2º menciona entre sus principios rectores:

- Mejor servicio al habitante y ciudadano: unificar, simplificar y facilitar la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado mediante la utilización de las TICs.

- Mejor gestión pública.

- Reducción de costo utilizando todas las potencialidades de las TICs.

- Transparencia: facilitar el acceso de los habitantes y ciudadanos a los actos de gobierno y a la información pública mediante su publicación en Internet.

- Participación: generar nuevos espacios de intercambio de información y opinión entre el Estado y los habitantes y ciudadanos mediante la utilización de las TICs.

En su Artículo 3° menciona los instrumentos para cumplir con los objetivos:

- Internet para publicar toda la información pública disponible.
- Centros de atención telefónica: para que los habitantes y ciudadanos puedan realizar consultas, quejas y obtener información.
- Tramitación electrónica: posibilidad de presentar formularios electrónicos y avanzar con el objeto de que todas las transacciones posibles sean realizadas en forma electrónica.

En síntesis el decreto establece algunas definiciones generales y objetivos para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional y los habitantes y ciudadanos, para una mejor gestión de la información pública. Además se plantea el requerimiento de una acción coordinada que involucre a todas las jurisdicciones a fin de llevar adelante la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Introduce a la inclusión de las TIC dentro de los Programas de gobierno. Pero no garantiza la inclusión digital; ni la ampliación de la cobertura del servicio de Internet; no hace mención a promover la diversidad de lenguas y culturas dentro de la red a través de textos, imágenes y sonidos; ni tiene consideraciones sobre capacitación de cursos en el uso de herramientas informáticas para los habitantes y ciudadanos.

En diciembre de 2014 se aprueba la Ley Argentina Digital N° 27.078, cuyo objetivo consiste en “posibilitar el acceso de la totalidad de los habitantes de la República Argentina a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad”. La ley incluye además la creación de la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC), organismo descentralizado y autárquico en el ámbito del Poder Ejecutivo nacional, cuyas funciones son “la regulación, el control, la fiscalización y verificación en materia de las TIC en general, de las telecomunicaciones en particular, del servicio postal y todas aquellas materias que se integren a su órbita” (Presidencia de la Nación, s/f). Entre sus objetivos podemos destacar el de “Procurar la

accesibilidad y asequibilidad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para toda la población”.

Por otro lado, la Ley 27275: Derecho de acceso a la información pública, sancionada en el año 2016, promulgada en el mismo año y puesta en funcionamiento un año después, tiene como objetivo garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.

Los sujetos obligados a brindar información pública según lo establecido por la ley son: la administración pública nacional; el Poder Legislativo; el Poder Judicial de la Nación; el Ministerio Público Fiscal de la Nación; el Ministerio Público de la Defensa; el Consejo de la Magistratura; las empresas y sociedades del Estado; las empresas y sociedades en las cuales el Estado nacional tenga una participación minoritaria; concesionarios, permisionarios y licenciatarios de servicios públicos; organizaciones empresariales, partidos políticos, sindicatos, universidades y cualquier entidad privada a la que se le hayan otorgado fondos públicos; instituciones o fondos cuya administración, guarda o conservación esté a cargo del Estado nacional; personas jurídicas públicas no estatales en todo aquello que estuviese regulado por el derecho público, y en lo que se refiera a la información producida o relacionada con los fondos públicos recibidos; fideicomisos que se constituyeren total o parcialmente con recursos o bienes del Estado nacional; entre otros.

Define información pública como todo tipo de dato contenido en documentos de cualquier formato que los sujetos obligados, enumerados anteriormente, generen, obtengan, transformen, controles o custodien. En el Artículo 32 establece que los sujetos obligados deberán facilitar la búsqueda y el acceso a la información pública a través de su página oficial de la red informática, de una manera entendible para los interesados. Estos sujetos deberán publicar en forma completa, actualizada, por medios digitales y en formatos abiertos cualquier información que sea de utilidad o se considere relevante para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

En su artículo 36 invita a las provincias y a la Ciudad Autónoma de

Buenos Aires a adherir a las disposiciones de la ley.

En todos los casos se invita a la participación de las provincias y municipios que muchas veces son poseedoras de información pública que interesa y en demasía al ciudadano. Es decir que hay un cúmulo importante de información pública a la cual no se está garantizando el acceso, sino que queda a criterio de los gobiernos provinciales y municipales.

### **3.1 Provincia de Santa Fe y el caso de la Municipalidad de Rosario**

El marco regulatorio no puede limitarse a las normativas nacionales, un gobierno abierto solo puede implementarse si las partes que lo componen en el territorio también acuerdan con sus lineamientos. Además como se mencionó al comienzo de este trabajo, las ciudades tienen hoy un protagonismo y un vínculo con la ciudadanía que las obliga a un mayor compromiso, también en este ámbito, en lo que respecta a acceso a la información, servicios y trámites; transparencia de datos; participación; generación de canales de comunicación mediados por nuevas tecnologías, etc.

Un interesante aporte realiza el blog de La Nación Data, donde Gastón Roitberg (2012) y equipo, confeccionaron un mapa interactivo que refleja el relevamiento de las diferentes jurisdicciones en materia de normativa de acceso a la información en Argentina, que permite realizar un paneo acerca del estado de los decretos correspondientes a cada una de las provincias y municipios. Según dicho estudio, hasta septiembre de 2012, 15 de las 23 provincias que integran la República Argentina contaban con normativa específica acerca del acceso a la información. El acceso a la información a través de medios digitales se encuentra dentro de la normativa provincial.

Por todo lo antes mencionado se dedica este sub-apartado para mencionar las regulaciones provinciales y municipales.

El Gobierno de la Provincia de Santa Fe establece como uno de sus principios rectores la exigencia de hacer transparente todo el accionar de la administración pública. Este principio se sustenta sobre el reconocimiento del

derecho a la información y el acceso libre a la misma. Y esto se enmarca jurídicamente en los Decretos Provinciales 0692/2009 (Regula el mecanismo de acceso a la información pública) y 1774/2009 (Crea el sistema provincial de información mínima publicable respecto de agentes públicos), que regulan el mecanismo de acceso a la información pública y garantizan el libre acceso a la información.

Por una parte, el Decreto Provincial 0692/2009 determina que la información pública debe estar ordenada y sistematizada, de modo tal que la mayor parte de la misma se encuentre disponible en forma permanente, permitiendo un rápido y ágil acceso, todo lo cual constituye un deber de las autoridades, siendo conveniente a su vez y a tales fines, que la información se encuentre disponible en medios electrónicos de fácil acceso.

En el Artículo 32º se decreta el deber de mantener en la página web oficial de la Provincia, un servicio de publicación permanente, completo y actualizado de la información mínima. En el Artículo 34º determina la información mínima a publicar: a) Estructura orgánica. b) Nómina de funcionarios que ocupan cargos políticos. c) El organigrama de cada una de sus áreas y órganos internos, haciendo mención de los funcionarios a cargo. d) Sus misiones y funciones, y las de cada una de sus unidades u órganos internos. e) La ubicación de los lugares donde el público podrá hacer propuestas y requerimientos, efectuar presentaciones, realizar tramitaciones y obtener decisiones; para lo cual se deberá tener permanentemente actualizado el domicilio, número de teléfono e internos respectivos, como así también la dirección de correo electrónico donde poder comunicarse en su caso. f) El marco normativo que le sea aplicable, incluyendo las normas y reglamentos internos, así como interpretaciones de aplicación general adoptadas. g) Si tuviera funciones de policía, para lo cual se valiese de personal de inspección, deberá tener publicada la nómina de inspectores y sus datos personales, incluyendo una foto del mismo. h) Los llamados a licitaciones y concursos. i) Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste. j) Los mecanismos de participación ciudadana, si los hubiere. k) Descripción de los formularios existentes para la realización de

trámites, así como de los propósitos de los mismos, lugar concreto donde pueden ser obtenidos, y de las instrucciones concretas para su llenado y presentación. l) Toda aquella otra información que se disponga por decreto en base a la presente norma.

El Decreto 1774/2009, considera que el decreto 692/09 establece en su capítulo IV el principio de transparencia activa, según el cual el Estado debe poner a disposición del público, sin necesidad de que medie solicitud por parte de éste, información que se encuentre en su poder referida a la gestión de políticas públicas. Considera a su vez que es necesario seguir profundizando la aplicación de dicho principio, ya que la publicidad de la información relativa a la actividad estatal contribuye a la transparencia de la gestión pública, permitiendo el control ciudadano sobre la misma.

En su Artículo 1º decreta la creación del Sistema Provincial de Información Mínima Publicable respecto de agentes públicos. Y en el Artículo 3º invita al Poder Legislativo, al Poder Judicial y a las Municipalidades y Comunas de la Provincia de Santa Fe a adherir al presente Sistema y/o a generar los propios dentro de sus respectivos ámbitos si no los tuvieren.

Respetando las disposiciones vigentes, en la sección de “transparencia” del portal de Gobierno Abierto de la Provincia de Santa Fe, para tramitar online solicitudes de información pública o ingresar a la sección de “transparencia activa” para conocer datos que se ponen a disposición para su libre acceso, inmediato y permanente, sin necesidad de pedido previo. Allí se publica información sobre las jurisdicciones y entidades de la administración pública, como sus estructuras, funcionamiento, personal y servicios brindados.

Yendo al territorio sobre el que versa este estudio, la ciudad de Rosario, el Concejo Municipal expidió una serie de ordenanzas para subir el piso de transparencia del accionar público.

En un primer período (del 2000 al 2002) las reglamentaciones locales abordaron los siguientes campos: Compras y licitaciones (Ordenanza N° 7030/2000), Acceso a la información pública (Ordenanza N° 7249/2001; modificada por la Ordenanza N° 7827/2005), Publicación de información

pública en Internet (Ordenanza N° 7303/2002, recibió dos modificatorias que no afectan su esencia sino que la perfeccionan: Ordenanza N°9220/2014 y Ordenanza N° 9426/2015); Código de tramitaciones y ordenación normativa (Ordenanza N° 7353/2002).

Aunque más espaciados en el tiempo, que los antes mencionados, se avanzó en algunos proyectos de transparencia: Boletín Oficial digital (Ordenanza N° 8460/2009), Publicidad del Presupuesto Participativo (Ordenanza N° 8557/2010; agrega un artículo a la normativa original del Presupuesto Participativo), Registro Único de Postulantes (Decreto N° 73/2011) y Programa Open Data (Ordenanza N°9279/2014). (Wacker, 2016)

Además, desde la municipalidad se presentó el proyecto Ciudad Digital (aprobado por el Concejo Municipal de Rosario en 2006) como una iniciativa que tiene como misión brindar un conjunto de servicios inteligentes expandiendo las posibilidades de una multiplicidad de canales de interacción entre actores sociales y estatales que se traduzcan en vínculos más transparentes, participativos y colaborativos.

Las acciones que se están llevando a cabo actualmente para el cumplimiento, no solo de este proyecto sino de todas las normas jurídicas analizadas anteriormente, son las siguientes:

- Software Libre: promoción del uso del software libre y la implementación del mismo en la administración pública local.
- Red Urbana Municipal (Wifi): red libre y gratuita que permite el acceso a internet en distintos puntos de la ciudad (espacios públicos, dentro de edificios de dependencia municipal y, más recientemente, en el transporte público eléctrico -trolebuses). La red urbana tiene como finalidad, acercar al ciudadano a la municipalidad y viceversa, de manera digital.
- Sistema Único de Atención: SUA es un sistema informático

completamente desarrollado por la Municipalidad de Rosario con herramientas de software libre. Permite gestionar integralmente el registro, la derivación, la publicación de la resolución y el seguimiento de todos los reclamos/solicitudes que los ciudadanos realizan a cualquier área municipal a través de las distintas vías de comunicación habilitadas para tal fin. Esto posibilita accionar de acuerdo a los problemas priorizados por los vecinos.

- Puntos digitales: Oeste / Noroeste. Centros de acceso a TIC y servicio de internet, pero también de capacitación gratuita en la materia y para todas las edades.
- Trámites: una plataforma integral que presenta el catálogo de los trámites, sean electrónicos o no, para que el ciudadano, las empresas y/o las instituciones, puedan informarse de los requisitos, reglamentaciones vigentes y pasos para su resolución. Permite iniciar o resolver en su totalidad más de 90 trámites.
- Normativa: se encuentran publicadas y a disposición de los ciudadanos las ordenanzas, decretos y resoluciones vigentes de la Municipalidad, así como leyes nacionales (Constitución Nacional), provinciales (Constitución Provincial) y Reglamento Interno del concejo Municipal. La búsqueda de normativa ofrece facilidades de acceso por criterios de búsqueda.
- Aplicaciones móviles: desarrollos que permiten garantizar y facilitar diferentes servicios ciudadanos a través de dispositivos móviles, como la App 147, MoviRosario, Cuándo Llega y Cuánto tengo.
- Reclamos online: a través de formularios en la web oficial, que obtiene como respuesta un número de reclamo, del cual puede hacerse un seguimiento, también de forma online.
- Línea telefónica gratuita de atención al ciudadano: el 147, que toma reclamos de diferentes áreas y los ingresa al sistema SUA.

La tendencia actual, de la última década, es aumentar el nivel de acceso permanente información pública, sin un pedido explícito de la misma por parte de los ciudadanos y habitantes. La transparencia y los principios de gobierno abierto se direccionan a la potenciación de esos espacios y el libre acceso a los datos. Pero no hay una norma que obligue al estado a que esos datos sean expuestos de una determinada forma y a veces eso complica su reutilización por parte de los ciudadanos o empresas.

Por otro lado, al no garantizarse el acceso a Internet todo lo antes dicho entra en contradicción. Sin acceso al servicio y sin capacitación para la utilización de estas herramientas digitales, el gobierno electrónico es un avance solo para algunos, y por lo tanto pierde puntos como herramienta democratizadora.

# **CAPÍTULO 4**

## **Caracterizaciones teóricas**

La investigación se nutre de aportes conceptuales provenientes de la administración pública, las ciencias políticas, la sociología y la semiótica. Es necesario detenerse en algunos términos centrales para el estudio, que han generado debate o carecen de una definición y características unívocas.

Para aclarar la concepción que se tiene de las *tecnologías de la información y las comunicaciones* (TIC), primero es importante marcar que las prácticas y significados que se crean en torno a ellas, a partir de su apropiación y uso, modifican el ambiente en el que los sujetos sociales viven. Es decir, las TIC no serán tomadas como meros recursos tecnológicos o herramientas de uso. Vivir en la era digital no es sólo vivir con las TIC, sino vivir en las TICs, donde se generan nuevas formas de escuchar, de jugar, de entablar conversaciones, de socializar, de aprender, de simbolizar, de dar sentido a las cosas. Hace tiempo McLuhan ya lo decía: “Vivimos hoy inmersos en una atmósfera de información eléctrica, casi tan imperceptible para nosotros como lo es el agua para el pez” (McLuhan, 1969:5). La apropiación y uso de las tecnologías del conocimiento significan un nuevo modo de apropiarse del mundo, y en este caso en particular, un nuevo paradigma para la gestión pública, que puede llevar a un modo diferente de gobernar, más cercano a la ciudadanía, intentando establecer la mayor distancia con el primer paradigma weberiano o tradicional-burocrático.

Estas tecnologías son mediadores culturales que hacen posible la emergencia de una nueva forma de comunicarse deslocalizada por donde transitan valores, símbolos y emociones; de donde surgen nuevas formas de pensar, hacer y sentir, y en consecuencia nuevas prácticas organizacionales como el e-working, e-learning, e-commerce y el e-government. Las TIC son mucho más que herramientas, implican pensar, hacer y ser en red, y, en lo particular, una forma de participación y de comunicación con el ciudadano digital, de gestionar y hacer política, muy distinta a la analógica.

Dentro del ecosistema digital la atención estará puesta en las redes sociales digitales, esos espacio virtuales que permiten el intercambio de información a través de mensajes, imágenes, reacciones, chats, entre otras opciones; que está compuesto por una red de personas con las que cada

usuario comparte, en cierta medida, intereses, opiniones, afinidad temática, generando un sentido de pertenencia o socialización (Contreras, Gómez y Gutiérrez, 2016).

#### **4.1 Gobierno abierto, gobierno electrónico y la comunicación**

En este apartado se dedicará unas líneas a profundizar en los conceptos que son base de esta investigación. Como el trabajo se posiciona en el área temática comunicación gubernamental, se hace necesario aclarar algunas cuestiones sobre *gobierno abierto*, *e-gobierno* o *gobierno electrónico*.

##### 4.1.1 La polisemia de los términos

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el gobierno abierto es aquel que se rige por la transparencia en sus acciones, la accesibilidad de la información y los servicios, y la receptividad de ideas, demandas y necesidades. Es un *nuevo paradigma de gestión pública*, una nueva forma de gobernar, atravesada por estos cuatro principios: transparencia, rendición de cuentas, colaboración y participación. Se tiende a fortalecer los sistemas democráticos y el vínculo con la ciudadanía, y a potenciar el compromiso cívico. El intercambio entre gobierno y ciudadanía es ineludible, y allí las TIC cumplen un papel fundamental (Naser, 2017).

Las categorías centrales de transparencia, participación y colaboración, se desprenden del Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto que Barack Obama promulgó en 2009. Dichos principios son también nodales para la noción de gobierno electrónico. A pesar de su importante aporte este memorando acarreó consecuencias negativas. “La primera limitación de esta visión es que presenta como diferentes dos conceptos que, en realidad, es casi imposible concebir por separado: la participación es colaboración y la colaboración es participación. Cualquier intento por trazar un límite definido

entre ambos resulta arbitrario y artificioso” (Prieto-Martín y Ramirez-Alujas, 2014: 64).

“Al concebir el Gobierno Abierto (GA) como algo que se inicia con la transparencia y va madurando gradualmente hacia los estadios de participación y colaboración, los gobiernos pueden presentarse como adalides del GA incluso cuando apenas promueven iniciativas de apertura de datos, que no suponen un cambio sustancial en su forma de actuar o de interactuar con la ciudadanía” (Freeman, 2012 en Prieto-Martín y Ramirez-Alujas, 2014).

Por ello se prefiere considerar el Gobierno Abierto como constituido por ejes interrelacionados: participación, accountability (rendición de cuentas y asunción de responsabilidades) y transparencia.

Esta indefinición existente en torno a los conceptos básicos del GA ha sido una de las razones que ha dificultado el desarrollo de iniciativas que vayan más allá de la transparencia (Prieto-Martín y Ramirez-Alujas, 2014).

Cuando se hace referencia a gobierno abierto se remite a un cambio de paradigma y a un concepto abarcador, más que a cualquier aspecto técnico o tecnológico que pudiera incorporar el estado para cumplir con estos desafíos.

Por otro lado, un buen gobierno electrónico, según Ester Kaufman, es aquel que realiza una combinación eficaz de TIC, reingenierías de estructuras y cambios de culturas organizacionales. El objetivo es facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información pertinente, la que se vincula con la gestión pública y en particular a algunos servicios gubernamentales de importancia para el día a día de los ciudadanos (Kaufman, 2004). Cuando hablamos de gobierno electrónico, entonces, las TIC son centrales.

Tanto gobierno abierto como gobierno electrónico son conceptos polisémicos. Ambos son de uso corriente en el ámbito gubernamental actual. Sin embargo no hay un acuerdo claro sobre los alcances de cada término.

Haciendo referencia a esto, Kaufman y Oszlak hablan de una borrosidad en las “pulcras distinciones” y mencionan algunas polémicas

conceptualizaciones alternativas que dejan al descubierto el conflicto:

“Yu y Robinson (2012), por ejemplo, realizan una historiografía de los conceptos de “open data” y “open government”, concluyendo que el uso del término GA se ha ensanchado desde su primitiva acepción de simple apertura de datos públicos, y vuelto ambiguo al incorporar, como sentido adicional, el de un gobierno que rinde cuentas. Weinstein y Goldstein (2012) refutan esta interpretación. Por su parte, Nam (2011) afirma que conjuntamente, el GA y el GE han alumbrado al e-Gobierno, una tecnología colaborativa cuya misión es mejorar la transparencia y eficiencia gubernamental. La polémica es, obviamente, mucho más amplia y puede ser interminable. Sólo como muestra de la variedad de opiniones existente, Medimorec, Parycek y Schossböck (2010) consideran que hay muchas maneras de definir e-democracy y e-participation y aunque estas definiciones son necesarias, una separación demasiado rígida entre e-gobierno, e-participación y e-democracia es considerada impracticable, ya que estos términos a menudo se superponen” (Kaufman y Oszlak, 2014, p.37).

Además de esta estrecha ligazón de los términos, la ausencia de una definición explícita y común para todos los países miembros del OGP (Open Government Partnership o Alianza para el Gobierno Abierto), fomenta una confusión que se traslada a los diferentes ámbitos académicos. El principal inconveniente es que la declaración a la que deben adherir los países al solicitar su incorporación a la OGP, no contiene una definición de gobierno abierto, sino una serie de compromisos de los cuales podría medianamente inferirse una conceptualización, aunque amplia. Esto deriva en planes de acción regionales con notorias divergencias en los conceptos (en materia de Gobierno Abierto) y en la naturaleza y el alcance de los compromisos (Kaufman y Oszlak, 2014).

En líneas generales el gobierno abierto parecería ser la fase superior del gobierno electrónico, con algunas aclaraciones.

“si consideramos que la electrónica es un auxiliar inestimable de un Gobierno Abierto, el Gobierno Electrónico sería un componente indispensable del primero. Dicho de otro modo, el GA sería el fin en tanto que el GE sería el medio o, en todo caso, uno de ellos. [...] Ambos se proponen mejorar el desempeño del sector público, simplificar su gestión y facilitar la vinculación entre estado y ciudadanía. Pero si algo fundamental los distingue es el hecho de que, mientras el GE aspira a un efectivo manejo tecnológico de la gestión estatal, el GA está realizando (aún) tímidos avances hacia la instauración de un modelo de organización social en el que la vieja matriz estado-céntrica se está desplazando,

potencialmente, hacia una matriz socio-céntrica” (Kaufman y Oszlak, 2014, p.38).

En resumen, gobierno abierto es una categoría más abarcadora, en términos conceptuales, e incluye dentro de su concepción a la de gobierno electrónico. En palabras de Oszlak (2013), se considera un gobierno abierto a aquel que promueva:

“el involucramiento en la gestión de organizaciones sociales y ciudadanos, sin que ello deba darse, necesariamente, mediante interacciones virtuales a través de las tecnologías actuales disponibles. En todo caso, la tecnología ha multiplicado, con alcances inéditos, las formas, instancias y mecanismos a través de los cuales esas interacciones pueden hoy materializarse” (p.10).

Es decir, que su naturaleza no se restringe a la tecnología, como sí lo hace la categoría de gobierno electrónico, e-gobierno o gobierno digital.

Belbis (2013), afirma que en esta apertura de los datos públicos gubernamentales pueden advertirse dos niveles de transparencia: un primer nivel de transparencia pasiva, que se basa en los pedidos y requerimientos de la información pública. Y un segundo nivel, de transparencia activa, en el cual prevalecen las iniciativas de datos abiertos: “El Estado brindando de forma proactiva datos e información de diferentes tipos, en formatos dinámicos y digitales para su reutilización por parte de la ciudadanía” (Belbis, 2013 en Elizalde y Riorda, 2013, p. 277). Este es el desafío al que apuntan diversos países a nivel mundial.

Asimismo la incorporación de políticas que propicien el gobierno abierto se encuentran enunciadas en muchos de los planes de gestión de los gobiernos locales, fundamentadas en gran parte por las normativas nacionales, provinciales y municipales que las respaldan (como se puso de manifiesto en el capítulo anterior).

#### 4.1.2 Gobierno electrónicos

Aclaradas las diferencias entre los conceptos, el término clave para esta investigación es el de gobierno electrónico o digital, estos últimos serán tomados como sinónimos.

Si bien el término e-gobierno se consolida a finales de los 90, su origen se remonta a los principios de la historia de las computadoras (Grönlund, 2005). Comenzó a gestarse entre los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos a fines de los años 80, conscientes de la crisis progresiva del modelo burocrático de Administración Pública y preocupados por mejorar las relaciones entre los administradores y el ciudadano (OCDE, 1989).

Finkelievich y Prince en *El Gobierno Electrónico como factor de desarrollo urbano-regional* (2011) definen el término como “la utilización *intensiva y estratégica* de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones e Internet (TIC) en las actividades del estado [...] de modo tal que en sucesivas reingenierías se cumpla el objetivo de la reinención del Estado, es decir la eficientización de su actividades, la transparentización 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” (p. 5).

La mera aplicación de tecnología a la Administración Pública no producirá ni una mínima parte de los beneficios esperados por el Gobierno Digital. La causa de la eficiencia no está ni en el equipamiento TIC, ni en la conectividad. Por medio del uso de TIC se acercan gobernantes y ciudadanos, pero para que eso fehacientemente ocurra es necesaria la adopción de ciertos principios como son la búsqueda activa de nuevas formas de participación y colaboración de los ciudadanos en la cosa pública, y la transparentización de las acciones del estado, no solo aquellas que demanda la ciudadanía sino todas aquellas que pudieran interesarle; además la ejecución de estas acciones debe ser apoyada y fomentada por los altos mandos de la gestión política; y desde lo intrínseco de la organización se debe trabajar en una topología de red, que

permita construir y mantener redes de intercambio de datos entre los distintos niveles del gobierno, entre los gobernantes y los gobernados, y con los diversos actores sociales, de forma coherente, menos jerárquica y verticalista que la tradicional. Para todo eso, debe pensarse la comunicación entre las partes no solo como difusión, sino en clave de un real intercambio que se enriquece en cada feedback y que favorece la gestación de nuevas conversaciones, participaciones o acciones para dar respuesta.

Resumiendo, un gobierno electrónico no es solo la optimización de la prestación de servicios públicos y del acceso a la información, sino que, además y casi prioritariamente, debe utilizar estos avances para potenciar la participación interactiva de ciudadanos, instituciones y organizaciones, y áreas del Gobierno, en la dimensión política.

#### 4.1.3 Sociedad de conocimiento y gobierno electrónico

Hasta el momento se realizó un breve pantallazo de los cambios que se fueron suscitando en el orden tecnológico y político gubernamental, pero paralelamente empezó a reconfigurarse la sociedad a un ritmo vertiginoso. Este cambio no vino con la aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, sino con su rápida y masiva expansión a nivel mundial.

Cuando se habla de Sociedad del Conocimiento se refiere a un “estadio *económico social* cuyas acciones de supervivencia y desarrollo están caracterizadas por la capacidad potencial de sus miembros (personas y organizaciones) de hacer un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las TIC para interconectarse en red entre ellas (y con las cosas) de modo convergente, ubicuo, instantáneo y multimedial; a fin de obtener y compartir información, almacenarla, procesarla, analizarla y/o distribuirla a voluntad. Esta disposición creciente de herramientas más y más potentes para el manejo de la información, promueve 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 (Finquelievich y Prince, 2011).

Es fundamental también el paso del usuario pasivo al *prosumidor*, hay un desplazamiento desde el consumo a la producción comunicacional, que puede resumirse en “una combinación entre el productor y el consumidor” (Scolari, 2008: 98).

Dentro de un organismo estatal, como es el caso de estudio, la creación masiva de conocimiento depende más de la topología organizacional en red, que de la tecnología informática (el facilitador del proceso). El elemento central es la creatividad de las personas, para la creación de conocimiento, nuevos significados, nuevos paradigmas, nuevo valor (Finquelievich y Prince, 2011).

La sociedad del conocimiento y de la información, su desarrollo y su relación con el ejercicio de la ciudadanía se pondrá bajo la lupa en el análisis del corpus de publicaciones y comentario de las redes sociales de Facebook y Twitter de las páginas de MuniRosario, y en la propuesta práctica posterior de una guía de uso interno (pero abierta) para el personal que administra estos espacios.

#### **4.2 La ciudadanía y el gobierno digital**

Esta investigación también se orienta sobre los ciudadanos digitales que forman parte de la comunidad en las redes de MuniRosario, usuarios que siguen o interactúan con las cuentas y que quieren mantener un cierto contacto con su gobierno.

Los ciudadanos digitales son aquellos individuos que ejercen la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de internet, de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual (Robles, 2009). Para que este tipo de ciudadanía se ejerza tienen que cumplirse condiciones que involucran principalmente a dos actores, el individuo en sí mismo y el estado.

Se está haciendo referencia a un sujeto ciudadano que no es más un usuario pasivo sino un *prosumidor* (al menos en potencia, ya que no todos hacen uso de este rol), hay un desplazamiento desde el consumo a la

producción comunicacional, que puede resumirse en “una combinación entre el productor y el consumidor” (Scolari, 2008: 98). Y en estos términos se desenvuelve y por lo tanto busca que el estado le brinde las herramientas para seguir ejerciendo ese rol en la “cosa pública”, lo cual demanda alejarse “varios pueblos” de la tradicional burocracia estatal.

Se dice que este e-ciudadano ejerce la autocomunicación de masas en redes sociales, ya que elige el mensaje y designa a los posibles receptores, y al mismo tiempo tiene el potencial de llegar a masas (Castells, 2012). Esto es posible gracias a la plataforma tecnológica que es garante de la construcción de la autonomía de este actor social, ciudadano. Esta (relativa) autonomía, permite que numerosos diálogos ocurran “fuera del control” del estado, donde los sujetos comparten dolor y esperanza, conectándose entre sí, formando redes y uniéndose para superar el miedo. Castells (2012) habla de las emociones más importantes para el compartida político: el miedo y el entusiasmo. Desde la seguridad del ciberespacio, gente de toda edad, humillada por el cinismo y la arrogancia de los poderosos, se une y transforma el miedo, individual, en indignación compartida, y la indignación en esperanza de algo mejor. Potenciados por un estado de crisis reinante, los sujetos ignoran conscientemente a los partidos políticos, no reconocen liderazgo, solo dependen de Internet y del debate colectivo, se expresan libremente y toman decisiones colectivas (Castells, 2012).

En resumen, hay una ciudadanía con nuevos recursos a su alcance para activarse políticamente gracias a las redes sociales. Con múltiples formas de acción política posibles, Riorda (2017) afirma que su uso real es más de tipo reactivo que proactivo. Lo cierto es que, independientemente de las formas, estas opiniones ejercen una fuerte presión que modifica la política, ya sea articulándose con lo que sucede en otros medios (tradicionales) o bien posibilitando una activación en la redes y participación en las calles.

### 4.3 Redes sociales gubernamentales

Las redes sociales digitales son “tecnologías sociales derivadas de la web 2.0 que permiten la generación de comunidades virtuales a partir de la conexión, generación, interacción e intercambio de información de un colectivo ilimitado de personas que comparten unos intereses comunes” (Kaplan y Haenlein, 2010; Boyd y Ellison, 2007; Chun et al., 2010 en Criado y Rojas, 2015, p. 28).

Estas tecnologías posibilitaron a la administración pública un canal de comunicación directo con la ciudadanía, que le permite recibir feedback e interactuar. Por si solas y aplicando algunas herramientas externas de análisis brindan un termómetro, aunque restringido al universo de usuarios/seguidores, de la opinión pública. Facilita el acceso a lo que la ciudadanía piensa respecto de las políticas y lo que demanda, y la generación de respuestas inmediatas (públicas o privadas). Además generan tráfico hacia las web institucionales para ampliar la información.

Pero también están los riesgos o factores negativos que conlleva el uso de redes sociales por parte de los gobiernos, como los comentarios poco favorables, y, en el caso de eliminarlos, el riesgo de perder credibilidad; los falsos perfiles; los trolls y los llamados bots; entre otros.

Para poder analizar el funcionamiento de una red social gubernamental es importante poder reconocer las estrategias que persiguen. Según Mergel y Bretschneider (2013) estas formas de uso van de la mano de determinadas formas de entender la comunicación en redes, y una importancia concedida o no por el gobierno a dichos espacios.

#### 4.3.1 Estrategias de uso de las redes sociales en las administraciones públicas

Mergel y Bretschneider (2013) diferencian tres tipos de estrategias de uso de las redes sociales en las administraciones públicas: *push*, *pull* y *networking*.

En la primera, la *estrategia push o de empuje*, el estado participa en las redes sociales como una forma de estar presente en todos los canales de

interacción potenciales, especialmente en Facebook y Twitter, debido a su éxito. Quieren estar donde los ciudadanos están, llegar al público en esos espacios sociales digitales que frecuentan a diario. El punto es llegar a esos ciudadanos a los que normalmente no llegan. La estrategia implica utilizar estos nuevos canales de medios sociales para notificar (o empujar información) a una audiencias más amplia, sobre declaraciones políticas o grandes comunicados de prensa. En esta estrategia se invierten recursos adicionales mínimos en adaptar el contenido que ya circula en otros medios para las redes sociales. Por lo general va acompañado por una baja confianza de la administración pública en la utilidad de las aplicaciones de redes sociales.

La segunda es la *estrategia pull o de participación*, implica un compromiso del estado al reconocer la necesidad del público de interactuar con el gobierno en un estilo de conversación natural. En lugar de empujar informes o notas fuera del gobierno sin proporcionar oportunidades para la interacción, reconoce las deficiencias de las estrategias anteriores y, buscan atraer y sumar participación.

En la tercera, la *estrategia networking o de red y mezcla*, la administración de las redes sociales absorbe, toma los comentarios y mensajes para obtener información valiosa sobre los sentimientos de los ciudadanos entorno a cuestiones relevantes para el gobierno pero también temas emergentes dentro de sus audiencias. Se utiliza las herramientas de medios sociales para facilitar las conversaciones y tener la oportunidad de “mezclarse” entre sus grupos de interés. En esta tercera estrategia, se le da al público una mayor responsabilidad y control sobre el contenido. Y por otro lado, la propia administración de las redes tiene que llegar a una más generosa comprensión de su propio papel y responsabilidad como parte de una red global. Tiene que participar activamente en la conversación, prestar escucha activa, en lugar de guiar, limitar o controlar el contenido. Salir de esa postura de miedo de la que se habló anteriormente.

Estos conceptos permitirán un análisis más global de la comunicación en las redes en su vínculo con los ciudadanos.

#### **4.4 Conceptos para el análisis del contenido y del discurso**

Como ya se mencionó anteriormente el análisis de contenido permitirá realizar una descripción de las plataformas digitales, de sus propuestas y de los comentarios o respuestas de los usuarios, la detección de las regularidades e inferir ciertas apreciaciones o posicionamientos.

Se utilizará la técnica de la “triangulación” en la que se combinan los métodos de estadística con las técnicas cualitativas. El presente estudio amerita la combinación de análisis de contenido con análisis del discurso. El análisis de contenido servirá al análisis del discurso; la aplicación del primero facilitará y mejorará la administración del segundo. Pero predominará el análisis discursivo.

Puntualmente, el análisis del discurso se desarrolla a partir de los estudios sobre la enunciación e indaga sobre aquello que en un texto pone de manifiesto la actitud del sujeto en relación a su enunciado. En este caso se estudia la actitud del municipio en relación con su contenido y con su destinatario (el ciudadano), y este último dando respuesta a ello.

La lingüística de la enunciación permite describir las relaciones entre el enunciado y los diferentes elementos constitutivos del marco enunciativo: el emisor y el receptor, la situación de comunicación, es decir, las circunstancias espacio-temporales y condiciones generales de la producción/recepción del mensaje: naturaleza del canal, contexto socio-histórico, restricciones del universo del discurso. El análisis del discurso no consiste simplemente en señalar marcas enunciativas sino en determinar los efectos que producen en el texto (Ruiz, 1995).

A continuación se detallarán aquellos conceptos e ideas que se utilizarán para análisis del fenómeno.

##### **4.4.1 El contrato conversacional**

Lo primero a tener en cuenta es que, desde la perspectiva del discurso, “la comunicación supone un acuerdo básico entre los sujetos que se ponen en

disposición de interactuar. De ahí que se hable del principio de cooperación conversacional (Grise, 1975), de la negociación como condición del proceso (Gumperz, 1982) y del contrato comunicativo” (Calsamiglia y Tusón, 1999, p. 158).

Según Calsamiglia y Tusón (1999) a través del contrato comunicativo se reconoce a los interlocutores y se les otorga una posición, con unos derechos y unos deberes en cuanto a su posible actuación a lo largo del proceso enunciativo. Hay, por un lado, un eje horizontal, a partir del que se puede medir la distancia y la proximidad entre las personas que interaccionan. Básicamente hay que tener en cuenta el grado de conocimiento mutuo, la relación afectiva que las une y el tipo de situación en que se encuentran (formal, ceremonial, informal). En principio, las relaciones horizontales, bien sean muy informales o muy formales, se dan entre iguales. Aquí el estatus actúa en el plano de la igualdad, sea éste alto o bajo. Hay por otro lado, un eje vertical, por el que se puede determinar la relación jerárquica, de dominante a dominado, de superior a inferior. Esta relación surge de las diferencias de edad, de estatus profesional, de clase social, de conocimiento adquirido, etc. O bien surge por razón de diferentes atributos personales. En relación con estos dos ejes surgen otros posibles para entrar en combinación, como el de sentimiento positivo / sentimiento negativo, consenso / conflicto, respeto / confianza o conocimiento compartido / no compartido. La aplicación de estos parámetros se manifiesta en la elección de los diversos marcadores de posición alta o baja que, si bien se basan en una relación previa establecida por la identidad social de cada participante, en el transcurso de una interacción pueden cambiar, negociarse o entrar en conflicto.

Estos mismos autores hablan de actos que amenazan la imagen del destinatario, estos actos son de tipo directivos, impositivos o que invaden el territorio de otro: como la orden, el consejo, la recomendación, la prohibición o las preguntas indiscretas. Cuando ocurre alguno de estos actos amenazadores de imagen las posiciones de los participantes pueden peligrar. En ese momento o bien se negocia, o bien se plantea un conflicto abierto.

A partir del análisis de lo recolectado, de acuerdo a los objetivos

planteados, se podrán exponer las manifestaciones de este acuerdo o contrato, la cooperación, disposición conversacional y negociación, y las amenazas y conflictos, entre e-ciudadanos y e-gobierno en las redes de Twitter y Facebook de Muni Rosario.

#### 4.4.2 La cooperación conversacional, cortesía y estrategias

Como se decía anteriormente, la conversación se sostiene sobre la base de un acuerdo, es fundamental entonces establecer las estrategias previas necesarias para garantizar el éxito de tal acuerdo en la interacción. En la construcción de enunciados, elección de formas lingüísticas adecuadas a la relación establecida y a sus fines o, por el contrario, en el optar por la ruptura de la relación, intervienen estrategias, códigos o normas de comportamiento que se expondrán a continuación.

La cortesía es “un conjunto de normas sociales establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras” (Escandell, 1993: 136 en Calsamiglia y Tuson, 1999).

Para el contrato comunicativo y las normas de cortesía, es importante que los participantes controlen y sepan mantener la imagen propia y la del otro porque existe la posibilidad de que haya acciones que la afecten negativamente (Actos Amenazadores de la Imagen [AAI]). Y si hay un enunciado que puede ser interpretado como una ofensa por parte del interlocutor, es preferible o bien no pronunciarlo, expresarlo indirectamente o suavizarlo, o bien repararlo (Calsamiglia y Tuson, 1999).

Sin embargo, según estos autores, hay situaciones en que la cortesía no es pertinente y las estrategias antes mencionadas quedan en suspenso, una de ellas son las situaciones de relación jerárquica establecida (de superiores a inferiores), como podría ser el caso de los gobiernos con la ciudadanía. Esto se pondrá a prueba en la investigación.

“Los AAI se distribuyen en una escala de mayor a menos potencial agresivo. Entre los más fuertes encontramos el insulto y el sarcasmo. Pero hay muchos grados de ofensa, sobre la base del consenso social de lo que es más

o menos ofensivo, de los valores y creencias de grupos, sectores o individuos concretos, y de los participantes en una interacción. Por eso, el manejo adecuado de la imagen propia y de la del otro depende de que se compartan los mismos valores acerca de lo que significa la imagen positiva y negativa, y de lo que se considera más o menos agresivo. [...] Cuando ocurre alguno de estos actos amenazadores de imagen las posiciones de los participantes pueden peligrar. En ese momento o bien se negocia, o bien se plantea un conflicto abierto” (Calsamiglia y Tuson, 1999, p.164).

Reconocer el uso de ciertas normas, estrategias y amenazas que se encontrarán implícitas en el material discursivo recolectado, permitirá describir el vínculo entre el municipio y la ciudadanía, y aportará al conocimiento del lector modelo.

#### 4.4.3 Modalidades

El concepto modalidad será uno de los principales para abordar el análisis del discurso. Charles Bally define modalidad como “la forma lingüística de un juicio intelectual, de un juicio afectivo o de una voluntad que un sujeto pensante enuncia a propósito de una percepción o de una representación de su espíritu” (Bally, 1942, p. 3). En cada frase hay dos elementos que se distinguen: el dictum y la modalidad. El dictum corresponde al contenido representado, mientras que la modalidad remite a la operación psíquica que tiene por objeto el dictum (Maingueneau, 1980).

Las modalidades según Maingueneau pueden distinguirse en clases: modalidad de enunciación, modalidad de enunciado y modalidad de mensaje. Estas dos primeras clases serán categorías de análisis que contribuirán a obtener regularidades, comparar y describir los enunciados del municipio y los comentarios de sus usuarios, según sean declarativas, interrogativas, imperativas y exclamativas (modalidad de enunciación); en relación con la verdad, falsedad, probabilidad, certidumbre, verosimilitud, etc. o en relación a juicios apreciativos: lo feliz, triste, útil, etc. (modalidad de enunciado).

La **modalidad de enunciación** corresponde a una relación interpersonal, social, y exige en consecuencia una relación entre los protagonistas de la comunicación. La modalidad de enunciación puede ser declarativa, interrogativa, imperativa o exclamativa, y especifica el tipo de comunicación entre el hablante y el oyente. Ahondando en el acto de ordenar, Oswald Ducrot hace notar que implica cierta relación jerárquica; asimismo, el derecho de interrogar no se adjudica a cualquiera, y remite a un tipo particular de relación, el hecho de hacer una pregunta obliga al receptor a continuar el discurso, a responder. En otras palabras, por la vía de las modalidades de enunciación se contribuiría a construir esta teoría de las relaciones interhumanas (Maingueneau, 1980).

En lo que respecta a las **modalidades de enunciado** no se apoya en la relación hablante/oyente, como la anterior, sino que “caracterizan la manera en que el hablante sitúa el enunciado en relación con la verdad, la falsedad, la probabilidad, la certidumbre, la verosimilitud, etc. (modalidades lógicas); o en relación con juicios apreciativos: lo feliz, lo triste, lo útil, etc. (modalidades apreciativas)” (Maingueneau, 1980, p. 127).

#### 4.4.4 Lector Modelo

Se utilizará para el análisis el concepto de lector modelo de Umberto Eco. El renombrado semiólogo describe al texto como un lugar plagado de espacios en blanco que hay que rellenar,

“quien lo emitió preveía que se los rellenaría y los dejó en blanco por dos razones. Ante todo, porque un texto es un mecanismo perezoso (o económico) que vive de la plusvalía de sentido que el destinatario introduce en él y sólo en casos de extrema pedantería, de extrema preocupación didáctica o de extrema represión el texto se complica con redundancias y especificaciones ulteriores (hasta el extremo de violar las reglas normales de conversación). En segundo lugar, porque, a medida que pasa de la función didáctica a la estética, un texto quiere dejar al lector la iniciativa interpretativa, aunque normalmente desea ser interpretado con un margen suficiente de univocidad. Un texto quiere que alguien lo ayude a funcionar. [...] Pero debemos decir ya que un texto postula a su

destinatario como condición indispensable no sólo de su propia capacidad comunicativa concreta, sino también de la propia potencialidad significativa. En otras palabras un texto se emite para que alguien lo actualice; incluso cuando no se espera (o no se desea) que ese alguien exista concreta y empíricamente". (Eco, 1987)

Según Eco generar un texto significa aplicar una estrategia que incluye las previsiones de los movimientos interpretativos del lector. Es decir que la construcción del Lector Modelo es parte integral de la producción de los textos.

Para organizar un texto su autor debe tener en cuenta una serie de competencias que permitirán dar contenido a las expresiones que utiliza y debe suponer que ese conjunto de competencias es el mismo al que se refiere su lector. El autor deberá prever un "Lector Modelo capaz de cooperar en la actualización textual de la manera prevista por él y de moverse interpretativamente, igual que él se ha movido generativamente" (Eco, 1987).

"El Lector Modelo es un conjunto de condiciones de felicidad, establecidas textualmente, que deben satisfacerse para que el contenido potencial de un texto quede plenamente actualizado." (Eco, 1987)

Resumiendo, cada texto genera a su lector y, por extensión, cada interfaz construye a su usuario. Se recurre a esta categoría para indagar el prototipo de usuario modelo que construyen las redes oficiales de la municipalidad de Rosario. Esta figura se va conformando en la elección que realiza el autor, de una lengua, de un tipo de enciclopedia, de determinado patrimonio léxico y estilístico, etc. Es decir un tipo de estrategia textual, un conjunto de condiciones de felicidad (de cumplimiento certero), establecidas textualmente, que deben satisfacerse.

**CAPÍTULO 5**  
**Fotografía de las redes**  
**sociales de la**  
**Municipalidad de**  
**Rosario**

La Municipalidad de Rosario se encuentra bajo la gestión del Frente Cívico y Social. Desde 1989 la ciudad tiene intendentes del mismo partido/alianza, razón por la cual hay una cierta continuidad en lineamientos, de políticas y en proyectos que, en este caso, permite y hace más fácil el análisis de las etapas de desarrollo.

En lo que respecta al nivel de conectividad de la ciudad, el 81% de la población tiene acceso a Internet y el 77,4% utiliza redes sociales. En concordancia con este nivel de conectividad ciudadana, la Municipalidad cuenta con páginas webs (de noticias –[www.rosarionoticias.gob.ar](http://www.rosarionoticias.gob.ar)- e institucional –[www.rosario.gob.ar](http://www.rosario.gob.ar)-), redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram), portal de participación ciudadana ([participa.rosario.gob.ar](http://participa.rosario.gob.ar)) y portal de datos abiertos ([datos.rosario.gob.ar](http://datos.rosario.gob.ar)).

Como la actividad más importante en Internet actualmente pasa por los servicios de redes sociales, se ha vuelto indispensable para los gobiernos estar presentes, en primera instancia, para estar donde está el ciudadano.

El siguiente gráfico ilustra el ecosistema de redes sociales de la Municipalidad de Rosario. Debido a la falta de un registro formal, el equipo de redes sociales de la Subsecretaría de Comunicación realizó un relevamiento con cada área de la municipalidad, a partir del cual se confeccionó para esta investigación el mapa actual de redes sociales oficiales de la Municipalidad de Rosario.



El ecosistema digital resultante está compuesto por 115 áreas, entre secretarías, direcciones, programas y espacios, con presencia en redes sociales, que tienen aproximadamente 250 cuentas/ usuarios/ perfiles totales, la mayoría en Facebook y Twitter, pero también en Instagram y YouTube.

Este gráfico<sup>10</sup> ilustra con cada burbuja una secretaría, y en su interior cada una de las subsecretarías, direcciones, áreas, programas o espacios que cuentan con al menos una red social.

Luego del trabajo de campo, diagnóstico situacional y la observación del funcionamiento de la redes sociales de la municipalidad se optó por la delimitación del estudio al análisis de las cuentas madres (@MuniRosario) que son administradas por el equipo de redes sociales desde la Subsecretaría de Comunicación Social.



Esta decisión metodológica responde al hecho de que las cuentas madres aglutinan el mayor tráfico digital y tienen el mayor número de seguidores dentro del ecosistema digital de redes de la municipalidad. Además de abocarse a la

<sup>10</sup> Gráfico de realización propia confeccionado a partir de encuestas realizadas a los comunicadores de las diferentes secretarías del municipio. (Marzo 2018)

comunicación e interacción con el ciudadano sobre la totalidad de los temas que competen al municipio, siguiendo ciertos lineamientos y prioridades. No siendo así en el resto de las redes del ecosistema.

Muchos de estos perfiles comparten los mismos contenidos ya que parten mayormente de las mismas fuentes, en algunos casos hasta publican las mismas imágenes, videos y textos, y, seguramente, sobre porciones de seguidores/ usuarios que se repiten de una cuenta a otra.

Dentro de este ecosistema, la ausencia de lineamientos o de un manual de estilo con criterios de publicación, no puede llevar más que a la falta de coherencia y cohesión entre las cuentas madre y el resto, los casos contrarios que pudieran encontrarse serían difíciles de sostener en el tiempo debido a la falta de éstas directrices formales.

Es evidente la fragmentación de la comunicación gubernamental digital en las redes sociales del municipio. Aunque profundizar en este análisis y demostrar ésta hipótesis no es parte de los objetivos, plantearlo sí contribuye a la comprensión del contexto.

Existen múltiples razones particulares por las que se ha llegado a esta fotografía; vinculadas a la historia de las secretarías: aquellas que han tenido más peso para la gestión han abierto sus propios espacios de “difusión”; a la descentralización administrativa, que ha derivado en una descentralización comunicacional; y a los proyectos territoriales que van de la mano de esa descentralización y han llegado a tener, en el mejor de los casos, un determinado protagonismo o convocatoria que “ameritó” abrir estos canales. Fuera de estas razones, lo cierto es que el esquema refleja una situación mucho más generalizada que según Mergel y Bretschneider (2013) se conoce como el "salvaje oeste" del uso de las redes sociales en el sector público. Producto de la poca coordinación, se generan contenidos que se duplican y se contradicen con los estándares de comunicación. Los usuarios participan en intercambios que no suman y hay una gran incertidumbre de parte de la administración de las redes.

Con esta fotografía expuesta queda planteado lo imprescindible de definir una guía de usos y estilo que fije procedimientos y recomendaciones para una

presencia adecuada y fructífera, así como los criterios comunicacionales más apropiados.

# **CAPÍTULO 6**

## **Análisis de contenido de las redes sociales de Muni Rosario**

A través del análisis de contenido se realiza la primera descripción de las plataformas digitales de Twitter y Facebook del usuario Muni Rosario. Este análisis permitirá el primer acercamiento a las plataformas digitales de Muni Rosario, sus propuestas y a los comentarios o respuestas de sus usuarios. A partir de los datos obtenidos del corpus se detectarán regularidades y se formularán inferencias tendientes a responder los interrogantes de la investigación.<sup>11</sup>

Dentro del contenido propuesto en las publicaciones realizadas en marzo, abril y mayo en Facebook y Twitter se analizaron:

- A) Palabras utilizadas con mayor frecuencia en las publicaciones de Facebook y Twitter de la Municipalidad de Rosario.
- B) Asunto o tópico tomados con mayor recurrencia en las publicaciones de Facebook y Twitter de la Municipalidad de Rosario.
- C) Los temas de publicaciones de Facebook y Twitter de la Municipalidad de Rosario que generaron más interacción.
- D) Palabras utilizadas con mayor frecuencia en los comentarios de las publicaciones con mayor interacción en Facebook y Twitter de la Municipalidad de Rosario.

### **A) Palabras utilizadas con mayor frecuencia**

Las palabras que un gobierno elige para comunicarse con la ciudadanía son el sostén de su discurso, las claves léxicas con las que negociará y entrará en acuerdos y desacuerdos con los diferentes actores sociales en esta lucha por la construcción de significados en las mentes de los e-ciudadanos.

---

<sup>11</sup> La recolección de la muestra y los cuadros de análisis completos se encuentran disponibles en [www.redesrosariogob.com.ar/anexo](http://www.redesrosariogob.com.ar/anexo)



MIRÁ	21
AÑO	19
CONOCÉ	18
TODO	15

Tabla 4 Palabras más mencionadas en las publicaciones de Facebook

Previo al análisis ya se podía esperar la aparición obvia de las palabras “ciudad” y “Rosario” como las más mencionadas, por referirse al territorio de injerencia de la municipalidad.

Analizando en profundidad el resto (a excepción de “espacio” y “todo” por ser conceptos muy amplios y con infinidad de significados posibles dentro del contexto), en primer lugar la palabra que aparece con mayor recurrencia es “barrio”, un término que en principio sería clave para la gestión política de una ciudad, y una demanda recurrente de la ciudadanía: presencia en los barrios. Que la palabra aparezca en singular responde a que fue acompañada en cada caso por el nombre específico del barrio.

Luego el término “obra”, otra palabra con mucho peso y de vital importancia en el ámbito gubernamental. Leyendo el contexto, su mayor recurrencia también puede deberse al período seleccionado, ya que suele haber un mayor número de anuncios de obras, respondiendo, entre otras cosas, al discurso de apertura de sesiones de la Intendente, donde se anuncian proyectos de obras y se pone en valor las ya realizadas el año anterior. Por las mismas razones puede inferirse la alta recurrencia de la palabra “año”, vinculada tanto a los resúmenes como a las proyecciones.

La recurrencia de la palabra “día”, en general podría deberse a la cobertura de lo diario: eventos, actividades, inscripciones a talleres, cursos, etc. Pero si se lee concretamente el contexto discursivo se encuentra un calendario cargado de efemérides: Día de la Mujer; Día del Síndrome de Down; Día Nacional de la Memoria, la Verdad y la Justicia; Día Mundial de la Salud; Día Mundial de la Bici; Día del Animal; Día del Trabajador, Día de la Revolución de Mayo y Día Nacional de la Donación de Órganos. Es decir que las publicaciones del período se vieron ampliamente afectadas por referencias al contexto, aprovechando tópicos relevantes por la fecha para introducir



Las diez palabras más mencionadas en la totalidad de las publicaciones realizadas o retuiteadas (713) desde la cuenta de Twitter (suprimiendo los artículos):



**TÉRMINOS | RECURRENCIA**

ROSARIO	96
CIUDAD	85
INFO	81
HOY	80
OBRA	70
MÓNICA FEIN	60
RECLAMO	59
YA	58
AÑO	56
BARRIO	51

Tabla 5 Palabras más mencionadas en las publicaciones de Twitter

Como se observa la mayoría de los términos coincide. En mucho de los casos se publica los mismos contenidos en ambas redes. Por la lógica de funcionamiento de Twitter es esperable que aparezcan las palabras “hoY” y “ya”, esta red está íntimamente ligada a lo temporal y a lo inmediato. El Municipio hace un uso “gacetillero” o de cobertura de noticias de este medio, es decir que predomina la función informativa por sobre las otras, y lo noticioso es lo actual (se profundizará más adelante).

La aparición del nombre de la intendenta de la ciudad “Mónica Fein” como una de las palabras más utilizadas, puede responder a un criterio comunicacional que busca reforzar su figura y mostrar su protagonismo en la gestión. Quizás en el mes de marzo su nombre fue extraordinariamente más mencionado ya que desde la cuenta de Twitter se realizó una cobertura del discurso de apertura de las sesiones ordinarias en el Concejo Municipal, en esa

ocasión se tuitean enunciados principales y se menciona a la mandataria como autora de los mismos.

Y por último el reiterado uso de la palabra “reclamo”, se debe a que los tuits tomados también contienen las respuestas a otros tuits, y un gran número de ellos son reclamos, y se le sugiere a los usuarios que realicen el “reclamo” por determinada vía, se les pide el “número de reclamo” o se informa que se derivó el “reclamo” al área correspondiente. Este último término, aunque podría parecer poco feliz, refleja algo positivo: la interacción con la ciudadanía, el rol activo de la municipalidad atendiendo las consultas y pedidos.

### **B) Asunto o tópico tomados con mayor recurrencia**

Sobre el total de los posts de Facebook de marzo a mayo de 2018, se determinó el tema o tópico de cada uno (ver cuadro en el anexo). A continuación se expone el listado de los diez temas utilizados con mayor recurrencia.



<b>TEMA   RECURRENCIA</b>	
CULTURA	19
EFEMÉRIDES	9
CAPACITACIÓN	8
SALUD	8
ENTRETENIMIENTO	7
ESPACIO PÚBLICO	7
INCLUSIÓN	7
OBRAS	7
PARTICIPACIÓN	7
ILUMINACIÓN	6

Tabla 6 Temas recurrentes en las publicaciones de Facebook

Debido al gran número de publicaciones, en Twitter, se seleccionaron los 31 tuit más retuiteados y likeados de cada mes, de marzo a mayo de 2018, y se determinó el tema o tópico central de cada uno (ver cuadro completo en el

anexo). A continuación se expone el listado de los diez temas utilizados con mayor recurrencia.



### TEMA | RECURRENCIA

CULTURA	20
SALUD	14
OBRAS	11
COMERCIO	7
TURISMO	6
EFEMÉRIDES	6
MOVILIDAD	6
AMBIENTE	4
PRODUCCIÓN LOCAL	4
INCLUSIÓN	4

Tabla 7 Temas recurrentes en las publicaciones de Twitter

Los temas que aparecen con mayor asiduidad son similares en una y otra red, de lo cual puede inferirse que son temas priorizados por la administración.

### **C) Temas de publicaciones que generaron más interacción**

Analizar este punto permite contrastar, dentro de la propuesta que realiza Muni Rosario, qué es lo que más le interesa a los e-ciudadanos rosarinos (dentro de las redes sociales seleccionadas), y poder evaluar luego si hay una correspondencia temática entre lo que tiene mayor centralidad para el gobierno y aquello que generan mayor repercusión en los usuarios.

El cuadro siguiente muestra los diez posts de Facebook de Muni Rosario con mayor interacción dentro del período.

Texto del posteo	Tema	Interacciones	Tipo de contenido
Muni Rosario: ¡Consultá los requisitos acá!... ¡Contale a tus amigxs! Desde el lunes 5 vas a poder tramitar y renovar online tu #MedioBoletoEstudiantil	MOVILIDAD FRANQUICIA	2539	Video
Ya comienza el Festival de Cine destinado a personas adultas mayores, del 3 al 6 de mayo y con una variada programación que incluye comedias, musicales y policiales. Toda la info bit.ly/2HK4XYt	CULTURA	2646	Foto intervenida
¡Llegó la #SemanaDeLaLectura! Hasta el 29 de abril Rosario se llena de letras y voces, con intervenciones, presentaciones, ferias, la Noche de Librerías y más Mirá la programación bit.ly/2HVWzpu	CULTURA	3104	Foto intervenida
Este mes el HECA cumple 10 años en su actual edificio trabajando para garantizar el derecho a la salud Un hito para Rosario que desde su puesta en funcionamiento refleja la fortaleza de nuestro sistema público de salud. ¡Mirá el cronograma de actividades! ➔bit.ly/heca10años	SALUD POLÍTICAS PÚBLICAS	3170	Foto intervenida
#TodosSomosMalvinas A 36 años de Malvinas, junto a los ex combatientes te invitamos a la vigilia en el Parque Nacional a la Bandera. Este domingo, desde las 17hs, con BersuitVergarabat, Peteco Carabajal, Cielo Razzo, Bulldog, Patagonia Revelde y Los Vándalos, entre otros  Durante el encuentro se recibirán donaciones de útiles escolares para niños y jóvenes de diferentes barrios ➔bit.ly/2Gf8FwH	EFEMÉRIDE EVENTO	3936	Video
¡El HECA cumple años! Trabajadoras y trabajadores del Hospital de Emergencias Clemente Álvarez te cuentan lo que significan estos 10 años salvando vidas y garantizando el derecho a la salud	SALUD POLÍTICAS PÚBLICAS	5924	Video
En la peatonal San Martín, de lunes a sábado, abre sus puertas "Sabores Naturales", una cooperativa gastronómica integrada por 12 personas e impulsada por el apoyo del municipio y la provincia, principalmente a través del programa #RosarioEmprende.	EMPRENDIMIEN TO	7764	Foto

Conocé quiénes son, qué hacen y cómo llegaron al local propio <a href="https://bit.ly/2EqAbBs">bit.ly/2EqAbBs</a>			
♀ Ella es Mirta, comenzó en la Feria de las Cuatro Plazas y participó de nuestros programas y capacitaciones para emprendedores, hoy tiene su propio local, ChibombaPijameria Te contamos su historia <a href="https://bit.ly/2HPJywu">bit.ly/2HPJywu</a>	EMPRESARIATO	10892	Foto
¿Tienen ganas de bailar? El domingo 4/3 vuelven a tocar #LosPalmeras y la Filarmónica gratis en la ciudad Nos encontramos a las 19.30 hs. en Oroño y 27 de Febrero	CULTURA	16687	Foto
Una historia de esfuerzo y progreso Manuel Costello, Gastón Torche y Agustín Tartaglia, tres rosarinos que representarán a la ciudad y el país con la Selección de Fútbol para personas con Síndrome de Down <a href="https://bit.ly/2GOypNa">bit.ly/2GOypNa</a>	DEPORTE INCLUSIVO	20308	Foto

Tabla 8 Diez posteos de Facebook de Muni Rosario con mayor interacción de marzo a mayo.

Comparando los temas más recurrentes con los de mayor interacción en Facebook, se observan coincidencias en los tópicos: cultura, salud e inclusión pero también entretenimiento y efemérides en correlación con el tema evento cultural, por el Día del Veterano y de los caídos en la guerra de Malvinas.

Otro elemento para resaltar es que en su mayoría el texto fue acompañado por fotos (con o sin intervención).



TEMA MÁS RECURRENTE	TEMAS CON MÁS INTERACCIÓN
<u>CULTURA</u>	MOVILIDAD FRANQUICIA
<u>EFEMÉRIDES</u>	<u>CULTURA y EVENTOS (efeméride)</u>
<u>CAPACITACIÓN</u>	<u>SALUD</u>
<u>SALUD</u>	EMPRESARIATO
<u>ENTRETENIMIENTO</u>	<u>DEPORTE INCLUSIVO</u>
<u>ESPACIO PÚBLICO</u>	
<u>INCLUSIÓN</u>	
<u>OBRAS</u>	
<u>PARTICIPACIÓN</u>	

Tabla 9 Comparativa temas más recurrentes con los de mayor interacción en Facebook

A continuación el cuadro muestra las diez publicaciones de la cuenta de Twitter de Muni Rosario que generaron mayor interacción dentro del período.

Texto del posteo	Type	RT	Like	Tema	Tipo de contenido
♀ #Rosario lleva más de 6 años sin muertes de mujeres por abortos clandestinos. La Intendente @MonicaFein expuso en el Congreso de la Nación la experiencia de la ciudad en políticas de #saludsexual reproductiva. Mirá más info de la charla ► <a href="https://t.co/dVxCST3QLn">https://t.co/dVxCST3QLn</a> <a href="https://t.co/6o90qsL9WQ">https://t.co/6o90qsL9WQ</a>	New	90	280	SALUD	Foto
RT @juventudrosario: ☐#CirqueDuSoleil Este Domingo 4, función de las 13.30hs y 17.00hs Seguinos, dale RT, dejanos tus datos por DM y ganat...	Retweet (native)	742	240	SORTEO	Foto
☐ #CupoLaboralTrans Reabrimos el Registro Único de Aspirantes para personas travestis, transexuales y transgénero. Una oportunidad para la población trans históricamente discriminada en el mercado laboral formal que hoy puede acceder a más derechos ☐☐	New	90	239	INCLUSIÓN EMPLEO	Card
☐Una historia de esfuerzo y progreso☐ Manuel Costello, Gastón Torche y Agustín Tartaglia, tres rosarinos que representarán a la ciudad y el país con la Selección de Futsal para personas con Síndrome de Down ☐☐ <a href="https://t.co/zOVbXBuePz">https://t.co/zOVbXBuePz</a> <a href="https://t.co/DeH1Xzasoa">https://t.co/DeH1Xzasoa</a>	New	52	230	DEPORTE INCLUSIÓN	Foto

¡Falta poco! Estamos remodelando el Anfiteatro Humberto de Nito para volver a recibir los mejores espectáculos.	New	29	226	OBRA CULTURA	Card
RT @MonicaFein: ¡Vuelve la Feria Internacional del Libro a Rosario! ☐☐ Después de 10 años vamos a disfrutar de un gran evento cultural que...	Retweet (native)	61	223	CULTURA	Video
RT @MonicaFein: Mi apoyo incondicional a los magistrados que intervinieron en el juicio a la banda narcocriminal que tanto dolor le causó a...	Retweet (native)	49	194	SEGURIDAD	Solo texto
En #Rosario nos estamos preparando para la Feria Internacional del Libro. ¡Vuelve en mayo, después de 10 años! ☐☐ <a href="https://t.co/ZCk3dFiFsV">https://t.co/ZCk3dFiFsV</a>	New	57	168	CULTURA	Video
Conocé la historia de Raúl, el mayorista que se animó a abrir su propia carnicería en el @mercadodelpatio, generando nuevas fuentes de trabajo y ofreciendo mercadería de calidad ☐ ☐ <a href="https://t.co/sbLZPL0dsJ">https://t.co/sbLZPL0dsJ</a> <a href="https://t.co/l0eMli3Q9a">https://t.co/l0eMli3Q9a</a>	New	14	164	EMPRENDIMIEN TO	Foto
¡Se agranda la #BibliotecaArgentina! ☐ Mirá cómo vienen las obras en la emblemática sede de Roca 731 ☐ <a href="https://t.co/sZrsOcC53x">https://t.co/sZrsOcC53x</a> <a href="https://t.co/sCBTpSTGz1">https://t.co/sCBTpSTGz1</a>	New	25	152	OBRA CULTURA	Fotos

Tabla 10 Diez tuits de Muni Rosario con mayor interacción de marzo a mayo.

Comparando los temas más recurrentes con los de mayor interacción en Twitter, se observan coincidencias en los tópicos: cultura, salud, inclusión y obra pero también podrían estar vinculados los temas de comercio y producción local con emprendimiento.



<b>TEMA MÁS RECURRENTE</b>	<b>TEMAS CON MÁS INTERACCIÓN</b>
<u>CULTURA</u>	<u>SALUD</u>
<u>SALUD</u>	SORTEO

<u>OBRAS</u>	<u>INCLUSIÓN EMPLEO</u>
COMERCIO	<u>DEPORTE INCLUSIÓN</u>
TURISMO	<u>OBRA</u>
EFEMÉRIDES	<u>CULTURA</u>
MOVILIDAD	SEGURIDAD
AMBIENTE	EMPRENDIMIENTO
PRODUCCIÓN LOCAL	
<u>INCLUSIÓN</u>	

Tabla 11 Comparativa temas más recurrentes con los de mayor interacción en Twitter

Para sintetizar hay una fuerte coincidencia en ambas redes de los temas que más impacto generan: cultura, salud, inclusión y podría agregarse emprendimiento (que hace referencia a historias de vida de emprendedores locales).

#### **D) Palabras utilizadas con mayor frecuencia en los comentarios de las publicaciones con mayor interacción.**

Para conocer la nube de palabras que utilizan los e-ciudadanos en interacciones con MuniRosario en Facebook, se tomarán los diez comentarios destacados de las diez publicaciones que generaron más interacción. Se realizó esta delimitación porque cada posteo mencionado tiene un número de comentarios extremadamente alto. Si bien la muestra no es tan amplia hay que considerar que se están tomando aquellos temas sobre los cuales la e-ciudadanía mostró mayor interés, de ahí su relevancia.

Luego de exponer la nube de palabras se expondrán las palabras (10) que aparecen como predominantes.



Ilustración 3 Nube de palabras de la comunidad de Muni Rosario en Facebook.



**TÉRMINOS | RECURRENCIA**

NO	48
TODOS	27
GRACIAS	24
HACER	15
TODO	15
NUESTRO	12
VIDA	11
HECA	11
YA	10
FELICIDADES	10
FELICITACIONES	10

Tabla 12 Diez palabras predominantes en los comentarios de la página de Facebook de MuniRosario

La palabra “No” que aparece como la más mencionada, es utilizada en distintos contextos discursivos. Una posibilidad de agrupar alguno de los usos sería la siguiente:

- Pedidos de asistencia para realizar trámites u obtener más información: No puedo ingresar / No aparece /No entiendo / No pueden / No pude
- Reclamos y afines: No chequean / No me gusta / No me cierra / No quiero / No arreglan / No es gratis / No ahorran / No hagan (tal cosa) / No hace falta / No ponen / No dar
- Agradecimientos: No tengo más que ... / No tengo palabras / No sé cómo haríamos sino / A no ser tan quejosos

El uso del término “todo” / “todos” es muy disímil, por lo tanto no se pueden sacar conclusiones sobre la recurrencia de su aparición.

En cuando al uso “Hacer” responde mayoritariamente a consultas y pedidos de reporte: ¿qué van a hacer con...?/ ¿cómo tengo que hacer...?/ quiero hacer (tal cosa)/ ¿cómo se puede hacer...?/ ¿cómo hacer...?/ ¿qué debe hacer...?

La recurrencia de la palabra “Nuestro” deja al descubierto la referencia a la pertenencia, experiencias, apreciaciones y emociones personales/ colectivas/ grupales.

El uso del “Ya” indica la presencia de conectores (ya que, desde ya), y por otro lado indica una referencia a una acción que ha concluido o una acción que ha cambiado (ya no...) o para referir al momento presente (ya).

Los términos “Vida”, “Heca”, “Gracias”, “Felicidades” y “Felicitaciones” están vinculados al servicio de salud pública y a las políticas de inclusión. Son palabras que demuestran el apoyo o el nivel de aceptación de la gestión en estos tópicos.

Pasando al ámbito de Twitter, para conocer la nube de palabras que utilizan los e-ciudadanos en interacciones con los tuit de MuniRosario, se tomarán los comentarios de las diez publicaciones que generaron más interacción.



En el caso de Twitter los usos son distintos. El término “No” aparece como el más recurrente. Analizando su entorno discursivo se encuentra un abundante reclamo y desaprobación: no existen (ironía), no le creo, #Yonovotoapoliticoproaborto, #NoAlAborto, no expone, no correlation, no sabe, no contesta, no ganan, #NoVuelvenMas, no es el foco, no era el tema, no te creo, no tiene freno, no le veo el sentido, no entiendo (ironía), no trabaja, no dice, no aparece, no laburan. Aunque mayormente son enunciados dirigidos a Muni, la negación también aparece en las interacciones entre usuarios.

Las recurrencia en el uso de las palabras “Aborto” y “Mujer” son indicadores del contexto de enunciación, si es que no lo son todas, el debate por la Ley de interrupción legal del embarazo, las marchas de Ni Una Menos y el día de la mujer.

El uso del término “Rosario” indica la inserción en temas de debate o diálogo nacional o incluso internacional. Dos contextos de uso se destacan: la mención de la ciudad para resaltar el sistema de salud pública y para hacer referencia, en forma positiva o negativa, al tratamiento / intervención en el tema aborto legal.

Del resto de los términos no se pudo obtener ninguna regularidad de uso o correspondencia a un contexto.

**CAPÍTULO 7**  
**Análisis discursivo del**  
**diálogo en las redes**  
**sociales de Muni**  
**Rosario**

Sobre lo analizado en el capítulo anterior se suma una mirada más discursiva centrada en la actitud de los sujetos, tanto el estado municipal como los ciudadanos, en relación a sus enunciados.

A través del análisis del discurso se indagará sobre aquello que, en los textos publicados en la redes sociales de MuniRosario, pone de manifiesto la actitud del municipio en relación con su contenido y con su destinatario (el ciudadano), y éste último dando respuesta.

A partir del análisis de lo recolectado se podrán exponer las manifestaciones de acuerdo o contrato, la cooperación, disposición conversacional y negociación, y las amenazas y conflictos, entre e-ciudadanos y e-gobierno en las redes de Twitter y Facebook de Muni Rosario.

Se estudiará la modalidad y sus clases: modalidad de enunciación y de enunciado, serán conceptos principales para abordar el análisis del discurso. Contribuirán a obtener regularidades, comparar y describir los enunciados del municipio y los comentarios de sus usuarios.

Y por último se utilizará el concepto de lector modelo de Umberto Eco. Este usuario modelo es construido por la Muni al generar sus publicaciones y aplicar estrategias que incluyen las previsiones de los movimientos interpretativos de los e-ciudadanos. Se recurre a esta categoría para indagar el prototipo de usuario modelo que construyen las redes oficiales de la municipalidad de Rosario, las estrategias y las condiciones que deben satisfacerse para que el contenido potencial de un texto quede plenamente actualizado.<sup>12</sup>

### **7.1 Actitud del municipio en relación con su contenido**

En este apartado se analizarán las **modalidades de enunciado** presentes en las publicaciones de la muestra. Simplificando, se determinará cómo el hablante (Municipalidad de Rosario) sitúa el enunciado en relación con

---

<sup>12</sup> Al igual que en el análisis de contenidos, toda la recolección de la muestra y los cuadros de análisis completos se encuentran disponibles en [www.redesrosariogob.com.ar/anexo](http://www.redesrosariogob.com.ar/anexo).

la verdad, falsedad, probabilidad, certidumbre, verosimilitud, etc. (modalidad lógicas); o en relación con juicios apreciativos: lo feliz, triste, útil, etc. (modalidades apreciativas).

Comenzando por las publicaciones en Facebook, a continuación se presentan los cuadros con las publicaciones en las que, dentro del período determinado, se puede observar con más claridad la manifestación de la modalidad de enunciado.

MARZO		
FACEBOOK	Texto del posteo	MODALIDAD DE ENUNCIADO
JUEVES 1	Barrios <b>más seguros e iluminados...</b> Obras que te cambian la vida de verdad 📸 Este año se viene la inversión <b>más grande</b> de la historia en iluminación led: serán más de 15 mil luces en avenidas, parques, plazas, y entornos de hospitales y universidades 📸 bit.ly/2GNMeKw	Apreciativo: de cantidad
LUNES 5	📸 <b>¡FUIMOS UNA BANDA!</b> 📸 Los Palmeras y la Filarmónica la rompieron en el festejo por los 206 años de nuestra Bandera. 📸 Oroño y 27 de Febrero, carrusel de colores, parecía la cumbiamba 📸	Apreciativo: de cantidad
MIÉRCOLES 7	<b>Así fue</b> la apertura de sesiones del Concejo Municipal. La intendenta Mónica Fein llegó al recinto acompañada por vecin@s de la ciudad y anunció la puesta en marcha del nuevo sistema de transporte, la implementación del Distrito Virtual e insistió con la autonomía municipal ▶ <a href="http://bit.ly/2to12hd">http://bit.ly/2to12hd</a>	Verdad
DOMINGO 18	Raúl es carnicero mayorista desde hace 25 años y se animó a abrir su local propio cuando abrió el Mercado del Patio. " <b>Tenía ganas</b> de hacer algo distinto, que me renovara la energía y me devolviera al público. El Mercado es una experiencia <b>increíble.</b> " Conocé más de su historia y su trabajo en este link ➡ bit.ly/2DyQ4VX	Apreciativo
JUEVES 22	📸 ¡Atención rosarinas y rosarinos! Muchas personas han llegado durante los últimos días al Palacio Municipal (Buenos Aires 711) con un <b>supuesto</b> turno otorgado por el Ministerio de Trabajo de la Nación para una entrevista de empleo. Queremos aclarar lo siguiente: ➡ <input type="checkbox"/> Nación <b>no tiene la potestad</b> de otorgar turnos de organismos municipales. ➡ <input type="checkbox"/> Las oficinas de la Dirección de Empleo se encuentran en cada uno de los distritos, <b>no</b> en Buenos Aires 711, y <b>no es necesario</b> llenar ningún formulario web para acceder a la atención en dichas oficinas. ¡Gracias!	Verdad, falsedad

Tabla 2 Publicaciones de marzo en Facebook que contienen manifestación de la modalidad de enunciado.

ABRIL		
FACEBOOK	Texto del posteo	MODALIDAD DE ENUNCIADO (en relación con la verdad, falsedad, probabilidad, certidumbre, verosimilitud, etc. o en relación a

		juicios apreciativos: lo feliz, triste, útil, etc.)
DOMINGO 1	<p><b>¡Abrió la Mini Tienda Cultural de Rosario en el Mercado del Patio!</b> Un nuevo espacio de bienes culturales y objetos de diseño producidos por artistas, diseñadores y editoriales de la ciudad y la región.</p> <p>De jueves a domingo, de 9 a 21hs <b>¡Vení a conocerla!</b> ➔ bit.ly/2E6KL0p</p>	Apreciativo: lo feliz (en el uso de la exclamación)
LUNES 2	<p>Saludamos con <b>orgullo y respeto</b> a nuestros ex combatientes. En nuestra tierra, nuestros héroes.</p>	Apreciativo: orgullo
MIÉRCOLES 4	<p>¡Pavimento definitivo en el barrio Las Heras Sur! <b>Más seguridad</b> vehicular y peatonal que <b>mejorará la calidad</b> de vida de más de 350 familias, y tránsito por el barrio de más de 1.500 vecinos y vecinas del #DistritoSur. Mirá cómo avanzan las obras ▶ bit.ly/2q46MZt</p>	Apreciativo: mejorará
JUEVES 5	<p><b>¡Estamos de festejo!</b> El Fonavi de Parque Oeste comienza la primera etapa de obras #PlanABRE. 688 familias serán protagonistas de las transformaciones en el barrio del #DistritoOeste. ¡Encontrá más info!</p>	Apreciativo: lo feliz
MARTES 10	<p>Al ritmo del 2x4 <b>Así se vivieron</b> los encuentros anteriores. Hasta el 28 de abril podés seguir disfrutando de conciertos, milongas, exhibiciones de bailarines y clases Mirá el cronograma y sumate ➔ bit.ly/2IEYONq</p>	Verdad
MIÉRCOLES 11	<p>¡Nuestros jóvenes proyectando el futuro! Más de 500 adolescentes del #DistritoOeste que se capacitaron en oficios recibieron sus diplomas <b>¡Felicitaciones!</b> ➔ bit.ly/2lLcmad</p>	Apreciativo: felicitaciones
VIERNES 13	<p>¡Inauguramos luces LED junto a vecinos y vecinas de #EmpalmeGraneros! La zona del centro comercial ahora <b>está así</b> de renovada ➔ bit.ly/2lRoGpg</p>	Verdad
LUNES 16	<p><b>¡Qué lindo</b> va a quedar el Fonavi!! El #PlanABRE llegó al complejo habitacional del barrio Flammarión para renovarlo comienzan los trabajos de hidrolavado y pintura y la conformación de consorcios donde cada vecino y vecina participa de la transformación. Enterate más en este link &gt;&gt; bit.ly/2HEfqVY</p>	Apreciativo: lo bello
JUEVES 19	<p>¡Así <b>festejamos</b> el #DíaMundialDeLaBici! #RosarioSeMueve</p>	Apreciativo: lo feliz

Tabla 3 Publicaciones de abril en Facebook que contienen manifestación de la modalidad de enunciado.

MAYO		
FACEBOOK	Texto del posteo	MODALIDAD DE ENUNCIADO
MARTES 1	<p>¡<b>Feliz día</b> a las trabajadoras y trabajadores de nuestra ciudad, protagonistas de todos los días</p>	Apreciativo: felicidad
JUEVES 3	<p>¡Nuevas obras para el complejo de viviendas Fonavi de Tucumán y Solís! Además de las mejoras en el barrio, vamos a trabajar para fortalecer los</p>	Verdad

	consorcios con la participación activa de las familias que viven en las 27 torres. <b>Así continúa</b> el #PlanABRE en Bº Ludueña ➔ bit.ly/2jmAeWP	
DOMINGO 6	Este mes el HECA cumple 10 años en su actual edificio trabajando para garantizar el derecho a la salud ➔ <b>Un hito</b> para Rosario que desde su puesta en funcionamiento <b>refleja la fortaleza</b> de nuestro sistema público de salud. ¡Mirá el cronograma de actividades! ➔ bit.ly/heca10años	Apreciativo
LUNES 7	¡Ya podés tramitar y renovar tu Movi Universitaria y/o Terciaria!	Verdad
LUNES 7	¡Mirá cómo está quedando el Fonavi de Rouillón y Seguí! ➔ ➔ Con el #PlanABRE estamos transformando los barrios de la ciudad ➔ bit.ly/RouillónySeguí	Verdad
DOMINGO 13	¡Para chuparse los dedos! ➔ Del 13 al 20 de mayo llega la 8ª Semana Gastronómica Rosario con una agenda repleta de actividades ➔ semanagastronomicarosario.com	Apreciación (lo sabroso)
LUNES 14	¡Así se ven las mejoras que llegaron a Empalme Graneros! ➔ ➔ En este video hablan sus protagonistas. Conocé más sobre las obras que estamos haciendo en los barrios de la ciudad ➔ bit.ly/TransformacionesBarriales.	Verdad
SÁBADO 19	¡Aplausos! Se capacitaron a través del programa #NuevaOportunidad, conformaron una cooperativa de trabajo y ahora fabrican baldosas artesanales con sus propias manos ➔ Conocé esta <b>historia de superación</b> que crece día a día ➔ bit.ly/2jWeQYY	Apreciativa: lo feliz
VIERNES 25	Aquello que queremos proteger y dejar como legado, los desafíos que debemos superar para ser un país en el que nadie quede afuera. Eso es nuestra patria, la que ha dejado huellas y heridas, y que seguimos construyendo día a día. ➔ ➔ ➔ <b>¡Viva la #Patria!</b> ➔ ➔	Apreciación
SÁBADO 26	Feria del Libro Rosario 2018. <b>¡Así arrancó</b> la Feria Internacional del Libro Rosario! ➔ Cientos de rosarinas y rosarinos ya empezaron a recorrerla. Si te encontrás en el álbum etiquetate ➔ ¡Esto recién comienza! #FILRosario	Verdad
LUNES 28	<b>¡Orgullo #LGBTI!</b> ➔ Mes de la #DiversidadSexual, un tiempo para visibilizar la lucha individual y colectiva ➔ bit.ly/2s70TM1	Apreciativo

Tabla 4 Publicaciones de mayo en Facebook que contienen manifestación de la modalidad de enunciado.

A continuación aquellas publicaciones de Twitter en las que se encontraron marcas de la modalidad de enunciado.

MARZO		
Texto del posteo	Retweet count	MODALIDAD DE ENUNCIADO
RT @MonicaFein: <b>Estamos felices</b> por la aprobación del proyecto de expropiación de la casa de Olga y Leticia #Cossettini en #Rosario. Será u...	37	Apreciativo: Lo feliz
¡Se agranda la #BibliotecaArgentina! ➔ <b>Mirá cómo vienen las obras</b> en la emblemática sede de Roca 731 ➔ <a href="https://t.co/sZrsOcC53x">https://t.co/sZrsOcC53x</a> <a href="https://t.co/sCBTpSTGz1">https://t.co/sCBTpSTGz1</a>	25	Verdad
➔ ➔ ¡Atención rosarinas y rosarinos! Muchas personas han llegado durante los últimos días al Palacio Municipal (Buenos Aires 711) con un <b>supuesto</b> turno otorgado por el Ministerio de Trabajo de la Nación para una entrevista de empleo. Queremos aclarar lo siguiente: ➔	21	Verdad y falsedad
➔ ➔ Nación <b>no tiene la potestad</b> de otorgar turnos de organismos	20	verdad y

municipales. ➡ Las oficinas de la Dirección de Empleo se encuentran en cada uno de los distritos, <b>no</b> en Buenos Aires 711, y <b>no es necesario</b> llenar formularios web para ser atendidos en dichas oficinas. ¡Gracias!		falsedad
¡Un, dos, tres! 🗳️🗳️ <b>Mirá paso a paso</b> cómo tenés que hacer para sacar o renovar tu #MedioBoletoEstudiantil. 🗳️ Es para alumnos y alumnas desde jardín hasta escuela secundaria.	19	Verdad
@MonicaFein "Pero tengan todos y todas, la <b>certeza</b> , que en nuestro programa de gobierno <b>no van a encontrar</b> nunca una política destinada a recortar derechos" @MonicaFein #AperturaConcejo2018	14	Certeza
@MonicaFein "Sin apartarnos de lo establecido en la ley podemos decir con <b>gran orgullo</b> que, en Rosario, desde hace 6 años no mueren mujeres por causa de #aborto." #AperturaConcejo2018	11	Apreciativo: orgullo
"A quien tenga <b>duda</b> sobre la capacidad de esta ciudad para seguir cambiando, innovando y creciendo, lo invito a recorrer el @mercadodelpatio , el Polo Tecnológico y el imponente @AcuarioRParana. Rosario no para" @MonicaFein	11	Certidumbre e incertidumbre
"Es <b>indispensable</b> que este año se avance en la Reforma de la Constitución Provincial. <b>No me interesa</b> discutir la reelección de un dirigente. Necesitamos que se consagre de manera irreversible la autonomía que Rosario reclama desde hace años" @MonicaFein #RosarioEsFuturo	8	Apreciación: interés, necesidad

Tabla 5 Publicaciones de marzo en Twitter que contienen manifestación de la modalidad de enunciado.

ABRIL		
Text	Retweet count	MODALIDAD DE ENUNCIADO
Saludamos con <b>orgullo y respeto</b> a nuestros ex combatientes. 🇲🇪 En nuestra tierra, nuestros héroes. <a href="https://t.co/dELAaYR4br">https://t.co/dELAaYR4br</a>	46	Apreciativo: orgullo
👩👨👧👦 <b>¡Así festejamos</b> el #DíaMundialDeLaBici! 🇲🇪 #RosarioSeMueve <a href="https://t.co/8v6mKst8NW">https://t.co/8v6mKst8NW</a>	36	Apreciativo: lo feliz
Comenzamos con los trabajos de remodelación integral en Avenida Carrasco 🇲🇪🇲🇪 <b>Mirá cómo va a transformar</b> esta obra la movilidad y el espacio público de la zona norte ➡ <a href="https://t.co/hu8qKQCYVG">https://t.co/hu8qKQCYVG</a> <a href="https://t.co/xKGwLAdKs5">https://t.co/xKGwLAdKs5</a>	34	Verdad
<b>¡Qué lindo</b> va a quedar el Fonavi del barrio Flammarión! 🇲🇪 El #PlanABRE llegó con nuevas obras para renovarlo ➡ <a href="https://t.co/m81rAmMRad">https://t.co/m81rAmMRad</a> <a href="https://t.co/6YcRybYs6S">https://t.co/6YcRybYs6S</a>	6	Apreciativo: lo bello
Con el impulso de Municipio y Provincia, la cooperativa "Sabores Naturales" abrió su local propio en la Peatonal San Martín. ¡Acercate a conocer a las y los protagonistas de este proyecto y a probar sus <b>riquísimos</b> productos! 🇲🇪 <a href="https://t.co/CsGr3dot8Q">https://t.co/CsGr3dot8Q</a> <a href="https://t.co/VJCZWjalTM">https://t.co/VJCZWjalTM</a>	3	Apreciativo: lo rico

Tabla 6 Publicaciones de abril en Twitter que contienen manifestación de la modalidad de enunciado.

MAYO		
Text	Retweet count	MODALIDAD DE ENUNCIADO
🇲🇪 Este mes el HECA cumple 10 años en su actual edificio trabajando para garantizar el derecho a la salud. Un <b>hito</b> para Rosario que desde su puesta en funcionamiento refleja la fortaleza de nuestro sistema público de salud. <a href="https://t.co/pw80teZflc">https://t.co/pw80teZflc</a>	47	Apreciativo
🇲🇪 Los #PuntosDigitales de la ciudad son <b>espacios de inclusión, encuentro y</b>	15	Apreciativo

<b>aprendizaje</b> donde los protagonistas son los jóvenes. Te contamos cómo funcionan. <a href="https://t.co/dx7AxJRh7P">https://t.co/dx7AxJRh7P</a>		
<b>¡Aplausos!</b> Se capacitaron a través del programa #NuevaOportunidad, conformaron una cooperativa de trabajo y ahora fabrican baldosas artesanales con sus propias manos 🙌 Conocé su historia: <a href="https://t.co/WbcgBz4XJ8">https://t.co/WbcgBz4XJ8</a> <a href="https://t.co/yDampIINNbf">https://t.co/yDampIINNbf</a>	9	Apreciativo: lo bueno
Estamos trabajando en la remodelación integral de Avenida Carrasco 🏗️👉 <b>Mirá cómo va a transformar</b> esta obra la movilidad y el espacio público de la zona norte ➡️ <a href="https://t.co/hu8qKQInx6">https://t.co/hu8qKQInx6</a> <a href="https://t.co/TQzAxhgoRB">https://t.co/TQzAxhgoRB</a>	6	Verdad
<b>¡Para chuparse los dedos!</b> 🍴 Del 13 al 20 de mayo llega la 8ª Semana Gastronómica Rosario con una agenda repleta de actividades 📅 <a href="https://t.co/1Dr0FrBm7e">https://t.co/1Dr0FrBm7e</a> <a href="https://t.co/KG0eaJVU8M">https://t.co/KG0eaJVU8M</a>	6	Apreciativo: lo rico
<b>¡Una fiesta!</b> 🎉 Así celebramos los 10 años del HECA ➡️ <a href="https://t.co/792UJWphEn">https://t.co/792UJWphEn</a> <a href="https://t.co/6a3m5ZFm8l">https://t.co/6a3m5ZFm8l</a>	5	Apreciativo: lo feliz
Seguimos transformando los barrios de la ciudad 🏡 🏡 <b>¡Así se ven</b> las mejoras que llegaron a #EmpalmeGraneros! 📸 <a href="https://t.co/XLhEipEXzS">https://t.co/XLhEipEXzS</a>	4	Verdad

Tabla 7 Publicaciones de mayo en Twitter que contienen manifestación de la modalidad de enunciado.

Como era de esperar, el Municipio realiza a través de sus publicaciones apreciaciones o juicios de valor fundamentalmente positivos: sobre lo bello, útil, feliz, mejorado, sabroso, etc. y en relación a la modalidad lógica: verdades, certezas y demostraciones de lo real (mirá como..., así quedó..., así fue o se vivió).

Los enunciados que son simplemente verdaderos o falsos, no están modalizados, por tal motivo solo se tomaron aquellos contenidos que tuvieran marcas concretas de alusión modal a la verdad o falsedad, lo real o mentira. Sin embargo, en el uso lingüístico, incluso un enunciado exento de marcas puede adquirir modalidad por el contexto, y a excepción de aquellas publicaciones que desmienten información que circulaba por medios no oficiales, todos los contenidos propuestos (no mencionados en los cuadros anteriores por falta de modalizadores) hacen referencia a la verdad de los hechos y a situaciones reales, aunque no cuenten con marcas tan claras. Expresan certezas con respecto a un contenido informativo, no se habla de probabilidades, posibilidad o de dudas, seguramente porque el uso de estas modalidades hacen que el discurso pierda fuerza y determinación. Los contenidos presentan en la mayoría de los casos evidencias: fotográficas, audiovisuales, citas de autoridad o links a noticias que las contienen. Pero este estilo informativo es también el que lleva a enunciados “neutros”, con escasas

marcas de valoración (modalizadores, adjetivos, calificativos, apreciaciones, etc).

Por otro lado, las modalidades valorativas, en general, se proponen captar la atención, atraer e intentar provocar adhesión. En ese sentido se puede ver que fueron utilizadas para contar historias de vida, arengar algún evento o posicionarse con respecto a un determinado hecho (sobre todo en las citas a la intendenta Mónica Fein en Twitter).

En resumen, se utilizan mayormente frases valorativas o exclamaciones para dar emotividad positiva a los contenidos. En lo que respecta a la modalidad lógica, no se encuentran referencias a dudas o incertidumbres, al contrario, pero se observa un estilo más vinculado a la función informativa (objetiva e institucional particularmente), por lo cual no se encuentran modalizadores, se puede suponer entonces un intento por mantener los textos en la neutralidad. Aún así, si la modalidad de enunciado caracteriza el modo con que el sujeto sitúa la proposición en relación a la verdad, necesidad, posibilidad, es claro el intento de demostrar la verdad de los hechos gestionados por la administración, aunque su enunciado no cuente con refuerzos modalizadores.

## **7.2 Actitud del municipio en relación con su destinatario (el ciudadano).**

Aquí se analizará la **modalidad de enunciación** que corresponde a una relación interpersonal-social entre los protagonistas de la comunicación: municipalidad - ciudadano. Puede ser declarativa, interrogativa, imperativa, exclamativa, poniendo de manifiesto el tipo de comunicación.

Tomando la totalidad de las publicaciones de Facebook se determinó la o las modalidades de enunciación que contenía cada una, porque si bien cada enunciado tiene una modalidad de este tipo, las publicaciones están conformadas por más de un enunciado. A continuación el gráfico muestra los porcentajes de uso de las modalidades de enunciación y sus combinaciones.

## MODALIDAD DE ENUNCIACIÓN en Facebook

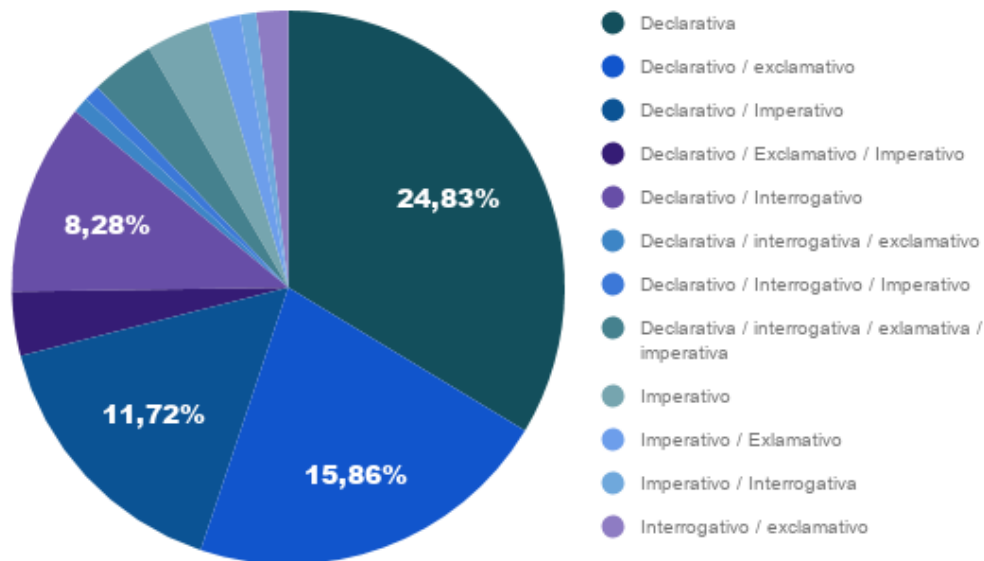


Gráfico 2 Uso de las modalidades de enunciación y sus combinaciones en Facebook.

El siguiente gráfico muestra los porcentajes de uso de las modalidades de enunciación tomando los 31 tuits con más interacción de los meses seleccionados.

## MODALIDAD DE ENUNCIACIÓN en Twitter

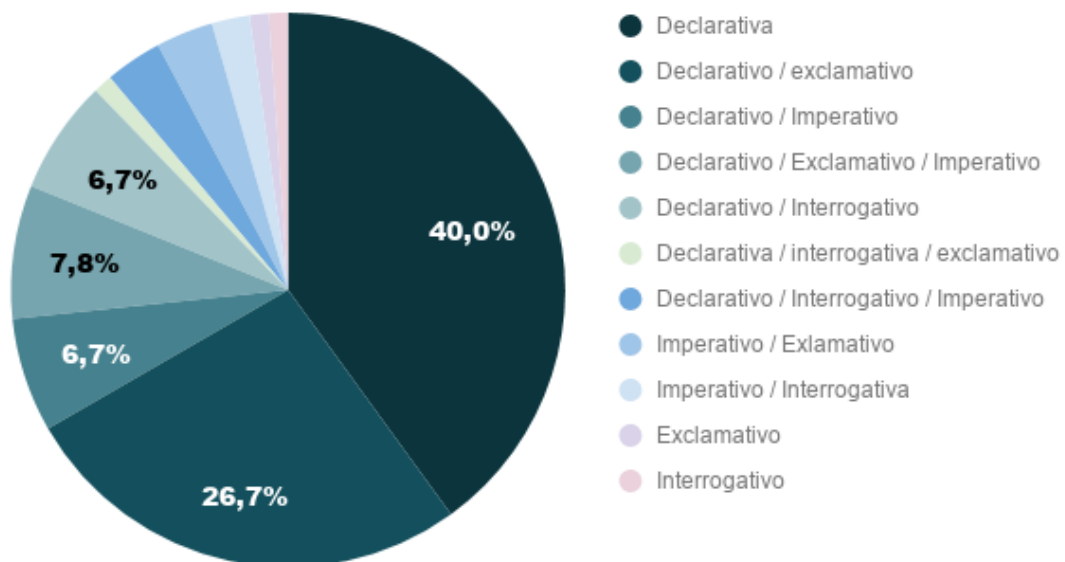


Gráfico 3 Uso de las modalidades de enunciación y sus combinaciones en Twitter.

La modalidad declarativa es la más utilizada, lo cual podría responder al hecho de que los textos periodísticos e institucionales son de tipo declarativos, y las fuentes de información sobre la que se guían estos contenidos publicados

proviene de noticias, notas, gacetillas y anuncios (de rosarionoticias.gob.ar) o textos institucionales gubernamentales (de rosario.gob.ar), como se demuestra a continuación.

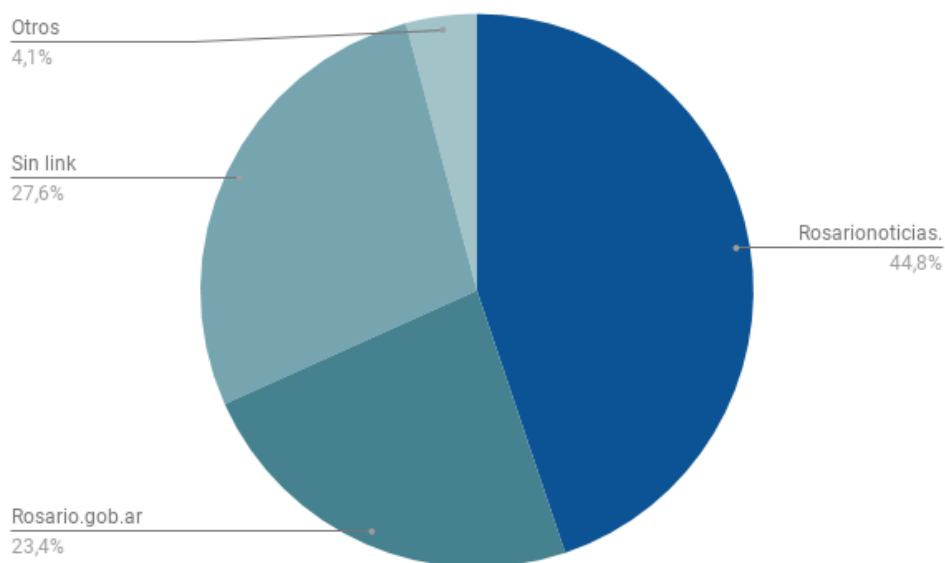


Gráfico 4 Fuentes de información de las publicaciones de Facebook.

Este gráfico muestra las fuentes de los links de las publicaciones de Facebook (realizado sobre el total de los posts del período seleccionado).

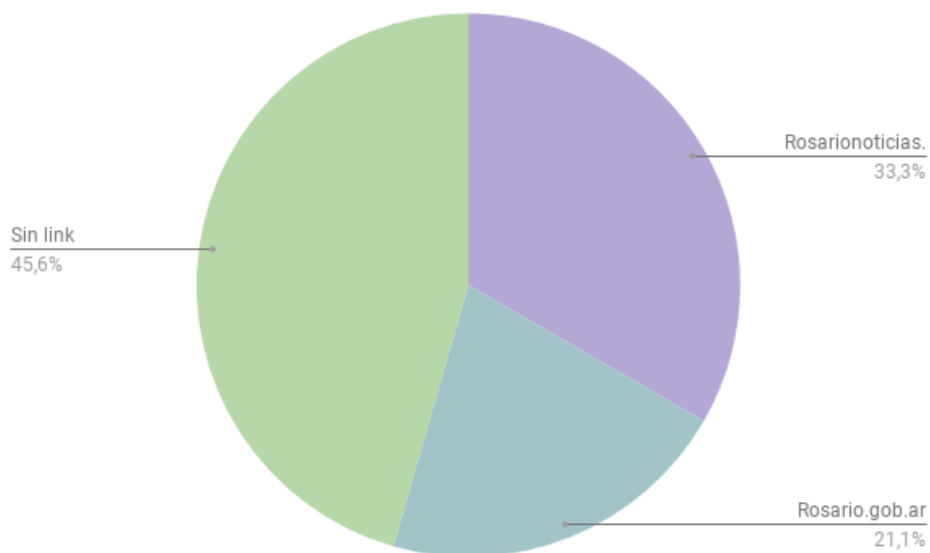


Gráfico 5 Fuentes de información de las publicaciones de Twitter.

En este caso se observan las fuentes de los links de las publicaciones de Twitter (sobre la muestra de los 31 tuits más relevantes de cada mes del período seleccionado).

Volviendo al análisis de la modalidad de enunciación, si bien predominantemente los posteos son declarativos, se destaca su combinación con la modalidad imperativa y exclamativa.

Como ya se mencionó en el análisis de contenido, hay un fuerte uso del modo imperativo con apelación a la segunda persona del singular desde un trato coloquial. La modalidad imperativa denota una relación jerárquica, como un marcador de posición alta del estado sobre los ciudadanos, con el poder de ordenar. Sin embargo, el uso coloquial (voseo) se vincula más con una búsqueda de interacción y una invitación a encontrar más información, imágenes y datos en el link o en la publicación en sí mismo (por ejemplo con el uso de: mirá, chequeá, conocé, etc.), pero también un llamado a la acción (como pueden ser los casos de uso de: “llamá”, “vení”, “participá”, “visitá”, “no dejes residuos”, etc.). En estos últimos casos, y en general en el acto imperativo, la imposición, orden, recomendación, prohibición o pregunta indiscreta, suele ser visto como una amenaza a la imagen del destinatario. El pedido de compromiso y los llamados a la acción, pueden terminar generando debate y diálogos en malos términos. En estos casos la posición de los participantes, tanto el e-gobierno municipal como los e-ciudadanos se ve en peligro. La resolución es negociar o entrar en conflicto. Se analizará este punto luego, en el apartado que estudia los comentarios de los ciudadanos.

La utilización de la modalidad imperativa puede ser tomada como una provocación o una intromisión del estado municipal en el accionar de los ciudadanos. Puede ser considerada como una provocación debido a un estado de situación anterior, un mal vínculo previo a la publicación, que expresa la relación que el ciudadano tiene con el municipio. Si el ciudadano no legitima la palabra del municipio, si no avala su rol dentro del contrato de diálogo, entonces la negociación se dificulta y el enfrentamiento es inminente. Algo de esto ya comenzaba a observarse en el análisis del contenido de los comentarios.

Por otro lado, el uso de la modalidad exclamativa aparece ligado a la función emotiva. Con su uso, el municipio parece intentar expresar alegría, euforia, entusiasmo o simplemente una tonalidad positiva al enunciado.



Imagen de captura 1 Facebook Muni Rosario



Imagen de captura 2 Facebook Muni Rosario

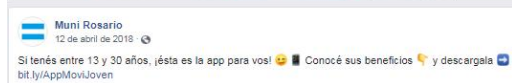


Imagen de captura 3 Facebook Muni Rosario



Imagen de captura 4 Facebook Muni Rosario



Imagen de captura 5 Facebook Muni Rosario



Imagen de captura 6 Facebook Muni Rosario

Por último, la modalidad interrogativa es la de menor uso dentro de las publicaciones de ambas redes del municipio. En ninguno de los casos son preguntas incisivas, personales o indiscretas, sino por el contrario son preguntas retóricas. La excepción es una cita de la intendenta, tomada del discurso de apertura del Concejo Municipal, donde el interrogante no va dirigido a la ciudadanía sino a sus oponentes políticos.



Imagen de captura 7 Facebook Muni Rosario



Imagen de captura 8 Facebook Muni Rosario



Muni Rosario  
27 de abril de 2018

¿Sabías que Rosario hace 5 años que no tiene personas evacuadas por inundaciones? 🤔 ¡Mirá el video y enterate por qué!  
Más info de las obras en este link >> [bit.ly/ObrasHidráulicas](http://bit.ly/ObrasHidráulicas)

Imagen de captura 9 Facebook Muni Rosario

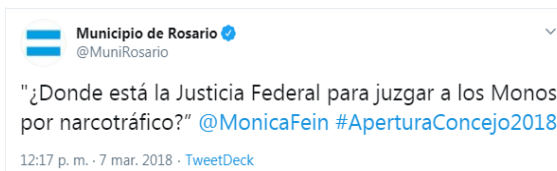
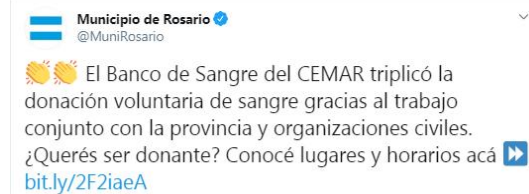


Imagen de captura 11 Twitter Muni Rosario

Si bien el poder de interrogar no se adjudica a cualquiera, y remite a un tipo particular de relación social de jerarquía que obliga a otro a responder, en este caso, como se observa en los ejemplos, es más un recurso estilístico.



Imagen de captura 10 Facebook Muni Rosario



6:25 p. m. · 11 mar. 2018 · TweetDeck

Imagen de captura 12 Twitter Muni Rosario

Estos modos de interrelación vinculados al uso de ciertas modalidades están reglados, para la obtención de buenos resultados, por normas de cortesía. Aunque según Calsamiglia y Tuson (1999) hay situaciones en las que la cortesía no es pertinente, una de ellas aplica a los casos de relación jerárquica establecida, como es el caso de las autoridades de gobierno o entidades gubernamentales, sin embargo los espacios virtuales de redes

sociales con su particular contrato de comunicación, hacen que se ponga en discusión esa supuesta excepción. En consonancia con esto y con la importancia que paulatinamente fue tomando la participación ciudadano en los nuevos paradigmas de la administración pública y para el gobierno abierto, es de vital importancia realizar también un análisis discursivo sobre los comentarios de los e-ciudadanos.

### 7.3 Actitud de los ciudadanos con las publicaciones del municipio

La cooperación conversacional y la negociación son condición del proceso y del contrato comunicativo (Calsamiglia y Tusón, 1999). De esta forma se reconocen mutuamente los interlocutores y se les otorga una posición, con derechos y deberes.

A continuación se expondrá el análisis de las modalidades de enunciado y enunciación en el discurso de los e-ciudadanos. El análisis se llevó a cabo en la página de Facebook de Muni Rosario sobre los 10 comentarios más relevantes realizados en las 10 publicaciones con mayor interacción en el período seleccionado; y en Twitter Muni Rosario sobre el total de los comentarios realizados en las 10 publicaciones con mayor interacción del período tomado como muestra.

Empezando con Facebook se expone debajo un cuadro con los comentarios que poseen una modalidad del enunciado más clara, si obtuvieron respuesta por parte del municipio y el tema sobre el que versa el comentario, en caso de no coincidir con el tema propuesto por la publicación el recuadro aparece en rojo. Por otro lado, sobre las modalidades apreciativas se resaltaron aquellas que exponen una determinada posición: positiva (verde) y negativa (roja).

Comentarios más relevantes	Respuesta	Tema del comentario	Modalidad del enunciado
"AmigOs" engloba a TODOS hombres y mujeres, <b>escriban bien</b> por favor.	Si	Lenguaje inclusivo	Apreciativa: crítica
Karina Paz Hola, info sobre el medio boleto	Si	Franquicia	Apreviativa:

universitario. <b>gracias!</b>			agradecimiento
No puedo ingresar a la pagina me dice que por el momento no funciona.gracias	Si	Franquicia	Apreciativa: agradecimiento
Hola, quisiera saber si para la persona que acompaña a niños menores, que no pueden viajar solos, también tienen derecho al medio boleto. Gracias	Si	Franquicia	Apreciativa: agradecimiento.
No entiendo como hacer la renovación!! Me lleva a la pagina de solicitud .. Y quiero el de renovación !! Me pueden pasar el link para renovar, por favor! Gracias!	Si	Franquicia	Apreciativa: agradecimiento
Me parece fantástico que podamos seguir teniendo esta movida cultural, a pesar del pésimo momento económico y político. La cultura es lo que nos mantiene vivos, el día que se termine ahí si que estamos al horno!!!!	Me gusta	Cultura	Apreciativa.
👍👍👍muy bueno esta tarde pude disfrutar muy lindas las películas ojalá nunca se pierda este espacio	Me gusta	Cultura	Apreciativa: lo bello
Tienen muchas falencias los jubilados, pero bueno que lo disfruten, PERO no se distraigan de la terrible realidad	Si	Adultos mayores	Apreciativa.
Que bueno. Seria buenísimo si dan direccion. Y a que hora. Gracias.	Si	Cultura	Apreciativa
Donde queda?Ya que estoy en Rosario y podria aprovechar!Soy fans,del cine argentino!	Si	Cultura	Apreciativa
Qué lleven a los chicos a las bibliotecas públicas!! Es una experiencia inolvidable!!	Me gusta	Cultura	Apreciativa.
Apoyemos algo que hacen bien, todos los reclamos son válidos,y tienen razón todos los que reclaman pero bueno ésto es bueno,una que hacen bien.....	No	Cultura	Apreciativa.
Qué hermosa es la lectura Recuerdo mis maestras nos hacían pasar al frente y leer. Nos enseñaban desde como tomar el libro respetar los puntos y las comas y la lectura nos transportaba	Me gusta	Cultura	Apreciativa.
Ah qué bueno!! Usaron la foto de la actividad del Ring de lectura! Me encanta ❤️	Me gusta	Cultura	Apreciativa.
Vivo en Pueyrredon entre Guemes y Rivadavia, quisiera saber porqué sacaron el puesto de la PoliciaComunitaria que estaba en la esquina de Rivadavia y Pueyrredon???? Es muy <b>necesario</b> que vuelva a estar en ese lugar en caracter de <b>urgente!!!</b> Gracias	No	Seguridad	Apreciativa: necesidad y urgencia.
Muni rosario. Atiendan a los reclamos. Rclamo 291499/2018 (SIN RESOLVER) Agrego otro 305494 /2018 con intervencion programada el 20/04 SIN RESOLVER. Es <b>necesario</b> comunicarse de nuevo? No chequean nada?	Si	Servicio Urbano	Apreciativa: necesidad.
<b>Gracias</b> por los operativos ta realizados para evitar los estruendosos sonidos que producen las motos con sus tubos de escapes. Pero la <b>verdad</b> es que están lejos de <b>realmente</b> abolirlos. Y ahora que van a hacer para proteger la salud de los habitantes de Rosario?	No	Ruidos molestos	Apreciativo: agradecimiento. Lógico: verdad.

<p><b>Felicidades!</b> A Mi esposo lo salvaron de una cirugía despues de un infarto hace 1 año y medio. A mi hijo mayor hace 1 año de una infecciòn en el rostro "el triàngulo de la muerte" le llaman los dermatòlogos y a mi me hicieron hace 3 años una cirugía ginecològica por un fibroma de gran tamaño y bastante complicada!<b>Realmenteagradecida</b> por los profesionales y equipo completo por su atención! Toda la vida mi esposo y yo trabajamos "en negro," y nunca tuvimos acceso a una obra social y <b>agradezco</b> de por vida la atención en HECA, CEMAR y actualmente en el Centro Martin donde nos hacemos controles médicos, vacunaciòn y nos entregan mensualmente medicaciòn gratuita para nuestros tratamientos y asi también los estudios periòdicos que nos ordenan los especialistas. No se cómo haríamos para costearlos sino fuera por la Salud Pública en Rosario!GRACIAS !!!</p>	Me gusta	Salud	Apreciativa: Agradecimiento.
<p>Los felicitos a todos doctores enfermeros maestra nsa mucas todos en general lo mejor decrosario y zonas viene de todos lo pueblos y ciudades y de otros paises la atencie es espectacula sigan haci muchas felicidades y suerte</p>	Me gusta	Salud	Apreciativa: Agradecimiento.
<p>AMI NO ME GUSTA ESE HOSPITAL.. TODOS MUEREN ☹ RE MALA LA ATENCION .. AGUANTE EL PROVINCIAL PARA LA URGENCIA SERA VIEJO EL HOSPITAL PERO NO MORIS AI !!</p>	Si	Salud	Apreciativa: lo malo.
<p>Excelente el personal tenga el cargo que tenga, Excelente el nivel de los médicos y enfermeros, excelente instalaciones, excelente por donde se lo mire, funcionando a pleno gracias al aporte que hacemos UNICAMENTE los rosarinos a través de nuestros impuestos, usado por los rosarinos pero también por las localidades y provincias que rodean Rosario. Orgullo nuestro. Listo , ahora empiecen los rosarinos fanáticos anti Rosario a criticarlo sin piedad, queriendole mostrar al mundo que todo lo que se hace en Rosario es pura mierda, tarados traidores.</p>	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimiento.
<p>Felicidades a todos los q estan ahi las 24 hs del dia sin importa fiesta o cumpleaños estan ahi para salvar vida y atendrr d los q necesitan tanto como los doctores e enfermeras hasta los camilleros y sin mas hablar a los q limpian ahi porq ed exelent hospital la tube a mi viejita ahi y siempre q caimos ahi por una o otra situacion d enfermedad nos atemdieron de dies... por mucho mas</p>	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimiento.
<p>Felicitaciones para todos médicos enfermeros mucamas un grupo como pocos gracias al heca y a toda esa maravilloso médicos estoy de pie no tengo mas q palabras de agradecimientos gracias mil gracias y por muchos años mas</p>	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimiento.
<p>Mis felicitaciones a todo ese equipo de trabajo..en más de 5 veces me salvaron la vida excelentes profesionales!! FIORITO MEDIAVILLA CUMPA...gracias</p>	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimiento.

Espectacular el material humano q hay en el Heca... a mi viejo lo atendieron de 10 y siempre vamos a estar agradecidos. Ademas de ser grandes profecionales, son grandes personas. Gracias por todo lo que hacen por nosotros	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimiento.
Exelentes medicos...fui por una preclapsia grave...directamente a coronaria....enfermeros.sin palabras...La verdad que desde los enfermeros hasta los especialista son exelente profesionales.	Me gusta	Salud	Apreciativa: lo bueno.
No tengo palabras , solo agradecimiento y otras sensaciones, le salvaron la vida a mi madre y a hora en éste momento a mi padre NADA en contra y NADA malo de la atención de toda las personas qué forman parte día a día y salvan muchas vidas. MUCHAS felicidades y Mil GRACIAS.	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimiento.
Payasos hipocritas y cholulos .....hay que honrrarlos con un desfile como corresponde x que fueron y seran soldados de nuestra patria .... y ellos mismo tendrian q darce su lugar y no hacerle el juego a estos zurdos y falsos de los artistas y el municipio ... mis respeto y saludo uno a los soldados de Malvinas	Si	Efeméride	Apreciativa: crítica
¡¡¡ DESEO QUE EL ENCUENTRO CON LOS EXCOMBATIENTES DE MALVINAS SEA UN EXITO Y QUE PUEDA CONCURRIR MUCHA GENTE... A NO OLVIDAR A TODOS ESOS MUCHACHOS JOVENES.. INEXPERTOS QUE ENVIARON Y LUCHARON POR UNA GUERRA CONTRA LOS INGLESES... UNA GUERRA ABSURDA.. DONDE MURIERON TANTOS JOVENES ARGENTINOS !! .... ¡¡¡ FELICITACIONES A NUESTROS HEROES DE MALVINAS... PORQUE LAS ISLAS MALVINAS SON ARGENTINAS.. QUE DIOS BENDIGA A LOS SOBREVIVIENTES DE MALVINAS !!	Me gusta	Efeméride	Apreciativa.
Nuestros queridos heroes viven en nuestros corazones argentinos! Mi respeto y eterna Gratitude a ustedes queridos excombatientes de Malvinas y tambien a sus familiares por habernos dado un hijo, un hermano, un padre Valiente! Tambien eterno recuerdo y agradecimiento a nuestros queridos 44 Valientes del mar argentino y a sus familias!	Me gusta	Efeméride	Apreciativa
El homenaje me parece bárbaro, pero no entiendo, con recitales, ¿no seria mejor con recogimiento??	Si	Evento	Apreciativa
El homenaje me parece excelente , pero hay cosas que no me cierran, mucho zurdaje	No	Efeméride	Apreciativa
Honremosa nuestros combatientes de Malvinas y a los 44 tripulantes del Ara San Juan n los olvidemos siempre presentes	Me gusta	Efeméride	Apreciativa.
Con lo que gastan pagando a los artistas, no hace falta la colecta!, Sigam nomás con el pan y circo a costa de nuestros impuestos, cada día más insoportables. Quién les dijo que honrar a los héroes de Malvinas es divertir a los ciudadanos? Gobernar bien, tampoco es hacer fiestas.	Si	Evento	Apreciativa: crítica

Que maldita costumbre de poner trabajadores y trabajadoras . Se sabe que poniendo la palabra trabajadores es para los dos sexo insoportables	Si	Lenguaje inclusivo	Apreciativa: crítica
Muy Feliz cumple Heca!!! Me operé en Enero, como así, 3 veces anteriores. Palabras de agradecimiento hacia Uds. Muy amables. Súper limpieza....Un grupo humano increíble.....Muchas Gracias!!!! Y Feliz cumple otra vez!!!❤️❤️	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimeinto.
Felicidades un día en ese lugar lograron salvarle la vida a mi sobrino .hoy lamentablemente ya no está pero agradecida x la atención de un lugar público con exelentes profesionales y seres humanos 🙏🙏	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimeinto.
Muy feliz cumpleaños heca y ya que está aprovecho para agradecer al Dr Nanini y todo su grupo de neurocirujanos que me operaron de un tumor de hipófisis y gracias a Dios y a las manos de ellos la cirugía salió muy bien y acá estoy recuperándome. Siento que me dieron una nueva oportunidad para disfrutar de mi familia y mis hijos. Muy agradecido a todo el personal en general por la muy buena atención que han tenido conmigo. Feliz cumpleaños HECA!!!!	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimeinto.
El HECA es un sentimiento muy grande fueron mis mejores años de trabajo, orgullosa de haber sido partícipe de este gran hospita,l que es unos de los mejores de latinoamerica ,en especial por la calidez humana. Muyyyyy FELIZ CUMPLEAÑOS	Me gusta	Salud	Apreciativa: lo bello
Feliz cumple ecca!! X muchos años mas y a todos el equipos medicos.q siempre esperando a esos pacientes tratando salvar vidas .ponen todos sus desempeños en todos los argentinos ect!!cuidemos nuestros hopitales publicos .y a nuestros medicos!! !! Dios bendigas a todos los tbajadores y medicos .enfermeros y todos el personal.	Me gusta	Salud	Apreciativa: lo feliz
Feliz cumpleaños Heca hace 7 años estuve internado por una fractura de femur..tanto medicos enfermeras personal de limpieza etc..muy buen grupo humano..mil gracias	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimeinto.
Feliz cumple Heca .mi hija hace 10 años la operaron de la rodilla en el heca viejo y a la semana q le dieron de alta se mudaron al nuevo . Agradecida x la buenisima atención a los médicos y enfermeros todos de excelencia !!🙏🙏	Me gusta	Salud	Apreciativa: agradecimeinto.
Felicidades y mil veces Gracias !...admiración por todos y todo lo que hacen..Posible e imposible. ..imagino una "lucha diaria"...contra vientos y mareas !! Buen trabajo y buena vida a su plantel!	Me gusta	Salud	Apreciativa: lo bueno.
Buen día; se jactan de apoyar a los emprendedores pero es puro despotismo por parte del Secretario de Economía Social - Nicolás Gianelloni desde octubre que 50 emprendedores de los barrios más humildes no cobran el incentivo del ABC y ven truncado sus sueños. El secretario con amenazas y por puro ejercicio de abuso de poder no quiere ejecutar el pago a estos	Si	Emprendimiento	Apreciativo: lo malo

emprendedores pero a los militantes de su partido les acelera la gestión para los que militan en su partido político. Eso es pura iniquidad de parte de una secretaria que debería ser para todos los ciudadanos. Gracias			
Buenísimo!! Me alegro por toda esa gente!! Me pasan bien la dirección xfi, para ir a probar sus delicias	Si	Emprendimiento	Apreciativa: lo bueno
Que bueno la felicito a la señora muy lindo ojala pudieran ser muchas Mirtas	Me gusta	Emprendimiento	Apreciativa: lo bueno.
Porque gente ?Porque !!!! Aprendan a disfrutar y a no ser tan quejones yo soy peronista ,no socialista y sin embargo veo a mi rosario hermosa!!!! Así viven todo el día disgustados? La vida es bella ...miren más allá del frente !!!!	Me gusta	Cultura	Apreciativo: lo bueno
Puro los palmeras, acuario, obras millonarias mientras los imusitas viven en jaulas encerrados muriendo de tristeza, nunca invierten ahí, al contrario usan la tristeza de los animales para robarse todo, socialistas inoperantes ya están en periodo de extinción,	No	Salud animal	Apreciativa: tristeza, inoperancia
Bravo!!! Claro q la muni y la pcia tienen q hacer estos espectáculos gratis. 🎭🎭	Me gusta	Cultura	Apreciativa: lo bueno
Que mal se aprovechan de la gente arrial como zombi Jajajaja no es gratis lo pagamos todos intendenta y señor gobernador deje de dar espectáculos como lo hacía el cesar en el Coliseo y aumentaban los impuestos sin decirle nada mejoren el nivel de vida porque se le va a dar buelta la tortilla	No	Evento Gasto público	Apreciativa: lo malo
Lo mejor de la cumbia Los Palmeras, ídolos, baila hasta mi marido con su musica, jajaaa es de madera pero no se resiste a bailar un temita de estos grandes!!!	No	Cultura	Apreciativo: lo mejor
Los que " nos creemos normales" cuánto tenemos que aprender de uds!!!!, Uds son el AMOR personificado, 🎉🎉 mil felicitaciones. Ya ganaron xq uds Seres Hermosamente Especiales "SIEMPRE GANAN"!!! DIOS los Bendiga 🎉🎉🎉🎉	Me gusta	Inclusión	Apreciativo: lo bello
¡¡ QUE GRAN EJEMPLO.. MUCHO ORGULLO ARGENTINO.. FELICITACIONES MUCHACHOS .!!!	Me gusta	Inclusión	Apreciativo: orgullo
FELICITACIONES CHICOS !!!!!!!!! QUÈ LINDO E IMPORTANTE LO QUE UDS.HACEN!!!!!!!!!!!!	Me gusta	Inclusión	Apreciativo: lo lindo
Hermosa lección para aquellos que se quejan de todo , y ellos con esfuerzo y mucha voluntad y con el amor de su familia ,van hacia delante ,!! Fuerza chicos Dios los proteja y guarde ¡¡	Me gusta	Inclusión	Apreciativo: lo hermoso
Felicitaciones.. Divinas personita... Son todo un ejemplo 🎉🎉 Ellos de muestran q son capases y q se puede llegar a Destino... Con efuerzo todo se puede... Un beso Gigante son divinos 🎉🎉🎉🎉❤️👉❤️👉🎉🎉	Me gusta	Inclusión	Apreciativo: lo bueno
¡¡¡¡ FELICITACIONES!!! Arriba chicos son lo más hermoso y a ganar ..🎉🎉no importa si pierden lo importante es participar y ustedes se lo merecen .....	Me gusta	Inclusión	Apreciativo: lo hermoso

Muchas felicidades chicos q orgullo argentino s y rosarinos q más pedir 🇲🇦	Me gusta	Inclusión	Apreciativo: orgullo
----------------------------------------------------------------------------	----------	-----------	----------------------

Tabla 20 Comentarios con modalidad del enunciado (apreciativa) en Facebook

Comentarios más relevantes	Respuesta	Tema del comentario	Modalidad del enunciado
<b>Gracias</b> por los operativos ta realizados para evitar los estruendosos sonidos que producen las motos con sus tubos de escapes. Pero la <b>verdad</b> es que están lejos de <b>realmente</b> abolirlos. Y ahora que van a hacer para proteger la salud de los habitantes de Rosario?	No	Ruidos molestos	Apreciativo: agradecimiento. Lógico: verdad.
Sigan gastando en pavadas despues aumentan impuestos, colectivos ,servicios ,etc pq no ahorran! !! Y arreglaron de una vez el desastre ciudadano?	No	Evento Gasto público	Lógico: mentira

Tabla 8 Comentarios con modalidad del enunciado (lógica) en Facebook

En los comentarios de los e-ciudadanos en Facebook se observa la preponderancia de la modalidad de enunciado apreciativa por sobre la lógica y dentro de esas apreciaciones se podría decir que la mayoría han dado un valor positivo a los enunciados de la Municipalidad.

La mayoría de los comentarios recibieron respuesta, quizás eso es reflejo de que las estrategias y los códigos de cortesía aplicados fueron los adecuados para el público y viceversa. Razón por la cual el diálogo fue en general el esperado y no se presentaron amenazas para ninguno de los grupos.

Modalidad de enunciado en comentarios de Facebook

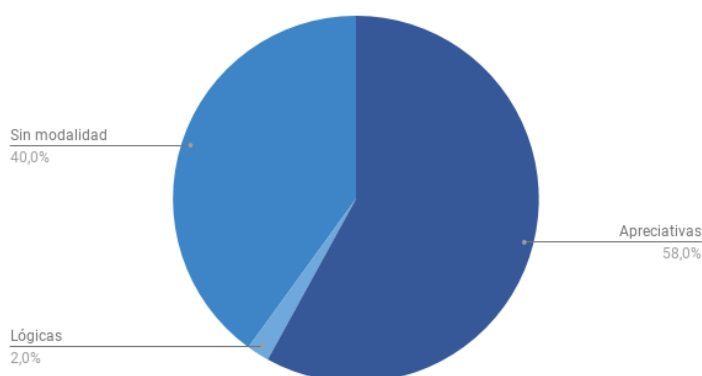


Gráfico 6 Uso de la modalidad del enunciado en comentarios de Facebook

A grandes rasgos la actitud de los ciudadanos para con la Municipalidad se percibe, según lo recolectado en Facebook, como buena, empática con la propuesta ya que difiere poco en tema, se muestran interesados y acompañan con apreciaciones positivas.

Por su parte, los comentarios con modalidad lógica, si bien no tuvieron

mayor relevancia en esta red social, se puede observar su impacto negativo en la conversación, pueden aparecer como una amenaza a la imagen, una ruptura al contrato conversacional si ponen en duda o en discusión la verdad, realidad o necesidad de los actos enunciados por el Municipio.

Procediendo con el análisis de los comentarios vía Twitter, se encuentra un panorama distinto al de Facebook en cuanto al uso de las modalidades del enunciado.

Comentarios	Respuesta	Tema del Comentario	Modalidad del enunciado
Q Vergüenza q le demos espacio en nuestras reuniones de Fe a esta gente. #Yonovotoapoliticoproaborto	No	Salud / Aborto	Apreciativa: vergüenza
Por suerte se va a despenalizar porque en el resto del país <b>lamentablemente</b> si mueren mujeres al realizarse abortos.	No	Salud / Aborto	Apreciativa
Por favor que cuente de los abortos ilegales a mujeres q cursan el 4 y 5 mes de embarazo en #MaternidadMartin ¿Ejemplo? Q Vergüenza!!! #SialaVida #NoAlAborto	No	Salud / Aborto	Apreciativo: vergüenza
Jajajaja mira la que va a dar cátedra jaja acá en Rosario desde los 12 años ya andan con los bebés en brazos en las villas hay bebés y perros para hacer dulce jaja, qué controlaron los socialistas???? Nada un desastre	No	Control natal	Apreciativo: desastre
Empaticxs???? Que carajo es ese lenguaje xioux? Que ascooo	No	Lenguaje	Apreciativo: asco
Veo que no vas a escribir un argumento coherente ni ahí y metes EL LENGUAJE INCLUSIVO. Ese no es el foco de la cuestión. Volvó a leer lo que puse.	No	Lenguaje	Apreciativo
Jajaja lenguaje inclusivo. Invento de losers le llamaría yo. Byeeee ridícula	No	Lenguaje	Apreciativo
Hace 2 años estuve como 8 meses sin trabajo y no me vestía de mujer. Hasta que conseguí. Son cuestiones de oferta y demanda en el mercado laboral. Por ahí hay empleadores, gerentes de RRHH o reclutadores prejuiciosos y otros que no lo son.	No	Inclusión Empleo	Apreciativa: prejuicioso.
Sigue el baile, tomen mas gente, total nosotros pagamos su fiesta! Inoperantes!!!	No	Inclusión Empleo	Apreciativa: inoperante
Quien asesora a la Muni? Posta? Registro único (aparte, discriminación) una oportunidad? Oportunidad sería que estudien y salgan a buscar laburo por las competencias adquiridas que tienen. Rosario <b>sos el chiste mundial</b> .	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Sigan gastando de nuestros impuestos para promocionar pelotudeces, sigan con la pavada que ésta es la última vuelta	No	Fondos públicos	Apreciativa: lo innecesario

Y la capacidad para el cargo para cuando ????????? Más injusto imposible	No	Inclusión Empleo	Apreciativa: injusto
Qué enargúmemo retrógrado	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Qué es un enargúmeno? A ese género me lo perdí. Y anotá: todas las oraciones terminan con punto. Seguro que sos un zurdito secundaria incompleta.	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Jajajaja no, no lo soy. Prejuicios muy altos por acá ☐	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Gastan la nuestra en propagandas de Twitter, ñoquis impresentables.	No	Fondos públicos	Apreciativa.
Me parece muy bien la iniciativa , me parecería muy acertado también crear un registro de postulantes para personas con discapacidad porque nos cuesta mucho la inserción laboral , en mi caso tengo una discapacidad motriz.	No	Inclusión Empleo	Apreciativa: lo bueno
Rosario siempre a la vanguardia del resto del país, los felicito!!!☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐	No	Inclusión Empleo	Apreciativa: felicitación
Estupidez. Debe ser por mérito.	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Después veo salames que dicen "No hace falta una marcha del Orgullo Gay". Con todos estos comentarios fachos, da miedo hasta salir a la calle. Cuánta gente sin humanidad ni empatía por el diferente a ellos!!!	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Los felicito por el sistema q tienen de laburo . Excelente para los ciudadanos	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Te abrazo CM de la Muni, y admiro tu paciencia. yo ya habría arrancado a las puteadas con tanto retrogrado facho	No	Inclusión Empleo	Apreciativa
Grande Manzi! ☐☐☐	No	Cultura	Apreciativa
Impresionante. Gracias por todo lo que hacen día a día atendiendo a miles de personas x día	No	Salud	Apreciativa
Orgullo de rosario me salvaron la vida en el heca viejo el doctor Miguel Garrote y equipo año 99 lastima q me jubile y no me atienden mas heca lo mejor de la salud	No	Salud	Apreciativa
Genios.	No	Salud	Apreciativa
INUTILES INSERVIBLES ... todas las obras que hacen duran 2 días sin romperse. La peatonal, calle Sarmiento, el aire acondicionado Terminal, etc, etc, etc.	No	Obras públicas	Apreciativa
Porque no repavimentan paraguay de pellegrini a 27. Igual Espana, Dorrego es un desastre	No	Obras públicas	Apreciativa
Todo muy lindo, pero en los barrios tambien se necesitan arreglos y lo principal, seguridad!!	No	Seguridad	Apreciativa
Era necesario esto? Habiendo tantas prioridades en Rosario donde invertir. Gente que no tiene una salita cerca. Una vergüenza	No	Salud	Lógica: necesario Apreciativa: vergüenza
Hermoso!!	No	Obra Cultura	Apreciativa
Buenísimo !!!!! Lugar de grandes momentos	No	Obra Cultura	Apreciativa

ya lo remodelaron 100 veces, sigan gastando nuestra plata politicos corruptos	No	Obra Cultura	Apreciativa
Basta basta de publicidad, HORRIBLES !!! Basta de maquillaje, de cosas q solo le importan a los q no laburan y empleados públicos. Cuando las IMPORTANTES cuando van a PRODUCIR y dejar hacerlo cuando van a crear puestos de trabajo REALES !!!!!	No	Empleo	Apreciativa
Que lindo. Gracias	No	Obra Cultura	Apreciativo
Muy buena onda el muchacho y la carne genial!!	No	Emprendimiento	Apreciativa
Que grande Raulito!!! Me zafa todos los domingos cuando me despierto tarde. La cazuela mientras esperas, es una locura	No	Emprendimiento	Apreciativa
Me encanta la idea del Mercado, ojalá el público apoye y siga creciendo en oferta.	No	Emprendimiento	Apreciativa
Un millonario de la carne compitiendo con los carniceros a los cuales el le vende la carne... Medio desigual me parece.	No	Emprendimiento	Apreciativa
Que buena remera!	No		Apreciativa

Tabla 9 Comentarios con modalidad del enunciado (apreciativa) en Twitter.

Comentarios	Respuesta	Tema del Comentario	Modalidad del enunciado
<a href="https://www.laizquierdadiario.com/Cada-ano-mil-seiscientas-mujeres-se-internan-por-abortos-clandestinos-en-Santa-Fe">https://www.laizquierdadiario.com/Cada-ano-mil-seiscientas-mujeres-se-internan-por-abortos-clandestinos-en-Santa-Fe</a> ... acá te dejo otros números que esconden detrás de la tasa "nula" de muertes x aborto, y de paso les cuento que la ley tiene alcance nacional no municipal, miren un poco encima de su nariz chicos qué hay gente con distintas realidades x todo el país	No	Salud / Aborto	Lógica: encubrimiento
"la izquierda diario" ajqqq quien puede creee algo con ese nombre	No		Lógica: no creer
y a la narcotraficante esta le crees?	No		Lógica: no creer
Estos narcos son tan zurdos como ese diario, obviamente no le creo	No		Lógica: no creer
@NormaLopezSF estos datos están chequeados?	No	Salud / Aborto	Lógica
MENTIRAS	No	Salud / Aborto	Lógico: Mentira
No te creo nada @MonicaFein	No	Salud / Aborto	Lógica: no creer
Es evidente q miente. Una Fein q mienta? Raro, no? Lo debe mirar igual q la hermana miraba a Nissman	No	Salud / Aborto	Lógica: mentira
Deja de mentir	No	Salud / Aborto	Lógica: mentira
En serio hay que creerles esa info ?? Cómo la corroboramos ??	No	Salud / Aborto	Lógica: creer
Cual es la fuente de esos datos ???	No	Salud /	Lógica: duda

		Aborto	
Contá la verdad de lo q pasa en la maternidad Martin.	No	Salud / Aborto	Lógica: verdad, mentira
Deja de mentir vieja de mierda... la ciudad es un desastre!!vos y todo tu partido ojala se extingan parásitos soretes nos cortan las piernas y desp vienen a vender muletas.	No		Lógica: mentira
Es que es así, los empleadores no dan empleo a una persona trans. Ahora es obligación que NO discriminen	No	Inclusión Empleo	Lógica: verdad.
Y no es más simple hacer REALMENTE un registro único? Sin mirar su identidad sexual? Digo, como primer gean paso. O la idea es "llenar espacios" en lugar de elegir por capacidad/idoneidad?	No	Inclusión Empleo	Lógica: real
Ahhh.... creí que que el trabajo era para quien lo merece por idoneidad.... no por género.... que rara manera de hacer política sucia.....	No	Inclusión Empleo	Lógica: creencia
Un registro? Hace falta?	No	Inclusión Empleo	Lógica: necesario, innecesario
Dejen de dedicarse a estupideces si uds hacen lo q tienen q hacer nadie necesitaría limosna ni depender de uds GOBIERNEN EFICIENTEMENTE lo demás llega por añadidura basta de limosna !!!!!	No	Inclusión Empleo	Lógica: innecesario
Pavimento y eliminación de zanjas ....eso necesitamos manga de inútiles !!	No	Obras públicas	Lógica: necesario
Era necesario esto? Habiendo tantas prioridades en Rosario donde invertir. Gente que no tiene una salita cerca. Una vergüenza	No	Salud	Lógica: necesario Apreciativa: vergüenza

Tabla 10 Comentarios con modalidad del enunciado (lógica) en Twitter

En los comentarios de los e-ciudadanos en Twitter se observa la preponderancia de la modalidad de enunciado apreciativa por sobre la lógica y dentro de esas apreciaciones se podría decir que la mayoría han dado un valor negativo a los enunciados de la Municipalidad (aunque no una amplia mayoría).

Modalidad del enunciado en los comentarios de Twitter

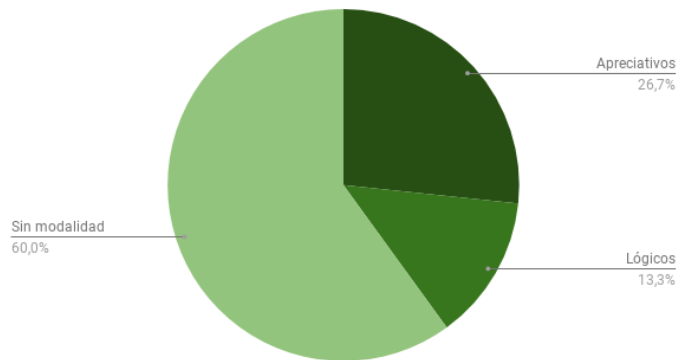


Gráfico 7 Uso de la modalidad del enunciado en comentarios de Twitter.

La actitud discursiva de los ciudadanos con la Municipalidad en Twitter se percibe como no del todo buena. Dentro de los comentarios que pueden categorizarse como positivos o negativos, son más los que tienen una apreciación poco favorable hacia las propuestas del Municipio. Comparándolo con las actitudes mostradas en Facebook, en Twitter hay un mayor número de ciudadanos que no comparten el tema propuesto como relevante para la conversación, aunque en total siguen acompañando temáticamente.

Por su parte, los comentarios con modalidad lógica, ocupan un porcentaje mayor que en la red de Facebook. Se puede observar no solo el impacto negativo en la conversación, sino la máxima expresión de la amenaza a la imagen, el insulto, la ruptura del contrato conversacional que impide la negociación y lleva al enfrentamiento. Se niega la verdad de los enunciados del Municipio, y la necesidad o relevancia de las acciones llevadas a cabo por éste.

Todo lo antes mencionado puede ser la razón por la cual el nivel de respuesta/interacción en Twitter es mucho más bajo que en Facebook.

Pasando al análisis de la modalidad de enunciación de los comentarios en Facebook, el siguiente gráfico muestra los porcentajes de uso.

Modalidad de la enunciación en comentarios de Facebook

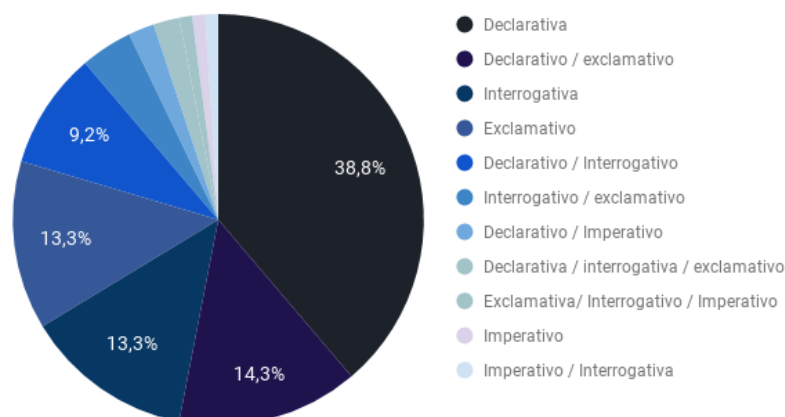


Gráfico 8 Uso de la modalidad de enunciación en los comentarios en Facebook.

La modalidad más utilizada por los usuarios es la declarativa, seguida por la interrogativa y exclamativa.

En primer lugar, el uso frecuente de la modalidad interrogativa se debe a las consultas que los ciudadanos hacen tanto por solicitud de información y asesoramiento, como por pedidos de rendición de cuentas (aunque este último caso sería el menor número- ver adjunto).

En segundo lugar, la modalidad exclamativa va de la mano del gran número de comentarios positivos, de ovación o aclamación; aunque también expresa un grito o un pedido de apresuramiento; quizás responde a una costumbre de uso, más estilística.



-  **María Celeste Mujica** Ah qué bueno!! Usaron la foto de la actividad del Ring de lectura! Me encanta❤️ 👍 5
-  **Silvia MP** Vivo en Pueyrredon entre Guemes y Rivadavia, quisiera saber porqué sacaron el puesto de la PoliciaComunitaria que estaba en la esquina de Rivadavia y Pueyrredon???? Es muy necesario que vuelva a estar en ese lugar en caracter de urgente!!! Gracias 😞😞 2
-  **Dalila Jara** AMI NO ME GUSTA ESE HOSPITAL.. TODOS MUEREN 😞 RE MALA LA ATENCION .. AGUANTE EL PROVINCIAL PARA LA URGENCIA SERA VIEJO EL HOSPITAL PERO NO MORIS AI !! 👍 4
-  **Olga Viviana Alvarenga** Nuestros queridos heroes viven en nuestros corazones argentinos! Mi respeto y eterna Gratitude a ustedes queridos excombatientes de Malvinas y tambien a sus familiares por habernos dado un hijo, un hermano, un padre Valiente! Tambien eterno recuerdo y agradecimiento a nuestros queridos 44 Valientes del mar argentino y a sus familias! 👍❤️😞 12
-  **Nadia Figueroa** Muy Feliz cumple Heca!!! Me operé en Enero, como así, 3 veces anteriores. Palabras de agradecimiento hacia Uds. Muy amables. Súper limpieza....Un grupo humano increíble.....Muchas Gracias!!!! Y Feliz cumple otra vez!!! ❤️❤️ 👍 5
-  **Elda Leonor Lesgart** Felicidades y mil veces Gracias !...admiración por todos y todo lo que hacen..Posible e imposible. ..imagino una "lucha diaria"...contra vientos y mareas !! Buen trabajo y buena vida a su plantel! 👍❤️😞 6
-  **Adriana Gamba** Y si mejor arreglan el techo del hospital provincial con lo que le pagan a Los Palmeras ??? PRIORIDADES !!!!! 👍❤️😞 20
-  **Marisa Frisari** Porque gente ? Porque !!!! Aprendan a disfrutar y a no ser tan quejones yo soy peronista ,no socialista y sin embargo veo a mi rosario hermosa!!!! Así viven todo el día disgustados? La vida es bella ...miren más allá del frente !!!! 👍❤️😞 51
-  **Laura Lerza** Sigán gastando en pavadas despues aumentan impuestos, colectivos ,servicios ,etc pq no ahorran!! Y arreglaron de una vez el desastre ciudadano? 👍 7
-  **Gabriela Trusgnach** ¡¡¡¡ FELICITACIONES!!! Arriba chicos son lo más hermoso y a ganar ..😞😞😞no importa si pierden lo importante es participar y ustedes se lo merecen ..... 👍❤️ 7

Imagen de captura 13 Compilado de comentarios exclamativos en Facebook

Ahora se analizará la modalidad de enunciación en los comentarios de Twitter, el siguiente cuadro muestra los porcentajes de uso.

Modalidad de la enunciación en los comentarios de Twitter

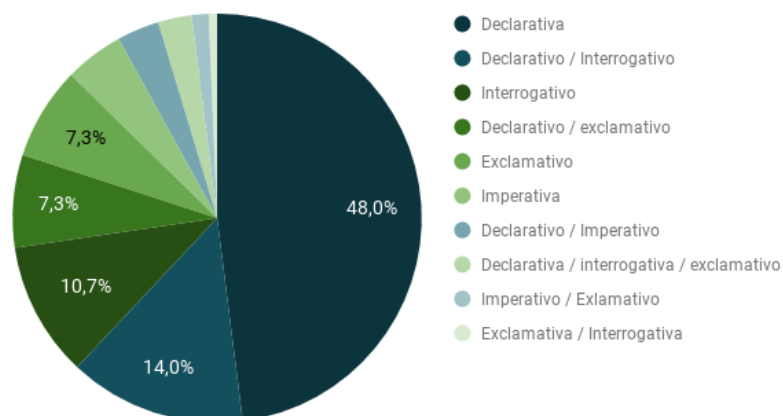
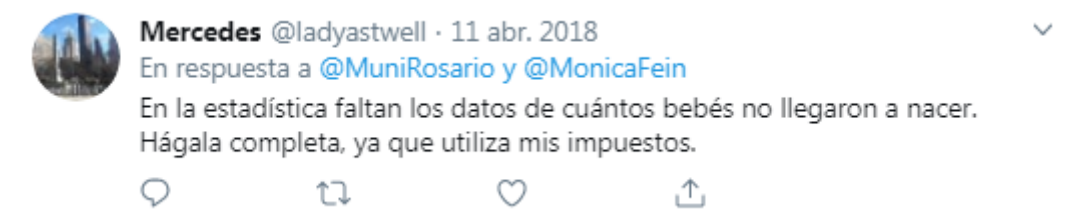


Gráfico 9 Uso de la modalidad de enunciación en los comentarios en Twitter

La modalidad declarativa sigue teniendo un uso predominante, y como ya se mencionó anteriormente la utilización de la interrogación es alta probablemente debido al rol y jerarquía específica que existe en esta interacción, donde el municipio no solo tiene más poder sino que tiene el deber de prestar el servicio de informar y asesorar a los ciudadanos (uno de los lineamientos del gobierno electrónico).

La diferencia principal en el uso de la modalidad imperativa entre la Municipalidad de Rosario en sus publicaciones y los e-ciudadanos en sus comentarios, es que en éste último caso la modalidad expresa un corte en el vínculo entre interlocutores o más bien una rotura del contrato de diálogo. La gran mayoría de los usuarios que utiliza esta modalidad acompaña a la misma de insultos, dichos violentos o, en el mejor de los casos, reclamos que tienen la particularidad, en ocasiones, de inhabilitar la continuidad de la conversación.



-  **Ciudadana** 🇲🇵 #NSB 🇲🇵🇲🇵🇲🇵🇲🇵 @ClodetPe · 9 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario y @MonicaFein  
Según la Fein no hay muerte x abortos en Rosario, y p q no se implementan sus GRANDES IDEAS en todo el país y se dejan de joder con el aborto legal? CHARLATANA  
2 5
-  **joe jonas bot** @bIackeyx · 11 abr. 2018  
Porque no haya muertes en Rosario, no quiere decir que no lo haya en el resto del país. Se llama dejar de mirar tu ombligo y ser más empáticos.  
1
-  **Ciudadana** 🇲🇵 #NSB 🇲🇵🇲🇵🇲🇵🇲🇵 @ClodetPe · 11 abr. 2018  
Empaticxs???? Que carajo es ese lenguaje xioux? Que ascooo  
1 1
-  **joe jonas bot** @bIackeyx · 11 abr. 2018  
Veo que no vas a escribir un argumento coherente ni ahí y metes EL LENGUAJE INCLUSIVO. Ese no es el foco de la cuestión. Volvé a leer lo que puse.  
2
-  **Ciudadana** 🇲🇵 #NSB 🇲🇵🇲🇵🇲🇵🇲🇵 @ClodetPe · 11 abr. 2018  
Jajaja lenguaje inclusivo. Invento de losers le llamaría yo. Byeeee ridícula  
1
-  **joe jonas bot** @bIackeyx · 11 abr. 2018  
Ese no era el tema a discutir señora, haga lo que se le cante el traste.  
1
-  **olivia frida** @oliviafrida · 11 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario y @MonicaFein  
Deja de mentir  
1

 **ROBERTO A. BONALDI. A = A** @PartidoLSantaFe @rabonaldi · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Váyanse a la puta madre que los parió.  
1

 **Elmo** @elmolinari · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Sigán contratando empleados y aumentando la luz!!! No es la nación, son ustedes. Y no vengán con lo caro del transporte de luz, Buenos Aires es más grande en territorio.  
7



**Luciana Vinzia** ❤️ @lucianavinzia · 10 abr. 2018

En respuesta a @MuniRosario @MonicaFein  
Contá la verdad de lo q pasa en la maternidad Martin.

🗨️ 1 ❤️ 3



**Pablo Busso** @pbusso7 · 24 abr. 2018

En respuesta a @MuniRosario  
Saquen las calles recreativas

🗨️ 1 ❤️ 2



**Marcos Avella** @avella\_marcos · 24 abr. 2018

En respuesta a @MuniRosario  
Viva la igualdad ante la ley y la idoneidad como único requisito para acceder a un cargo público... Váyanse a cagar, manga de ineptos!

🗨️ 1 🔄 ❤️ 8



**Adrian Scalerandi** @Adrianchopper · 25 abr. 2018

En respuesta a @MuniRosario  
Dejen de dedicarse a estupideces si uds hacen lo q tienen q hacer nadie necesitaría limosna ni depender de uds GOBIERNEN EFICIENTEMENTE lo demás llega por añadidura basta de limosna !!!!!

🗨️ 🔄 ❤️



**Ayelén Nerea** ☀️ @Ayelen\_Carc · 9 mar. 2018

En respuesta a @MuniRosario  
Arreglen las calles lptqtp!

🗨️ 🔄 ❤️ 4



**Camila** 🌸 @CamilaSesan · 29 mar. 2018

En respuesta a @MuniRosario  
Dejen de gastar plata al pedo, sigan iluminando y arreglando todas las calles no solo las de las avenidas! Pongan mas seguridad en las calles muevan el orto y dejen de joder con las bicis y los carriles exclusivos!

🗨️ 🔄 1 ❤️ 1

Imagen de captura 14 Compilado de comentarios de Twitter con modalidad imperativa.

Este Tweet no está disponible

(Figuraba en el registro) "Deja de mentir vieja de mierda... la ciudad es un desastre!! vos y todo tu partido ojala se extingan parásitos soretes nos cortan las piernas y desp vienen a vender muletas."

## 7.4 ¿Qué pasa con el contrato conversacional en Twitter?

En el eje horizontal de ésta interacción Municipio - ciudadano, se observan situaciones que van de lo formal a lo informal. Es evidente la afección de las emociones en ciertos temas, la probable falta de conocimiento mutuo y la relación afectiva/ displicente que los une.

Hay por otro lado, un eje vertical, por el que se puede determinar la relación jerárquica, de dominante a dominado, de superior a inferior, que coloca al Municipio en superioridad de condiciones frente al ciudadano. Esta relación surge debido al estatus y el poder gubernamental. Sin embargo, eso podría no ser tan así, porque en la conversación se van realizando negociaciones, y esa jerarquía puede reconfigurarse en el diálogo o directamente anularse.

Algunos comentarios se encuentran en la más alta escala de los Actos Amenazadores de la Imagen (AAI), con insultos y sarcasmos. Se evidencia un manejo no adecuado de la imagen quizás debido a que no se comparten los mismos valores o prioridades e incluso las delimitaciones sobre lo que se considera más o menos agresivo, adecuado o permisible.

Estos son algunos ejemplos de comentarios en Twitter que son solo una representación de las numerosas conversaciones que amenazan la imagen de la Municipalidad y que son actualizaciones del texto no esperadas:



Imagen de captura 15 Comentario amenaza en Twitter.



Imagen de captura 16 Comentario amenaza en Twitter.



**Ariel** @AnubisArgentino

Hola Municipalidad de Rosario, como ya les conté me siento girafa, soy transjirafa. Dónde puedo conseguir un trabajo público que me dignifique como jirafita?

16 16:24 - 23 abr. 2018

Imagen de captura 17 Comentario amenaza en Twitter.



**Ramon LIMA** @LizardoRamon

POR TEMOR A LA INSEGURIDAD PUSE TRES TRABAS EN LA PUERTA 🙄

4 18:26 - 24 abr. 2018

Imagen de captura 18 Comentario amenaza en Twitter.



**Ayelén Nerea** @Ayelen\_Carc

Arreglen las calles lptqpl

4 17:24 - 9 mar. 2018

Imagen de captura 19 Comentario amenaza en Twitter.



**@Cuestaestudio #PeronismoEnExtincion** @CuestaEstudio

Es evidente q miente. Una Fein q mienta? Raro, no? Lo debe mirar igual q la hermana miraba a Nissman

4 9:53 - 11 abr. 2018

Imagen de captura 20 Comentario amenaza en Twitter.

Dentro de los AAI, estas situaciones catalogan como actos que amenazan la imagen positiva del destinatario. Por otro lado podría considerarse que la Municipalidad ha incurrido en actos que amenazan la imagen negativa del enunciador con promesas o compromisos que podrían ocasionar un cierto nivel de fracaso, o en actos que la posicionan en temas muy sensibles, como el aborto. Y por otro lado también las órdenes y recomendaciones o consejos que

brinda el municipio pueden ser tomados como actos que amenazan la imagen negativa del destinatario, porque lo colocan en un rol superior.

En todos estos casos las posiciones de los participantes pueden peligrar. Y se vuelve necesario negociar o bien se plantea un conflicto abierto.

Como una primera reflexión quizás deberían adoptarse otras estrategias discursivas para dirigirse a los ciudadanos usuarios de Twitter que en términos generales no respetan estos parámetros de cortesía, sino que más bien utilizan recursos como la ironía, la desacreditación o falta de confianza (modalidad lógica de negación de la veracidad de los dichos), las indirectas y los chistes/burlas.

#### 7.4.1 El ciudadano en Twitter

En este apartado se expondrá el análisis comparativo de los temas más recurrentes mencionados por los ciudadanos con los que fueron Trend Topic en Rosario durante el mismo período. Como el análisis del contenido del discurso de los ciudadanos rosarinos se realizó sobre los comentarios o respuestas que brindaron a publicaciones propuestas por el municipio, es importante poder sumar de qué se estaba hablando en las redes de la ciudad, por fuera de esta interacción. Este cotejo permite evaluar el nivel de correlación o coherencia entre los temas que se marcaron como los más relevantes para la e-ciudadanía (como respuesta a los discursos del municipio) y los temas de los que se hablaba en general en ese período. Facebook no permite realizar este análisis porque sus políticas de privacidad impiden rastrear tendencias o palabras claves recurrentes, por tal motivo solo se llevó a cabo en Twitter.

Se retoman las palabras más utilizadas en los comentarios de las diez publicaciones que generaron más interacción en la cuenta de Twitter de MuniRosario.



## TÉRMINOS | RECURRENCIA

NO	85
ROSARIO	19
TODO	17
ABORTO	15
YA	15
GENTE	12
SI	12
PERSONA	11
MUJER	10
AÑO	10

Tabla 11 Diez palabras predominantes en los comentarios de la página de Twitter de MuniRosario

Como ya se mencionó antes se puede resaltar las recurrencia en el uso de las palabras “Aborto” y “Mujer”, en un contexto de debate por la Ley de interrupción legal del embarazo, marchas de Ni Una Menos y día de la mujer.

Como muestra de las conversaciones que se estaban dando en Twitter en el período delimitado para el análisis, se seleccionó una lista de Trend Topic (de ahora en más TT) de cada semana variando el día hábil seleccionado de semana a semana.

#	Trending Topic	Duración	#	Trending Topic	Duración
1	#Oscars	15:55	1	Los Palmeras	13:50
2	#BuenLunes	13:35	2	Martes 13	13:25
3	River	12:45	3	Newells	11:45
4	Nadia Arrieta	10:20	4	#BuenLunes	11:25
5	#ParoDocente	08:20	5	#Expoagro2018	10:25
6	#AbortoLegalYa	08:05	6	Papa	10:00
7	#Política	08:05	7	#OjosQueNoVen	09:15
8	Racing	07:55	8	Flybondi	08:40
9	Aníbal Ibarra	07:50	9	Campagnoli	08:20
10	Dunkirk	07:40	10	#DiaDelMilitanteRadical	08:10
11	Gal Gadot	07:20	11	#VeranoDel98	07:50
12	#VolvemosAClases	07:10	12	#SandroLaSerie	07:30
13	Loustau	07:10	13	#Corte	07:20
14	Omar De Felipe	07:10	14	#CaluEnIntrusos	07:05
15	Quintero	07:10	15	#SomosConectados	06:55

Imagen de captura 21 TT 5 de marzo de 2018

Imagen de captura 22 TT 13 de marzo de 2018

#	Trending Topic	Duración	#	Trending Topic	Duración
1	#YoVotoAbortoLegal	13:45	1	#Pobreza	15:25
2	#Cargill	13:15	2	Delpo	15:25
3	Rafael Correa	11:40	3	Rafael Bielsa	15:25
4	Astiz	08:55	4	INDEC	15:00
5	#MacriEnDDM	08:35	5	Semana Santa	14:00
6	#11AñosDeCasiAngeles	08:30	6	#OjosQueNoVen	12:40
7	#Mendoza	08:30	7	#BurnTheStagelsComing	11:25
8	#BuenMiercoles	08:25	8	#BuenMiercoles	09:40
9	#2012vs2018	08:15	9	Aranguren	09:40
10	#OjosQueNoVen	08:15	10	España	08:35
11	#ParitariaDocente	07:50	11	#MiEquipoNTP	08:20
12	#CentralCórdoba	07:30	12	Felices Pascuas	08:10
13	Perú	07:00	13	#JuevesSanto	08:05
14	#Diamundialdelsindromededown	06:40	14	Nicolás Repetto	08:05
15	#Pasapalabra	06:20	15	Chris Brown	07:50

Imagen de captura 23 TT 21 de marzo de 2018

Imagen de captura 24 TT 29 de marzo de 2018

#	Trending Topic	Duración	#	Trending Topic	Duración
1	#PRINCESATiniKarolG	23:45	1	#BakeOffArgentina	20:40
2	Lula	23:45	2	Armani	20:40
3	#BuenViernes	18:20	3	#BuenLunes	17:50
4	#Cargill	18:15	4	#BamBamBlackcard	17:10
5	#CopaDavis	17:05	5	#WrestleMania	14:05
6	Carrefour	14:50	6	Montiel	11:25
7	#Euphoria	13:45	7	Racing	11:05
8	#LaliEnLos40	13:30	8	#PorElMundo	10:55
9	Caputo	12:00	9	Pratto	10:40
10	Armani	11:55	10	#LaCornisa	09:55
11	Estela de Carlotto	11:55	11	Coudet	09:40
12	Quintero	11:35	12	#DeboDecir	09:30
13	Monumental	10:55	13	Chacho	09:20
14	#BuenJueves	10:30	14	Palacios	09:20
15	#Lluvia	10:25	15	Mirko	09:10

Imagen de captura 25 TT 6 de abril de 2018

Imagen de captura 26 TT 9 de abril de 2018

#	Trending Topic	Duración	#	Trending Topic	Duración
1	#Talleres	13:00	1	#BuenMiercoles	19:10
2	#BuenMartes	11:20	2	Terminal 6	18:35
3	#MeCansa	11:05	3	#Policiales	14:55
4	#MTVLAINSTAARVIGNA	10:15	4	Coronda	14:00
5	#OjosQueNoVen	08:50	5	Manu	13:50
6	Lotus	08:25	6	#Oceans8	13:45
7	#TWD8enFOX	07:15	7	#Corpiñazo	13:35
8	Vélez	07:10	8	#Foro2018	13:05
9	#BuenLunes	07:05	9	#OjosQueNoVen	11:25
10	#InflacionPreocupante	07:05	10	Liverpool	10:50
11	#LegalizacionAbortoYa	07:05	11	#GenocidioArmenio	10:05
12	#LunesIntratable	07:05	12	#AbortoLegalYa	09:50
13	#AnimalesSueltos	07:00	13	Bernardi	09:45
14	#Corte	07:00	14	Las Parejas	09:15
15	#PampitaOnline	07:00	15	Roma	09:15

Imagen de captura 27 TT 17 de abril de 2018

Imagen de captura 28 TT 25 de abril de 2018

#	Trending Topic	Duración
1	#BuenJueves	12:00
2	Cavallo	12:00
3	#cuentalo	11:10
4	#periodismoprofesionalSI	09:20
5	#DiaDeLaMilanesa	09:00
6	De Felipe	09:00
7	#Dolar	07:20
8	Pato	07:20
9	#PoliciaEn280	06:30
10	#CopaArgentina	06:10
11	Don Osvaldo	05:50
12	#LegalOIllegalMatalgual	05:30
13	Junior	05:15
14	Wanda Metropolitano	05:05
15	#OjosQueNoVen	05:00

Imagen de captura 29 TT 3 de mayo de 2018

#	Trending Topic	Duración
1	TyC Sports	12:30
2	#BuenJueves	12:25
3	#DiaDelHimnoNacional	10:40
4	#buenviernes	09:50
5	#TodoSube	09:10
6	#YoTeBicampeón	09:00
7	Franco Masini	09:00
8	#PongamosUnaFotoDeCFK	08:55
9	#ConRockNacTeDigoQue	08:35
10	FELICES 34 ABEL	08:35
11	Leal	08:35
12	#Brooklyn99	07:55
13	Villa Elvira	07:55
14	Mauro Zárate	07:50
15	#AbortoLegalJusticiaSocial	07:45

Imagen de captura 30 TT 11 de mayo de 2018

#	Trending Topic	Duración
1	#BocaEnPasion	07:55
2	#DeboDecir	07:55
3	HOY RIVER	07:55
4	#LuisMiguelLaSerie	07:50
5	#RFYTVIVO	07:50
6	#BakeOffArgentina	07:45
7	Mauro Zárate	07:40
8	#PorElMundo	07:35
9	#iVoteBTSBBMAs	07:30
10	#Mesaza	07:30
11	#Playoffs	07:30
12	#TirasteGasAbandonaste	07:10
13	Levante	07:05
14	#3YearsWithMonstaX	07:00
15	Anuel	07:00

Imagen de captura 31 TT 14 de mayo de 2018

#	Trending Topic	Duración
1	#BBMAs	14:10
2	Icardi	13:25
3	Sampaoli	12:35
4	#Pasapalabra	11:40
5	Meza	11:40
6	#LunesIntratable	11:35
7	Migliore	11:25
8	#BuenLunes	11:05
9	#OjosQueNoVen	10:40
10	#LOS40TeLlevaAVerAHarryStyles	10:30
11	Messi	09:50
12	#BuenMartes	09:40
13	#MarchaFederalEducativa	09:40
14	#WelcomeToArgentinaCHASM	09:25
15	#QuintanaCity	08:50

Imagen de captura 33 TT 22 de mayo de 2018

#	Trending Topic	Duración
1	#MiPañueloVerde	18:25
2	Fotolog	17:55
3	#BuenMartes	17:10
4	Haití	16:40
5	Messi	16:40
6	#DonarSalvaVidas	16:25
7	Los Monos	15:55
8	#BuenMiercoles	14:40
9	#TarifasJustas	14:25
10	#PremiosGardel2018	12:55
11	#MartesIntratable	11:25
12	De Paoli	11:05
13	#PUMITASxESPN	10:55
14	Manfrín	10:40
15	Auzqui	10:15

Imagen de captura 34 TT 30 de mayo de 2018

Estas palabras o hashtags fueron los más mencionados en sus respectivos días.

A continuación se retoman los temas más recurrentes en los comentarios de Twitter que ya se mencionaron anteriormente.



## TEMA | RECURRENCIA

CULTURA		20
SALUD		14
OBRAS		11
COMERCIO		7
TURISMO		6
EFEMÉRIDES		6
MOVILIDAD		6
AMBIENTE		4

PRODUCCIÓN LOCAL	4
INCLUSIÓN	4

Tabla 6 Temas recurrentes en las publicaciones de Twitter

Se había detectado ya una fuerte coincidencia en ambas redes de los temas: cultura, salud, inclusión y podría agregarse emprendimiento o empleo.

Tomando la muestra de los TT y agrupándolos por macro temas, los siguientes son los más recurrentes:

- **Salud reproductiva de la mujer - Aborto:** #LegalollegalMatalgual, #AbortoLegalYa, #LegalizacionAbortoYa, #YoVotoAbortoLegal, #Corpiñazo, #MiPañueloVerde, #AbortoLegalJusticiaSocial.
- **Economía y empleo:** #Dolar, #Pobreza, INDEC, ParoDocente, InflacionPreocupante, #ParitariaDocente, #TodoSube, #MarchaFederalEducativa, #TarifasJustas, #Cargill, Terminal 6.
- **Deporte:** Delpo, #CopaArgentina, De Felipe, River, Racing, Pratto, Coudet, Chacho, Armani, Palacio, #BocaEnPasion, Hoy River, #TirasteGasAbandonaste, #PlayOffs, Newells, Velez, Icardi, Sampaoli, Bernardi, Messi, etc.
- **Políticos:** Aranguren, Rafael Bielsa, Anibal Ibarra, Loustau, #PongamosUnaFotoDeCFK
- **Espectáculo:** #Oscars, #LuisMiguelLaSerie, #PorelMundo, Mirko, Los Palmeras, #SandroLaSerie, #CaluEn Intrusos, #VeranoDel98, #AnimalesSuelto, #Pasapalabra, etc.
- **Efemérides:** #DiaDeLaMilanesa, #DiaDelMilitanteRadical, #DiaMundialDelSindromeDeDown, #DiaDelHimnoNacional.

Ahora sumando este panorama más abarcativo con la inclusión de las tendencias en Twitter, se puede concluir que hay coincidencia en remarcar la importancia de los tópicos: Salud (aborto), Cultura (si se puede considerar el espectáculo como parte de ella), comercio y producción local (economía), y

efemérides.

## 7.5 Lector modelo

Como ya se pudo ir deduciendo el concepto de lector modelo resuena en las coincidencias y divergencias entre el municipio y sus ciudadanos, en esos espacios librados a la interpretación del ciudadano que éste completó de acuerdo a lo esperado por el municipio o no. Casos en los que la plusvalía de sentido que el destinatario introduce en el texto suma o resta al propósito de la municipalidad, y casos en los que la extrema preocupación didáctica hace que el texto se complique con redundancias y especificaciones ulteriores.

Anteriormente ya se ha visto que, en algunas ocasiones, principalmente en Twitter, estas actualizaciones parecen despertar situaciones o experiencias personales previas de los vecinos que podrían ser poco favorables a los enunciados de la Municipalidad. Estos casos podrían ser un indicio de estrategias incorrectas para abordar a los ciudadanos o quizás no son el interlocutor ideal al que van dirigidos.

Según Eco generar un texto significa aplicar una estrategia que incluye las previsiones de los movimientos interpretativos del lector. El autor deberá prever un “Lector Modelo capaz de cooperar en la actualización textual de la manera prevista por él y de moverse interpretativamente, igual que él se ha movido generativamente” (Eco, 1987). La Municipalidad se introduce en tópicos (como cupo trans, aborto, inversión en cultura) y utiliza un lenguaje “inclusivo”, causando respuestas no del todo satisfactorias de sus ciudadanos. Esto último puede ser tomado como la no cooperación o la cooperación no prevista, en la actualización textual. La repetición de esta acción supone el conocimiento del Municipio de la postura de sus ciudadanos. Pero, ¿debe el discurso amoldarse a su audiencia?, ¿debe un gobierno decir solo lo que una comunidad de ciudadanos quiere escuchar? Son preguntas que quedan abiertas.

A continuación se toman dos comentarios de Facebook que hacen referencia al uso del lenguaje inclusivo y las respuestas del Municipio.

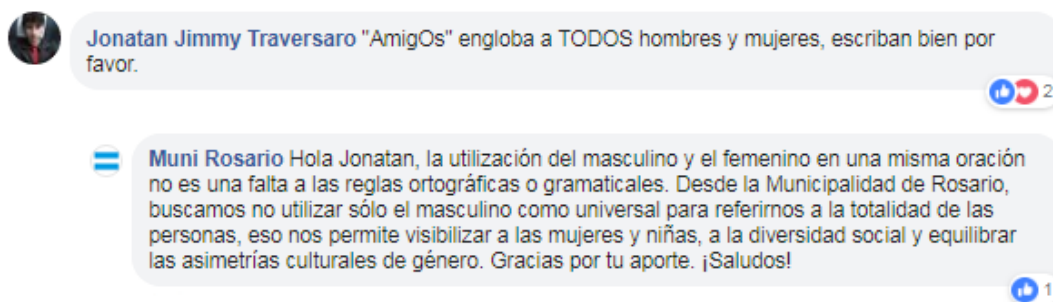


Imagen de captura 35 Diálogo en Facebook.

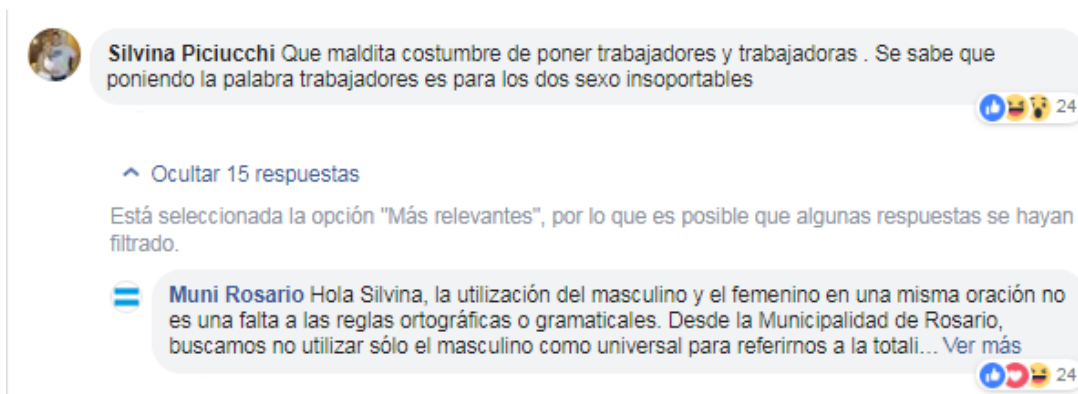


Imagen de captura 36 Diálogo en Facebook.

Por un lado, el claro ejemplo de usuarios que no se condicen con el modelo de usuario ideal, y por otro, la extrema preocupación didáctica del municipio que redundando en explicaciones y especificaciones posteriores intentando una interpretación feliz del recurso utilizado, que no termina logrando. Debajo de las respuestas de la Municipalidad los usuarios siguen sosteniendo sus posturas. La sobre explicación didáctica como estrategia, en este caso, tampoco logra el objetivo pero sí suma algunas otras adhesiones, como se ve en los likes a estos comentarios de Muni.

Yendo a los comentarios de Twitter, sirven como ejemplo de no coincidencia con el modelo, todos los mencionados para ilustrar las amenazas a la imagen de la Municipalidad. Debajo se expone la captura que puede ser una de las que mejor refleja la interpretación no deseada.



Resumiendo, cada texto genera a su lector y, por extensión, cada interfaz construye a su usuario.

Ahora bien, todo el análisis que se realizó hasta este punto lleva a la pregunta: ¿es el lector / usuario de Facebook el que más se acerca al lector /usuario modelo del Municipio?

- Por nivel de respuesta o interacción:

En Twitter el 97% de los comentarios no tuvieron respuesta.

En Facebook el 85% de los comentarios recibieron una respuesta o reacción (me gusta).

- Por coincidencia temática entre el enunciado del municipio y el comentario del ciudadano

Con respecto al eje temática de las conversaciones (posteos y comentarios), en el caso de Twitter el 79% de los comentarios coincide temáticamente con las publicaciones a las que responden y el 21% no; en Facebook el 90% coincide y solo el 10% no. Si bien los porcentajes de

concordancia son altos, nuevamente se observa una mayor aceptación o un acuerdo conversacional más exitoso en Facebook.

- Por la mayor utilización de las modalidades apreciativas positivas

En Twitter el 45% de los comentarios con modalidad apreciativa tuvieron una valoración negativa, y el 38% una valoración positiva.

En Facebook el 76% de los comentarios con modalidad apreciativa tuvieron una valoración positiva, y el 19% una valoración negativa.

- Por la menor utilización de la modalidad lógica que pone en duda la veracidad, necesidad, o relevancia de los enunciados

Modalidad del enunciado en los comentarios de Twitter

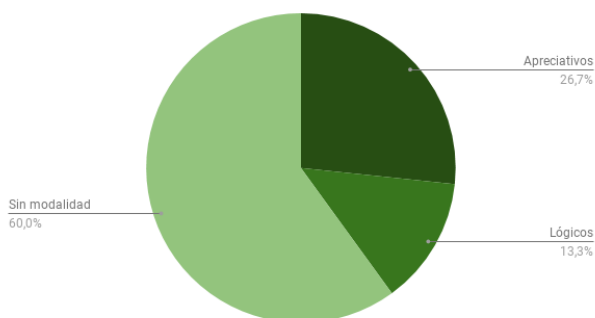


Gráfico 7 Uso de la modalidad del enunciado en comentarios de Twitter.

Modalidad de enunciado en comentarios de Facebook

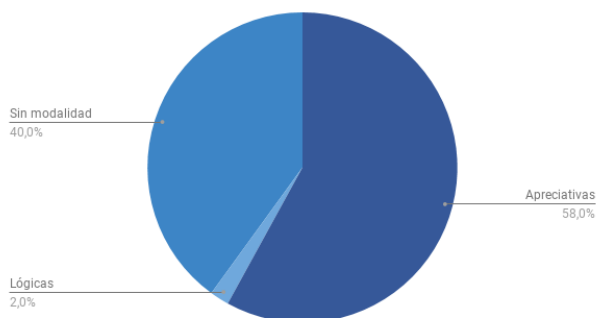


Gráfico 6 Uso de la modalidad del enunciado en comentarios de Facebook.

Otra vez Twitter se posiciona como la red en la cual más se discute la veracidad de los enunciados del gobierno y Facebook tiene un tinte más apreciativo de los mismos.

Luego de esta comparación, es evidente que por interacción, coincidencia temática, apreciación y en general por un acuerdo conversacional más exitoso, el lector modelo del discurso de la Municipalidad de Rosario se acerca más al usuario-ciudadano de Facebook que al de Twitter.

# **CAPÍTULO 8**

## **Estrategias de uso en @Munirosario**

Para poder establecer qué estrategias de uso de las redes utiliza la Municipalidad de Rosario (*push, pull y networking*), se toma como parámetro en qué medida el gobierno tiene en consideración las opiniones de los usuarios ciudadanos, ya que estas estrategias están vinculadas al nivel de participación posible de los usuarios en las redes. Con tal objetivo se retomarán las fuentes o links a los cuales remiten las publicaciones, las referencias al contexto conversacional, los temas de los comentarios y publicaciones, el nivel de respuesta y los trend topic (sumarse a estas tendencias o incluir menciones al contexto es una forma de entrar en conversación con los usuarios, estar atentos a sus intereses).

### **8.1 Fuentes del contenido publicado**

A continuación se analizarán las fuentes y el tratamiento que reciben los contenidos de las redes sociales reflejando o no temas de agenda de la intendenta o las secretarías y notas periodísticas institucionales (gubernamentales). Como se verá a continuación, muchas de las publicaciones tienen origen en contenidos ya anunciados en [rosarionoticias.gob.ar](http://rosarionoticias.gob.ar) o en [rosario.gob.ar](http://rosario.gob.ar).

Como referencia, cuando se cuenta en redes sociales una obra o suceso que no está vinculado a una noticia, nota periodística o al calendario de actividades, se dirá que se cuenta gestión, una política, un servicio o una primicia que aún no fue contada en otro espacio digital.

Se vuelven a tomar los gráficos que muestran las fuentes (el destino de los links insertos) de las publicaciones de Facebook y Twitter, para, en este caso, poner de manifiesto si se da una repetición adaptada de contenidos de otros medios web.

Aquí debajo se exponen los porcentajes de uso de fuentes web en Facebook. Un gráfico realizado sobre el total de los posteos del período seleccionado.

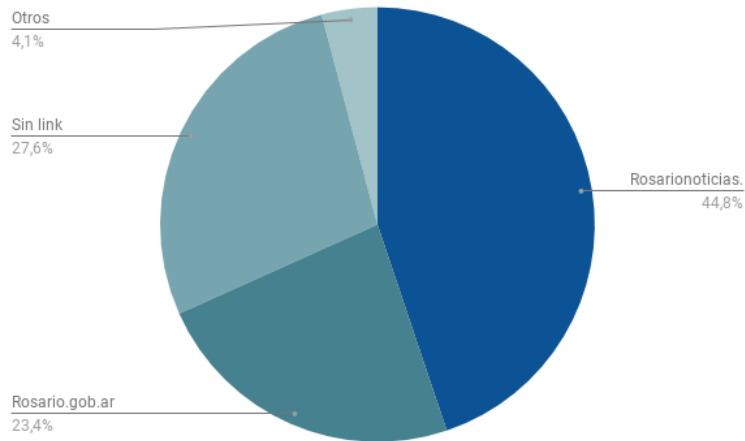


Gráfico 4 Fuentes de información de las publicaciones de Facebook.

Sobre 145 posteos en Facebook (de marzo a mayo de 2018), 65, es decir casi un 45%, direccionan a una noticia, nota o anuncio en el portal de Rosario Noticias y en un menor porcentaje, 23,4%, a la página web de la Municipalidad de Rosario (rosario.gob.ar).

Pasando a Twitter, aquí se muestran las fuentes utilizadas en las publicaciones, sobre la muestra de los 31 tuits más relevantes de cada mes del período seleccionado.

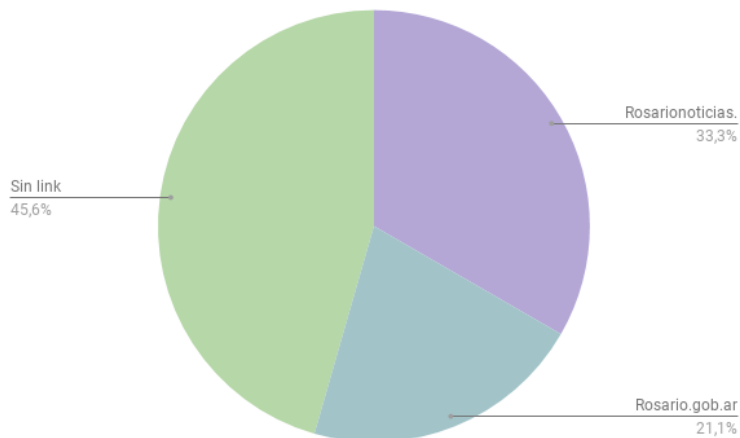


Gráfico 5 Fuentes de información de las publicaciones de Twitter.

En el caso de Twitter de los 93 tuits con mayor interacción (de marzo a mayo de 2018), el 33%, direccionan a una noticia o anuncio en el portal de Rosario Noticias y, en un menor porcentaje, el 21%, a la página web de la

Municipalidad de Rosario. En esta red el porcentaje más alto de lo publicado no contiene links.

Lógicamente cuanto más alto es el porcentaje de fuentes provenientes de otros espacios virtuales municipales, más se encamina a una estrategia de uso de las redes de tipo push o de empuje, aunque en cierto modo también implica una mayor coherencia y correlación institucional entre los distintos medios de comunicación gubernamentales. Aún así, los datos recabados teniendo en cuenta el factor “fuente”, ponen de manifiesto que la motivación para usar las redes sociales, principalmente Facebook, está puesta en reflejar una agenda en todos los canales posibles y estar presentes donde se encuentran los ciudadanos para acercarse a ellos con la información. Siendo no tan acentuado el caso de Twitter, que en un alto porcentaje no hace referencia a la fuente, posiblemente por ganarle en tiempo de armado a los medios web, se queda con la primicia.

Las estrategias push o de empuje pueden observarse cuando en las redes sociales se publican contenidos de agenda, noticias o anuncios que ya están circulando en los medios tradicionales. En estos casos se dice que el estado participa en las redes sociales como una forma de estar presente y notificar (o empujar información) a una audiencias más amplia, sobre declaraciones políticas o grandes comunicados de prensa. Se adaptan los contenidos de las web a las redes sociales.

Resumiendo, teniendo en cuenta el factor “fuente”, las redes analizadas se desenvuelven en parte dentro de las estrategias *push*, con una visión comunicativa unidireccional, en forma de extensión de los portales web ([rosarionoticias.gob.ar](http://rosarionoticias.gob.ar) y [rosario.gob.ar](http://rosario.gob.ar)). Aún así, las redes rompen con el modelo de mensaje de prensa y realiza algunas producciones propias, no solo adaptaciones, por fuera de los otros medios, pensadas en exclusivo para redes. Muestra de ello son el casi 30% de las publicaciones que no redireccionan sino que ofrecen un contenido solo para la red.

## **8.2 Referencias al contexto conversacional**

Anteriormente se mencionaron las ocasiones en las que, dentro de la muestra de publicaciones, se hace referencia al contexto, como una forma de incorporarse a la conversación. Retomando las cifras, del total de 145 posteos en Facebook, 32 mencionan el contexto (ver anexo) o son producto de algún suceso contextual, como las fechas patrias, celebraciones varias, movilizaciones de mujeres y cortes de tránsito. En total un 22% de lo publicado en Facebook retomó tópicos de los que ya se estaba hablando en la agenda pública y los hizo propios.

En Twitter de 93 tuits analizados (los 31 con mayor interacción de los meses de marzo, abril y mayo), 22 hacen referencia al contexto. En total un 24% de lo publicado en Twitter retomó lo que ya estaba hablando el público.

Las menciones o referencias al contexto podrían interpretarse como un intento por sumarse al diálogo de los ciudadanos y en ese caso se estaría respondiendo a una estrategia pull o de participación, como una forma de escucha de los intereses de los ciudadanos, uno de los primeros pasos hacia el reconocimiento de la necesidad del público, que busca atraer y sumar participación.

Al mismo tiempo también se está utilizando la *estrategia networking o de red y mezcla*, en el intento de absorber los temas contextuales para obtener información valiosa sobre los intereses de los ciudadanos en torno a cuestiones relevantes para el gobierno pero también temas emergentes de la audiencia. Se busca facilitar las conversaciones y mezclarse entre sus grupos de interés.

## **8.3 Nivel de respuesta o interacción**

Las respuestas que la Municipalidad da a sus ciudadanos en redes sociales incrementa la interacción, se puede decir que fortalece el vínculo y, como ya se concluyó en el punto anterior, mejora el diálogo siendo más factible que se respeten ciertos protocolos conversacionales. Pero además estos niveles denotan una estrategia de uso de las redes sociales, eso se expondrá a continuación.

Si, como ya se demostró, en Twitter el 97% de los comentarios no tuvieron respuesta pero en Facebook el 85% sí recibieron una respuesta o reacción (me gusta), entonces se puede deducir según este factor, que la estrategia de uso es diferentes en cada red, que la cuenta de Twitter de la Municipalidad de Rosario utiliza una estrategia de empuje de información, de corte difusionista, pero en la cuenta de Facebook se recurre a una estrategia que busca la participación de los ciudadanos, el diálogo, una especie de conversación más natural.

La moderación de mensajes en Facebook es notoria y cumple un lugar ponderado en la gestión de redes. La estrategia es en estos casos potenciar el compromiso ciudadano, un objetivo que las páginas web no logran alcanzar. Hay un reconocimiento de la necesidad de relacionarse con la ciudadanía desde una perspectiva más conversacional e interactiva.

Si se especula con las razones por las cuales esto ocurre es quizás el ambiente y el estado de ánimo de los ciudadanos en una y otra red, diferencia que puede vislumbrarse en el número de enunciados con modalidad apreciativa negativa, que desmiente los enunciados del municipio o los valora negativamente. Twitter como una red más hostil y Facebook como la red en la que el municipio encuentra a su lector / e-ciudadano modelo.

#### **8.4 Coincidencia temática entre los enunciados del municipio y el ciudadano**

Nuevamente se vuelve a tomar el factor temático pero, como ya se realizó con los otros factores, en este caso se expondrá para analizar la estrategia de uso de las redes del municipio.

En el caso de Twitter (tomando como muestra los 10 tuits más relevantes del período y las respuestas de los ciudadanos que suscitaron) el 79% de los comentarios coincide temáticamente con las publicaciones a las que responden; en Facebook (sobre las 10 publicaciones del período y, de cada una, las diez respuestas de los ciudadanos más relevantes) el 90% coincide.

Y si se vuelve a mencionar los Trend Topicde Twitter, es decir de lo que se estaba hablando en las redes de la ciudad por fuera de las interacciones con el municipio, también resaltan las recurrencias temáticas en salud (aborto), cultura (si se puede considerar el espectáculo como parte de ella), comercio y producción local (economía), y efemérides.

En conclusión los porcentajes de concordancia temática son altos, esto podría indicar que la administración de las redes se retroalimenta de los comentarios para hacer nuevas publicaciones, conoce los temas que son relevantes para la ciudadanía y utiliza ese conocimiento para entablar conversación y sumar participación, esto sería indicio de una estrategia red. Se delega en parte una enorme responsabilidad al ciudadano, ya que, indirectamente, establece las prioridades de los contenidos publicados.

# **CAPÍTULO 9**

## **El factor emocional y la propagación del mal.**

Llegando al final del análisis se destinará este apartado al factor anímico, algunas veces disruptivo dentro de las propuestas gubernamentales, otras veces empático a las mismas. Se tomarán algunos ejemplos para ilustrar estos altibajos emocionales manifiestos por los ciudadanos digitales en las redes gubernamentales oficiales y se intentará explicarlos a partir de lo expuesto por Castells (2012) sobre la aparición de movimientos sociales en red en un contexto caracterizado por crisis económicas, cinismo político, vaciedad cultural y desesperanza.

Como ya se mencionó anteriormente, el estado de situación social puede describirse como de descreimiento generalizado, denuncia hacia los gobernantes, los medios de comunicación y las instituciones. Las redes sociales como espacio de autonomía, dejan al descubierto las emociones de los usuarios (tanto dolores como esperanzas), y conectándose entre sí se unen para superar el miedo (dice Castells) pero también para propagar la bronca e intolerancia.

Castells hace mención a sujetos humillados por los poderosos que encuentran en la seguridad del ciberespacio y, (aquí se agrega a lo que plantea el auto) en el relativo anonimato, la fuerza para unirse, compartir, y transformar la indignación en esperanza de algo mejor. Son usuarios que no reconocen liderazgo, solo dependen del debate colectivo y se expresan libremente.

Teniendo en cuenta esto último se hace foco sobre los siguientes comentarios e interacciones en la cuentas de Muni Rosario:

#CupoLaboralTrans Reabrimos el Registro Único de Aspirantes para personas travestis, transexuales y transgénero. Una oportunidad para la población trans históricamente discriminada en el mercado laboral formal que hoy puede acceder a más derechos 🌈



VER MÁS  
rosario.gob.ar

11:11 · 23 abr. 2018

87 Retweets 231 Me gusta

62 87 231

Agregar otro Tweet

**Ignacio M** @Vanelluschilen · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
La virtud debería ser idoneidad no su orientación sexual! De qué cupo hablan. Se auto discriminan solos.

1 1 28

**Municipio de Rosario** @MuniRosario · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Hola Ignacio, no se trata solamente de la orientación sexual, o el autopercebimiento de la sexualidad. Se trata de grupos sociales que históricamente no han tenido acceso al sector laboral, y que ahora pueden aspirar a ello en el sector público. ¡Saludos!

6 10

**Ignacio M** @Vanelluschilen · 24 abr. 2018  
Soy heterosexual no conseguí trabajo de la teta del estado, estudio y salí a buscar, me echan y salí otro vez! Escudan en ser trans? No somos iguales? Entonces me están discriminados a mí por ser hetero! La idoneidad iguala! Ud discriminant

4 29

1 respuesta más

**alguien en el mundo** @nietosalentein · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Se auto discriminan solos!!! Un registro exclusivo para ellos... Cuando las personas normales ya lo tienen...

Otro invento del narco socialismo? Total, la gente lo paga...

"Con culo ajeno cualquiera es puto"

2 1 9

**Municipio de Rosario** @MuniRosario · 24 abr. 2018  
Hola Nieto, lo que viene a posibilitar el cupo en este caso es que las personas travestis/transexuales/transgénero que estando capacitadas, sufren casos de discriminación muy recurrentes en el mercado laboral, tengan una oportunidad en el sector público. ¡Saludos!

3 1

1 respuesta más

**#NSB Diego Bray** @diegobray22 · 23 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Quee???? Jajajaja. Ya nos rompen el culo ustedes con su mala gestion y los aumentos de luz y encima ahora viene la parte física? Son perversos muchachos...

1 3

**loco por linaje.** @Loco\_Igvan · 25 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Esos sí que se van a descubrir el tuje laburando... 🍌🍌🍌

1 1

1 respuesta más

**Pablo S. Buttarazzi** @pablobuttarazzi · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Abrir un registro aparte no es más discriminación? Dan a entender que por su condición de transexuales tienen menos capacidad para acceder a un empleo. Otra cosa: y la idoneidad no importa? Con ser transexual es suficiente?

2 23

**Municipio de Rosario** @MuniRosario · 24 abr. 2018  
Hola Pablo, no es discriminación, se trata de grupos sociales que históricamente no han tenido acceso al sector laboral, y que ahora pueden aspirar a ello en el sector público. Por otro lado, para aplicar al puesto deben superar las instancias de selección. ¡Saludos!

2 5

**Pablo S. Buttarazzi** @pablobuttarazzi · 24 abr. 2018  
Ustedes parten de un preconceito de que los transexuales por su condición no van a acceder al mercado laboral por sus medios. Además no los "mezclan" ni miden en el concurso con gente heterosexual de similares aptitudes. Si eso no es discriminar...

1 22

**¡Sofía!** @seufzer\_ · 24 abr. 2018  
Es que es así, los empleadores no dan empleo a una persona trans. Ahora es obligación que NO discriminen

1 1

**Pablo S. Buttarazzi** @pablobuttarazzi · 24 abr. 2018  
Hace 2 años estuve como 8 meses sin trabajo y no me vestía de mujer. Hasta que conseguí. Son cuestiones de oferta y demanda en el mercado laboral. Por ahí hay empleadores, gerentes de RRHH o reclutadores prejuiciosos y otros que no lo son.

2 5

**miguel roket** @roketmiguel · 26 abr. 2018  
Me anote como gay, espero no dar cuentas

1

2 respuestas más

Este Tweet no está disponible

**Municipio de Rosario** @MuniRosario · 24 abr. 2018  
Hola Caro, para aplicar al puesto deben superar las instancias de selección como en cualquier caso. Es un grupo social que históricamente no han tenido acceso al sector laboral, y que ahora pueden aspirar a ello en el sector público. ¡Saludos!

2 3

Este Tweet no está disponible

Este Tweet no está disponible

1 respuesta más

**Pablo O** @pabloOtooile · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Los mayores de 40 también son discriminados laboralmente y sobre todo x el municipio y su sistema de puntos acorde a la edad. Van a tener q hacer más registros únicos. #YaseVan

1 13

**Carina Rosario** @romeros67 · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Sigue el baile, tomen mas gente, total nosotros pagamos su fiesta! Inoperantes!!!

2 15

- oscar sanchez** @sanchez01 · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Y que pasa con las personas que no pertenecemos a estos géneros y estamos desempleados y anotados hace años en el sistema de la municipalidad ?? No somos también personas que merecemos trabajar y somos discriminados por las empresas y el estado por tener MÁS DE 50 AÑOS?
- Ale Scocco** @AleScocco · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Bien discriminatorio, armando un grupo de personas como si fueran diferentes. Son iguales a cualquier ser humano y deben tener y competir por un trabajo igual que a cualquier ser humano. Esto que hacen no hace mas que generar divisiones!!
- Marcos Avella** @avella\_marcos · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Viva la igualdad ante la ley y la idoneidad como único requisito para acceder a un cargo público... Váyanse a cagar, manga de ineptos!
- Municipio de Rosario** @MuniRosario · 24 abr. 2018  
Hola Marcos, es justamente por la igualdad ante la ley que existe este cupo para un grupo social que históricamente sufre casos de discriminación en el sector laboral, obteniendo el puesto luego de superar las instancias de selección comunes en cualquier caso. ¡Saludos!
- Machi (rula)** #NSB #CFKProsa @\_machi\_5 · 24 abr. 2018  
Es lo q en su progresista cabecita han imaginado.TODOS somos excluidos x algún motivo,podríamos así hacer miles de listados.Lo concreto es q los "especiales"s/ustedes nos sentimos más discriminados con sus cupos,q sin ellos.Lo digo desde mi posición d MUJER, otro de los grupos ñaña
- Beatriz Suarez** @enebese · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Ahh... creí que que el trabajo era para quien lo merece por idoneidad... no por género... que rara manera de hacer política sucia.....
- Daniel Angel** @DaniTesla17 · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Sigán tomando gente, pagamos los ciudadanos. Después dicen que tienen déficit de caja... Con billetera ajena es fácil set solidario. Porque no sacan de el sueldo de los políticos para emplear a esta gente?
- Elmo** @elmolinari · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Sigán contratando empleados y aumentando la luz!!! No es la nación, son ustedes. Y no vengan con lo caro del transporte de luz, Buenos Aires es más grande en territorio.
- Este Tweet no está disponible
- Este Tweet no está disponible
- Vani** @Vani00340082 · 26 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Los felicito por el sistema q tienen de laburo . Excelente para los ciudadanos
- leonel** @leoansaldi · 25 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Cuanto cobran?
- Adrian Scalerandi** @AdrianChopper · 25 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Dejen de dedicarse a estupideces si uds hacen lo q tienen q hacer nadie necesitaría limosna ni depender de uds GOBIERNEN EFICIENTEMENTE lo demás llega por sñadidura basta de limosna !!!!!

- DiGritz** @drdenicolas · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Cambalache
- Jorge Paz** @Jorgepazstandup · 25 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Después veo salames que dicen "No hace falta una marcha del Orgullo Gay". Con todos estos comentarios fachos, da miedo hasta salir a la calle. Cuánta gente sin humanidad ni empatía por el diferente a ellos!!!
- Leandro E Masello** @Emileandrito · 23 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Me parece muy bien la iniciativa , me parecería muy acertado también crear un registro de postulantes para personas con discapacidad porque nos cuesta mucho la inserción laboral , en mi caso tengo una discapacidad motriz.
- AnaVolemia** @SolCr13 · 26 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
No entiendo. Esto significa que la Municipalidad de Rosario si discrimina (o sus encargados de recursos humanos) y debió abrir un Registro aparte con cupo para que esto no ocurra? Sino que sentido tiene?
- Nico Giordano** @NicoGiordano · 25 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Quien asesora a la Muni? Posta? Registro único (aparte, discriminación) una oportunidad? Oportunidad sería que estudien y salgan a buscar laburo por las competencias adquiridas que tienen. Rosario sos el chiste mundial.
- Miriam Pelosi** @miriampelosi · 25 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
ESO ES DISCRIMINACIÓN. Estoy en completo desacuerdo en que haya un cupo.
- Ramon LIMA** @LizardoRamon · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario @anaelb14  
POR TEMOR A A LA INSEGURIDAD PUSE TRES TRABAS EN LA PUERTA 😞
- #DefensoresDelCambio** @VecinosBelgrano · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Y no es más simple hacer REALMENTE un registro único? Sin mirar su identidad sexual? Digo, como primer gean paso. O la idea es "llenar espacios" en lugar de elegir por capacidad/doneidad?
- Cash is king** @Edgardo222 · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Mas ñoquis ? Nadie tiene q tener privilegios por concurso no interesa si es gay lesbiana hetero q sea capaz
- Gaby** @Gabywlerig05 · 24 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Sigán gastando de nuestros impuestos para promocionar pelotudeces,sigán con la pavada que ésta es la última vuelta
- Ariel** @AnubisArgentino · 23 abr. 2018  
En respuesta a @MuniRosario  
Hola Municipalidad de Rosario, como ya les conté me siento girafa, soy transjirafa. Dónde puedo conseguir un trabajo público que me dignifique como jirafa?
- Ariel** @AnubisArgentino · 23 abr. 2018  
Muy bien el corrector que cree que jirafa se escribe con g. Corrector trans debe ser.
- shoplifter of the world** @astrosagas · 24 abr. 2018  
Qué enargúmemo retrógrado

- Ariel** @AnubisArgentino · 24 abr. 2018  
 Qué es un enargümeno? A ese género me lo perdí. Y anoté: todas las oraciones terminan con punto. Seguro que sos un zurdito secundaria incompleta.
- shoplifter of the world** @astrosagas · 24 abr. 2018  
 Jajajaja no, no lo soy. Prejuicios muy altos por acá 🍌
- Ene Ene** @NNiveiro · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Te abrazo CM de la Muni, y admiro tu paciencia, yo ya habría arrancado a las puteadas con tanto retrogrado facho
- 8 respuestas más
- Maria Fisherton** @FishertonMaria · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Ustedes siempre ocupándose de Obras de infraestructura fundamentales para el desarrollo de la Provincia 🍌
- CAPOCANNONIERE** @Irlandes1973 · 25 abr. 2018  
 Siempre...
- 
- papa de ñul sol voy** @niueputo · 26 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 los petes que me hacías x \$ 50 sabrina querida....
- Roberto Vitali** @ArRvitali · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Básicamente en estas épocas de falta de trabajo tenés q hacerte puto p q Estado te lo provea. Si no sos algo así, sobras, hay q recortarte del presupuesto. Qué progresismo tan liberal.
- Aifier** @aifier123 · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Ya no hay suficiente gente en la Municipalidad? Más todavía?
- Julio1950** @aramos1502 · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Van a seguir tomando gente??? Deje de joder por favor!!!
- Mary Possetti** @Mary\_Possetti · 25 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Perfecto. Pero pueden tener en cuenta a los discapacitados? También son personas y son discriminados.
- Pablo Busso** @pbusso7 · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Saquen las calles recreativas
- Ariel** @AnubisArgentino · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 En vez de gastar en tuits promocionando pljas que quieren ser conchas y viceversa por qué no tapan los baches? #YaSeVan #NoVuelveMas

- Flacodentist** @flacodentist · 24 abr. 2018  
 Jajajajaa excelente !!!
- Leandro E Masello** @Emileandrito · 23 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Y cuento con los estudios de ingreso hechos y homologados en la secretaría de trabajo ya hice más de un año y ya no sé a quién recurrir para que me llamen para empezar a trabajar.
- Rodolfo Avila** @avilarodi · 26 abr. 2018  
 sentáte arriba del pelado y vas a entrar antes...
- Este Tweet no está disponible
- Maxi** @maxidev0x · 26 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Gastan la nuestra en propagandas de Twitter, ñoquis impresionables.
- carlo bari** @barivasco · 25 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Mientras tengan capacidad no hay problema... la condición sexual no es importante.
- Guillote** @GuilleRc · 25 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 @Mativolpe1 aprovecha que estas buscando laburo.
- Adrián Alejandro** @AdrianAndas · 25 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Todo muy lindo pero...#NoVuelvenMas
- daniel reschini** @DReschini · 25 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 ¡¡¡¡¡¡ Basta de empleados municipales, la gran mayoría no trabaja, marcan tarjeta y se van!!!!
- SANTIAGO** @santicaceres · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Encima lo publican? De idoneidad ni hablar no? Qué país bananero
- ROBERTO A. BONALDI. A = A** @PartidoSantaFe @rabonaldi · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 Váyanse a la puta madre que los parió.
- Stacy Malibu** @MairaGalvaan · 24 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 @blastrifle saludos ahr
- BLAS** @blassefia4 · 24 abr. 2018  
 Gracias por la info jajaj
- Rodolfo Avila** @avilarodi · 26 abr. 2018  
 En respuesta a @MuniRosario  
 qué buenas tetas que tiene el rubio/a de la foto!
- federico santoro** @federicosantoro · 27 abr. 2018  
 Es activo/a si gusta
- Rodolfo Avila** @avilarodi · 27 abr. 2018  
 puaj!
- federico santoro** @federicosantoro · 27 abr. 2018  
 Eso debe pensar la chica del vejete 🤪

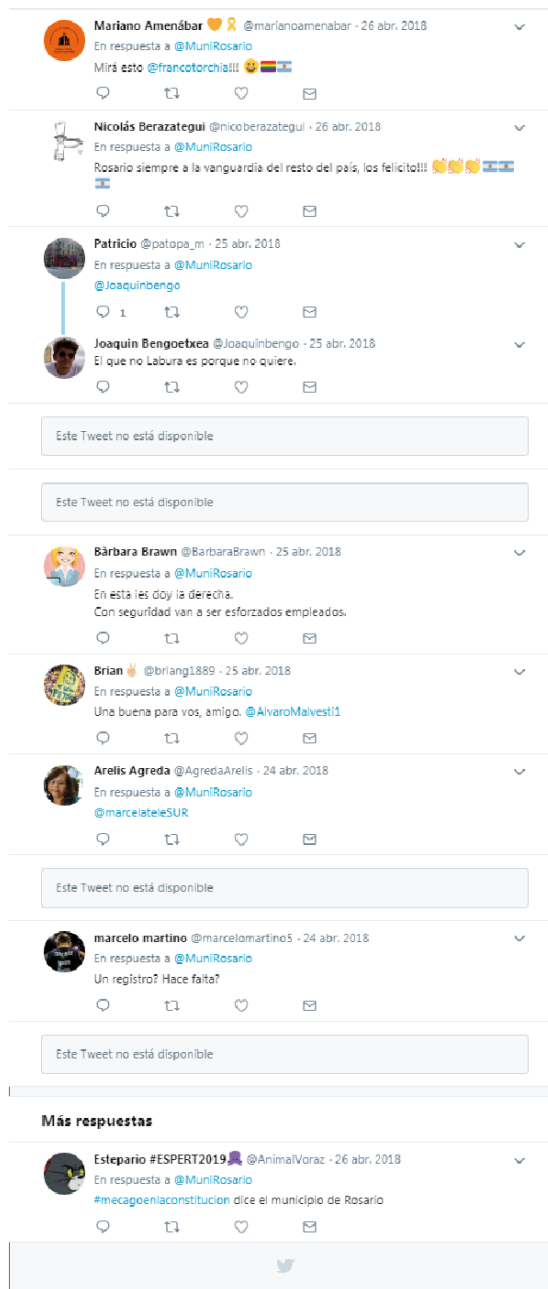


Imagen de captura 38 Publicación de @MuniRosario (Twitter) con comentarios.

Si se quiere analizar el impacto positivo o negativo, o las emociones que suscitó una publicación, no se puede tener en cuenta solo lo que se refleja en los comentarios, hay que evaluar también las reacciones (likes, retuits, compartir, me gusta, etc.). Puede que los comentarios en la publicación que refiere al cupo trans sean más negativos porque el impulso del enojo (quizás motivado por el desempleo, por el desprecio hacia los empleados estatales, por la homofobia, por el incumplimiento de la meritocracia) lleva a una acción más comprometida como puede ser escribir al respecto, y un sentimiento vinculado al agrado, lleve simplemente a dejar un me gusta, compartir, o solo ver (sin poder saber del otro lado si eso agradó o no). Esto no significa que el enojo es el único motivo por el cual los usuarios se ven motivados a escribir. En estos casos tomados de Twitter, una red más hostil que

Facebook para el municipio, los números demuestran que hay más reacciones entre likes y retuits que comentarios. Es decir, que hay más acciones que se pueden suponer positivas, que las negativas.

Se expondrá a continuación el caso contrario con dos ejemplos:



Imagen de captura 39 Publicación de @MuniRosario (Twitter) con comentarios.



Imagen de captura 40 Publicación de @MuniRosario (Twitter) con comentarios

En estas publicaciones se observa un número alto de reacciones positivas y un número bajo o inexistente de comentarios. Lo cual refuerza el hecho de que ante el enojo los usuarios accionan, dejan un comentario, no así en el caso de la alegría o agrado. En el caso del Heca, hay comentarios pero si se profundiza en el por qué (la motivación) se encuentra la presencia de experiencias de vida de ciudadanos que han pasado por la salud pública o han vivido de cerca una experiencia satisfactoria no propia.

Con estos ejemplos se puede ilustrar la propagación del mal, como el enojo lleva a la acción (de escribir al menos) y puede unir a los usuarios contra el enemigo o fuente del malestar, en este caso el estado municipal. Pero qué pasa si un usuario no está de acuerdo con esta postura negativa y desea contradecirla y plantear otra opuesta, debajo se expone el caso.

**Marisa Frisari** Porque gente ? Porque !!!! Aprendan a disfrutar y a no ser tan quejones yo soy peronista ,no socialista y sin embargo veo a mi rosario hermosa!!!! Así viven todo el día disgustados? La vida es bella ...miren más allá del frente !!!!  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 51

^ Ocultar 18 respuestas

**Marisa Dell Aquila** Están en todo el país, no solo en Rosario.  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 1

**Marisa Frisari** Que cosa?  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem

**Susana Malleo** Mmmmmmm hermosa? Venís por Fisherton jajaja y ni hablar de otros barrios.Obvio cada uno se conforma con lo q puede.  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 2

**Susana Malleo** Si eso es disfrutar , por Dios!!!!  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 1

**Norma Bismar** perdón recorre rosario recorre la barrios que vivís en zona norte o en un termo sin agresión te lo digo y ya que sos peronista cuando estaba caballero no le faltaba a la salud nada hoy no tenes nada en ningún efector y miles de cosas lo lindo que ves es para el turismo lo demás es un asco y promesas de elecciones  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 5 Editado

**Marisa Frisari** A ver ,saben lo que pienso,que a la hora de escribir son todos muy guapos y fáciles de palabras,pero a la hora de hacer algo...miran el informativo con el mate a lado,criticando como el negro salio a la calle a reclamar!!! Es tan sencillo criticar !!!!... Ver más  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 3

**Susana Malleo** Proponé ya q sos tan inteligente jajaja quizás te digamos jajaja q q q hagamos sólo resta esperar las votaciones y veremos. GUAPOS? LUMFARDÓ PURO YA PASÓ DE MODA JAJAJA  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem

**Marisa Frisari** No soy inteligente "doña" soy una mujer común y corriente ...yo no propongo yo hago desde mi lugar !!!! Para después no quejarme  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 2 Editado

**Liliana Laschera** No entiendo como de una invitacion para ver un espectáculo hermoso terminan ofendiendose entre ustedes ,no peleen que la vida es corta propongo que vallamos todos a disfrutar !!  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 6

**Alejandra Zalazar** Marisa Frisani me encantó tu reflexion...si todos tuvieran tu chispa positiva estaríamos mejor  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 4

**Carlos Manuel Garcia** Por los votos se irán los socialistas de Santa Fe y Rosario por nuestro bien si falta luminaria se aguanta pero LA INSEGURIDAD YA NO SÓLO EN LOS BARRIOS NO SE AGUANTA por más que le paguen la campaña los chicos malos a BOTARLOS y no Votarlos  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 1

**Chelo Cavallo** Cuanto nos salio la jodita esta.como nos dejamos cojer por los politicos .hdppp  
Me gusta · Responder · Mensaje · 46 sem · 1

**Jorge Perisset** Liliana Laschera 🤔 viste?  
Me gusta · Responder · Mensaje · 45 sem

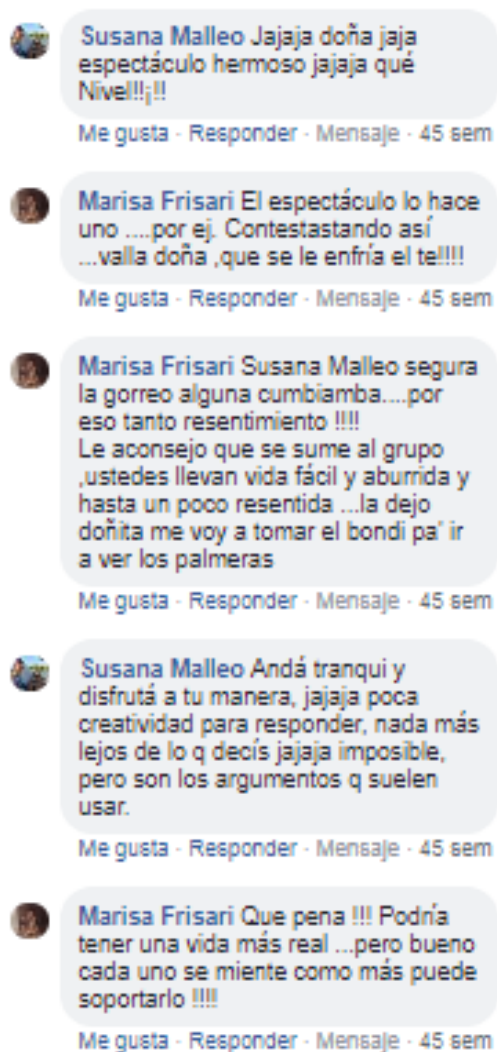


Imagen de captura 41 Comentarios en MuniRosario (Facebook).

En este diálogo de Facebook se puede poner de manifiesto que el malestar no es solo con el gobierno, sino con el que piensa distinto, sin identificación o punto de unión con el discurso del otro, estos usuarios se ven envueltos en insultos y descalificaciones que impiden cualquier tipo de acuerdo conversacional.

Los usuarios no necesitan más que tener una cuenta en redes sociales y respetar reglas muy básicas para poder expresar lo que piensan, cuando quieren y como quieren, sin censuras, o mejor dicho con nuevas censuras, más sutiles. Los filtros que hoy existen en internet reducen la recepción de contenido que entra en contradicción

con el puntos de vista del usuario. Este filtro es ampliamente negativo para la conformación del juicio del ciudadano, refuerza y amplifica, ideas y creencias previas, y agrupa argumentos compatibles e incompatibles, crea la sensación de bandos antagónicos como se observa en la captura.

Si se piensa distinto las redes pueden ser un entorno hostil, y entonces habrá espacios en los que los ciudadanos ejerzan la autocensura, para no tener que entrar en discusión en ambientes donde es difícil negociar o llegar a acuerdos porque la agresividad surge muy rápidamente.

Sintetizando, hay una ciudadanía con nuevos recursos a su alcance para activarse políticamente gracias a las redes sociales. Pero de las múltiples formas de acción política posibles, su uso real es más de tipo reactivo que proactivo o, con frecuencia, simples opiniones o descalificaciones insultantes (Riorda, 2017).

# **CAPÍTULO 10**

## **La maqueta**

## **Manual de buenas prácticas en redes sociales para la comunicación de la gestión pública municipal. Una propuesta abierta y colaborativa.**

Luego del diagnóstico inicial se percibe la necesidad de definir una guía de usos y estilo que fije procedimientos, enumere las diferentes herramientas, sus diversos usos y los objetivos de cada una, las recomendaciones para una presencia adecuada y fructífera, así como los criterios de estilo comunicativo más apropiados.

Mergel (2013), analizando la adopción de las redes sociales y las tácticas resultantes en los gobiernos federales de EEUU; y Criado y Rojas (2015), investigando las redes sociales de la administración pública en España y sus estrategias, llegan a la misma conclusión: todavía no existe un diseño estratégico generalizado de las tecnologías sociales en las administraciones públicas y si existe contiene demasiadas variaciones debido principalmente a que no se ha alcanzado la madurez y la aceptación general como para que las decisiones de las redes sociales sean tomadas de arriba hacia abajo (desde los altos mandos de la administración y en concordancia con los objetivos y estrategias de comunicación digital gubernamental).

Hay una presencia limitada de guías de uso de las redes sociales en los espacios gubernamentales, dejando al descubierto el bajo grado de institucionalización de estos espacios, y la falta de regulación y normalización de la actividad.

En concordancia con esto, lo que se propone es una curaduría de buenas prácticas en redes sociales para la comunicación de la gestión pública municipal, un espacio abierto y colaborativo. La propuesta apunta al trabajo en equipo, estratégico y planificado.

El funcionamiento de este ecosistema digital del e-gobierno municipal, en sus redes oficiales principales, de Facebook y Twitter (@MuniRosario), entra en constante conflicto: entre lo propuesto y la denuncia del ciudadano, y entre cuentas principales (o madres, @Munirosario) y las secundarias (secretarías y programas). Es fundamental resolver las incoherencias o la falta de una lógica de funcionamiento común. Para que eso se logre, se deben determinar criterios comunes.

Esta guía de buenas prácticas estará dirigida, primordialmente, al personal de las diferentes áreas de las administraciones públicas, pero puede reportar conclusiones accesibles a la ciudadanía en general y, a instituciones y personas que estén interesadas en el material, aumentando los niveles de transparencia.

Los resultados de la investigación, recopilación de datos y gráficos, se plasmarán en una web: [www.redesrosariogob.com.ar](http://www.redesrosariogob.com.ar) (lo ideal sería que se encuentre dentro del portal de [rosario.gob.ar](http://rosario.gob.ar), para lo cual se necesitarían numerosos permisos). En el sitio se podrá encontrar, una guía sobre comunicación en redes sociales gubernamentales, pero también información sobre el estado actual del ecosistema digital de la Municipalidad de Rosario, y un espacio destinado al trabajo colaborativo que permitirá mantener el sitio actualizado y abierto. Esta última propuesta consiste en un espacio que será aprovechado y enriquecido en primera instancia de forma interna por los comunicadores de la municipalidad, para que luego de las correspondientes jornadas de trabajo esos acuerdos y criterios comunicacionales sean visibilizados en la web y expuestos a la comunidad, donde a posteriori los ciudadanos, instituciones y profesionales podrán sumar su mirada. Esto permitirá realizar actualizaciones al sitio, en principio una vez al año, con la posibilidad de tener secciones de actualización semestral.

### **10.1 Análisis de proyectos similares**

Para conocer y rastrear las características genéricas que pudieran llegar a tener los sitios destinados a la comunicación gubernamental, el gobierno abierto, datos abiertos y las redes sociales gubernamentales, se analizaron espacios que comparten la temática y en cierto modo los objetivos del presente trabajo.

- Sitios oficiales: [argentina.gob.ar/modernizacion/gobiernoabierto](http://argentina.gob.ar/modernizacion/gobiernoabierto), [gobiernoabierto.cordoba.gob.ar](http://gobiernoabierto.cordoba.gob.ar), [gobiernoabierto.buenosaires.gob.ar](http://gobiernoabierto.buenosaires.gob.ar), [gobiernoabierto.olavarria.gov.ar](http://gobiernoabierto.olavarria.gov.ar).

Estos sitios anuncian como objetivo el involucramiento de los ciudadanos, organizaciones y equipos gubernamentales en el trabajo conjunto para la creación de nuevas políticas. Se proclaman abiertos e innovadores. Contienen informes con los procesos y resultados de laboratorios de trabajo (pdf descargables), en algunos casos link al portal de capacitación, posibilidad de participar en consultas públicas, charlas de congresos en video, números destacados, estado de trabajos, nivel de cumplimiento de los compromisos, portal de datos abiertos, gráficos alusivos, formulario para que el ciudadano pueda enviar ideas, entre otros.

En resumen contienen información de interés con números y gráficos muy vistosos, exponen conjuntos de datos abiertos (que en muchas ocasiones solo pueden servir de insumo para una investigación o para el desarrollo de algún proyecto), y por último un espacio de participación, que suele ser encuesta o inscripción a un grupo de voluntarios (segmentado por temáticas).

- Sitios sobre redes sociales, publicidad digital y marketing:  
[digitalinformationworld.com](http://digitalinformationworld.com), [socialreport.com](http://socialreport.com), [metricool.com/blog-news](http://metricool.com/blog-news).

Son espacios que venden algún servicio de asesoría o reporte en redes sociales y cuentan con una sección destinada a dar tips, descripción del funcionamiento de herramientas, novedades, notas de interés, estadísticas, etc. Su estilo es fiel al formato blog (títulos, con una bajada y foto).

- Sitios de especialistas y asesores: [novagob.org](http://novagob.org), [beersandpolitics.com](http://beersandpolitics.com), [mariorioda.com](http://mariorioda.com), [gustavocordobayasoc.com](http://gustavocordobayasoc.com).

Son mayormente pantallas donde mostrar el trabajo para conseguir nuevos clientes. En su contenido se puede encontrar: artículos y publicaciones, resúmenes sobre libros, clientes, portfolios, encuestas de opinión pública e imagen política (resultados en gráficos), sugerencias (libros, revistas, notas, películas, etc.) y anuncio de encuentros ([beerandpolitics](http://beerandpolitics)). Estéticamente

contienen un home con un slide de imágenes y menú en la parte superior, módulos inferiores con imagen y texto o gráficos.

Novagob, es un sitio destinado a los empleados de la administración pública, por lo tanto tiene objetivos diferentes a las web antes mencionadas. Principalmente lo que la diferencia es contar con su propia “red social” (así es llamada por sus creadores), es un espacio en el que se puede participar por temáticas en blogs, grupos, eventos, wikigob o debates, todos vinculados a la comunicación digital gubernamental.

## **10.2 Plataforma y definición de contenidos**

Con el objeto de exponer los resultados de la investigación y sentar las bases de un manual de buenas prácticas en redes sociales para la comunicación clara, eficiente y coherente de la gestión pública municipal, se construyó [redesrosariogob.com.ar](http://redesrosariogob.com.ar) que contiene datos y recursos descargables (gráficos, tablas y textos), y un espacio de colaboración que permite actualizar el contenido.

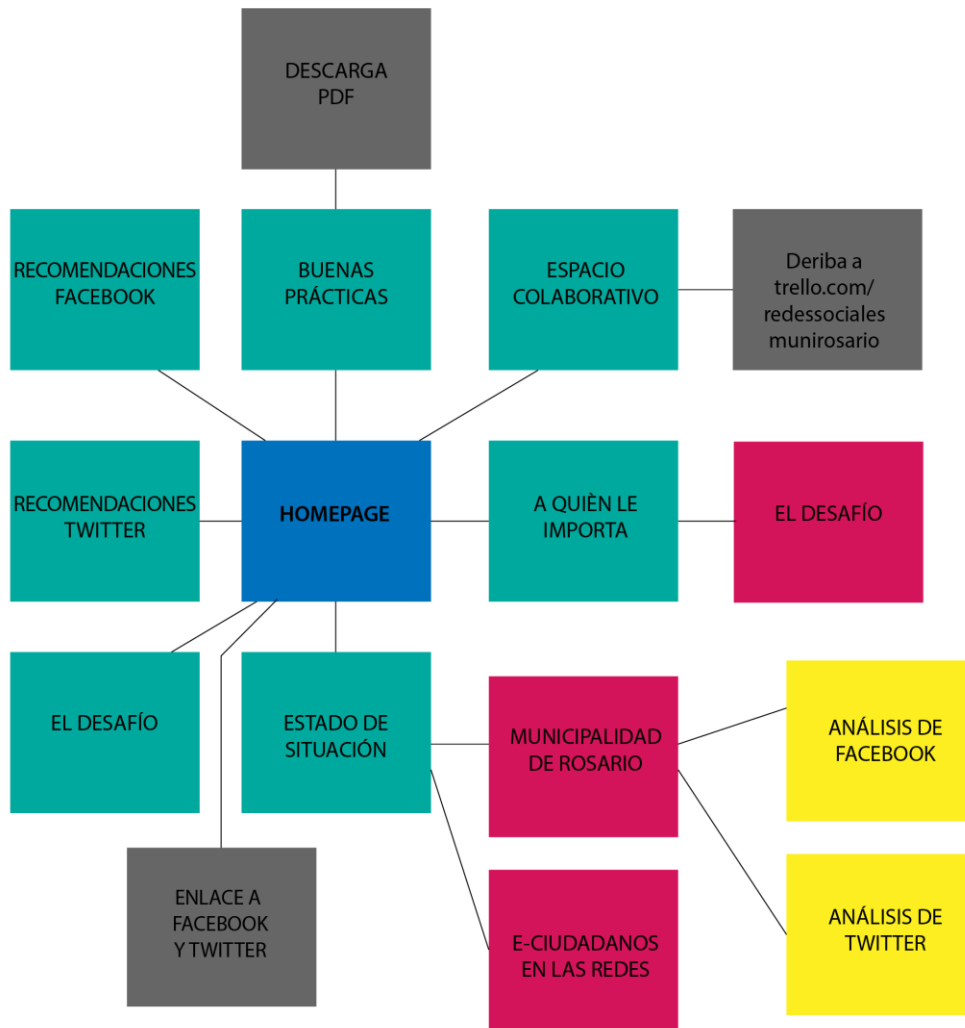
Los contenidos de la web se dividen en tres:

- 1- los resultados de la investigación (exponiendo el estado de situación),
- 2- las prácticas recomendables para un uso fructífero de las redes sociales gubernamentales,
- 3- espacios de trabajo colaborativo de aprendizaje y realización de proyectos.

La exposición de los resultados busca contar un estado de situación que necesita ser visualizado para el equipo interno y que puede servir de insumo para los externos. En lo que respecta a la guía de buenas prácticas, a nivel interno tiene como objetivo encausar la comunicación en redes hacia una lógica de funcionamiento común, determinar los criterios a seguir. Y por último, un espacio que dinamiza todo lo anterior, a través del trabajo colaborativo de los equipos de comunicación del municipio.

### 10.3 Mapa de contenido de [www.redesrosariogob.com.ar](http://www.redesrosariogob.com.ar)

A continuación se muestra el mapa de los contenidos donde los distintos colores marcan los diferentes niveles de profundidad de la web. En verde las páginas que pueden encontrarse haciendo clic en los enlaces del home, en fucsia a las que se accede ingresando a las de color verde y en amarillo las del tercer clic. Por último en color gris los enlaces que llevan a espacios externos a la web. En todas las páginas hay botones de regreso para una navegación más ágil.



### 10.4 Diagramación y diseño estético

El sitio tiene un formato simple, con menú superior, foto de encabezado y título (estáticos), entrada fija en la parte superior, presentación de las páginas principales en cuadros de contenido (imagen /ícono y texto), recuadro de encuesta y un footer en la parte inferior (estático) con aclaraciones importantes sobre el origen de la web, enlace a las redes sociales y buscador.

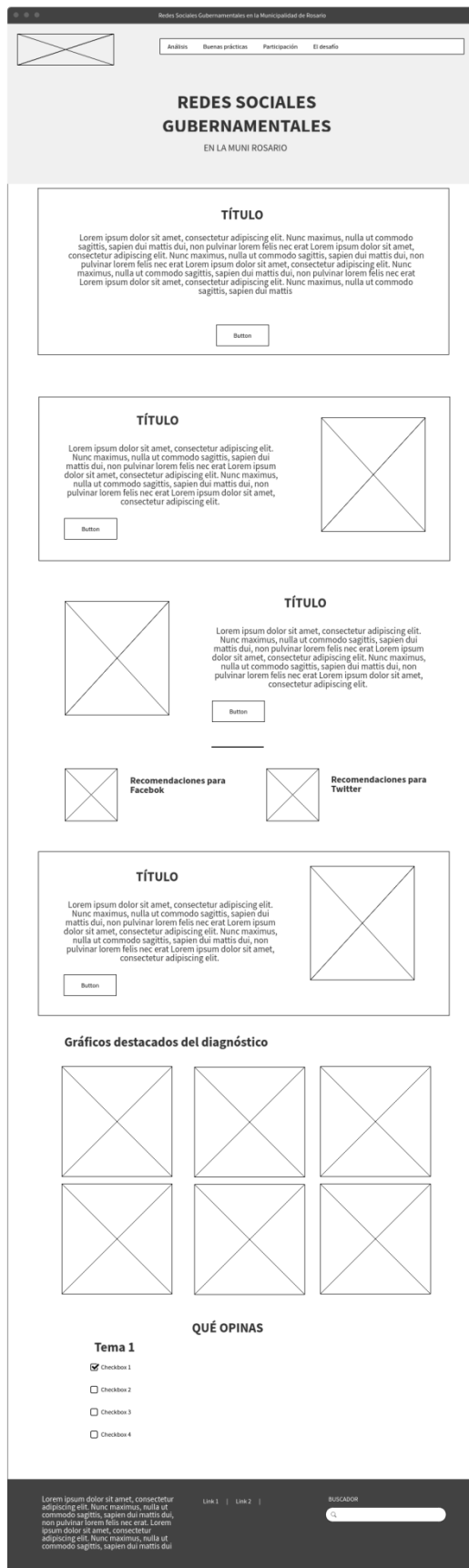


Ilustración 5 Wireframe Home

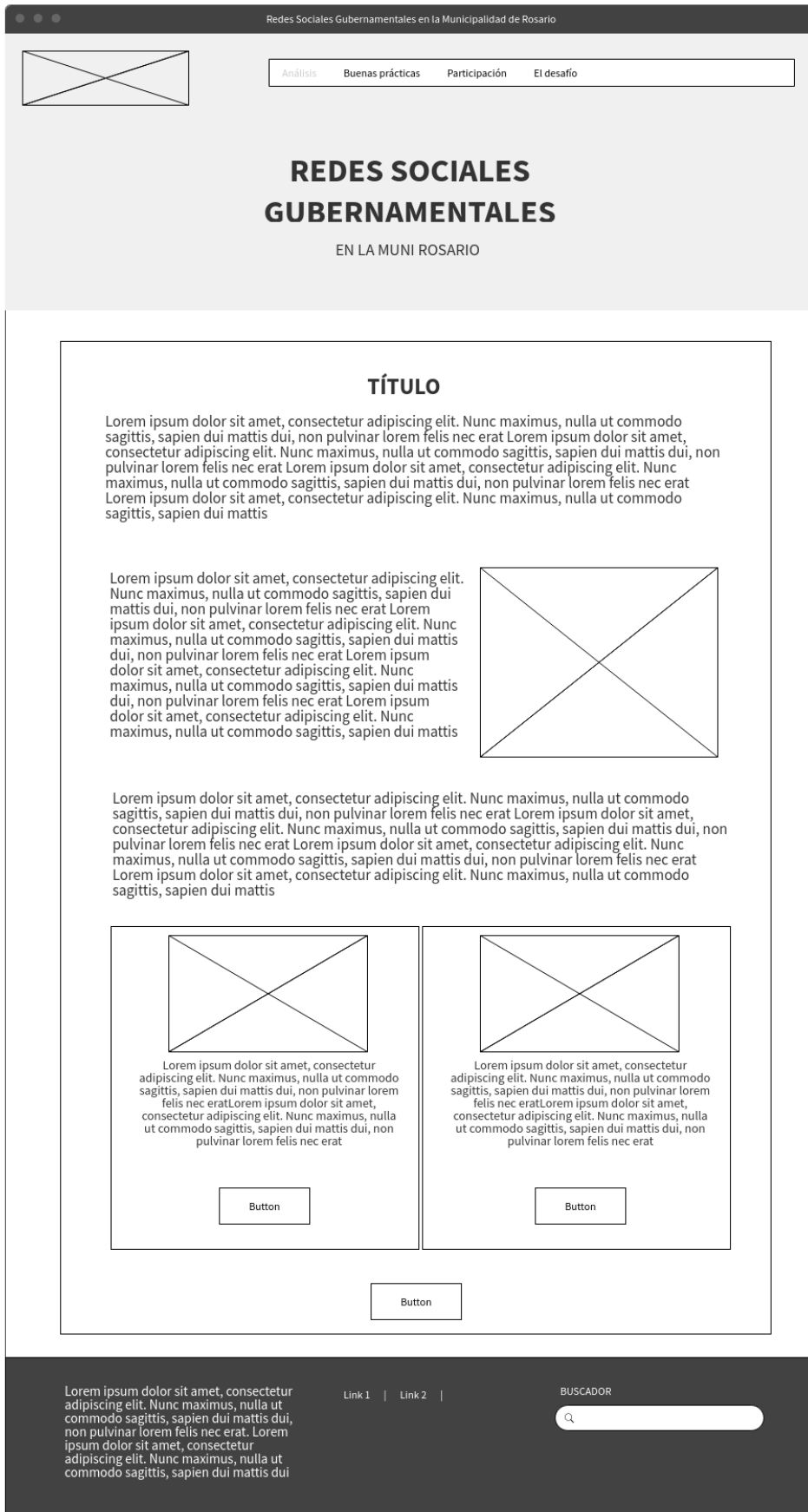


Ilustración 6 Wireframe Página modelo

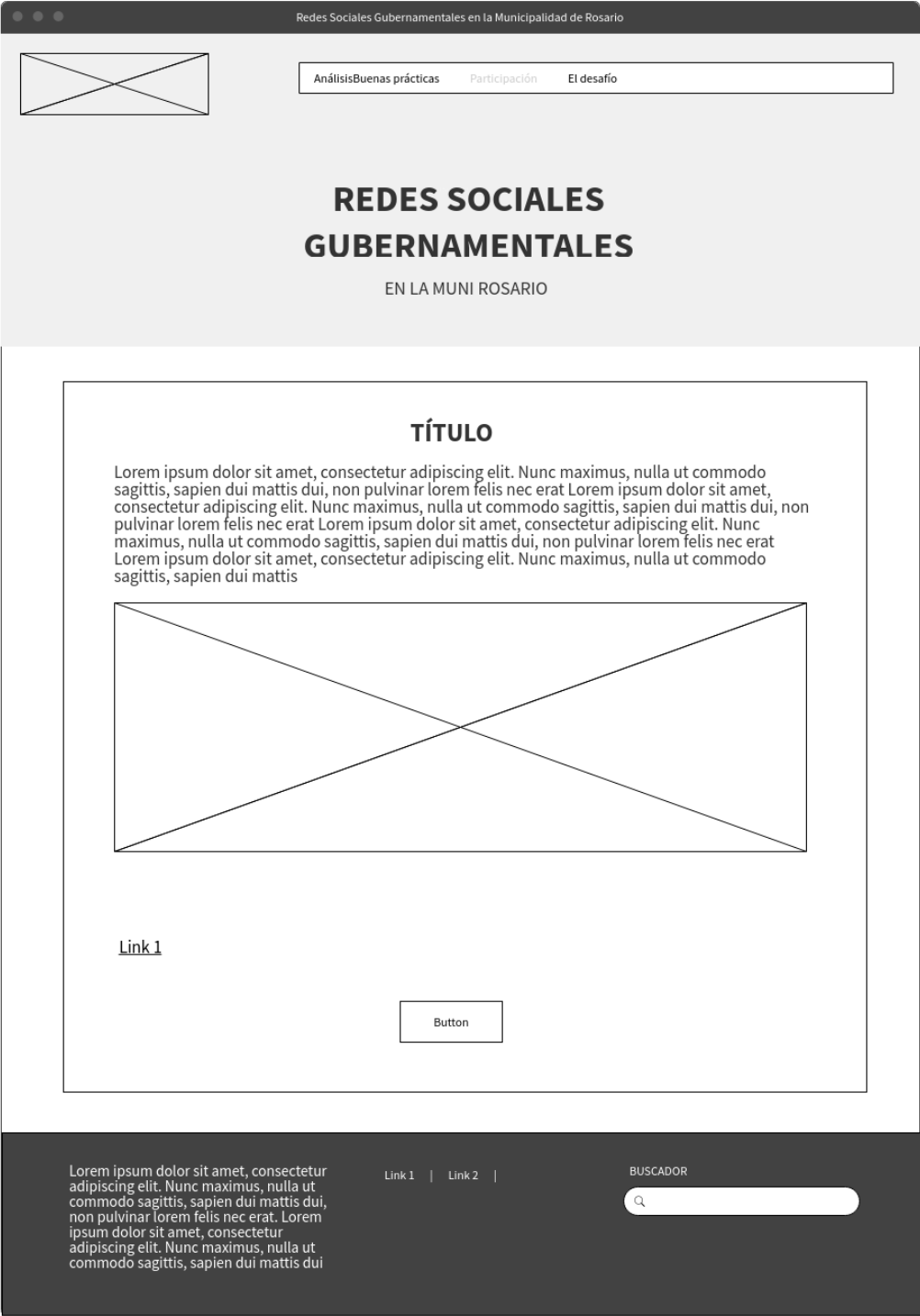


Ilustración 7 Wireframe Espacio colaborativo

## 10.5 Descripción de los contenidos

En la página principal se encuentran títulos (hipervínculo) o pequeñas reseñas, lo más relevante del sitio, que son los tres ejes ya mencionados: el estado de situación, las buenas prácticas recomendadas y el espacio colaborativo.

El inicio del sitio cuenta con una breve descripción del por qué de la web, a quién está dirigida y su contenido, invita a leer unas pocas líneas que permiten discernir al lector si explorar la web va a ser de su interés o no. Haciendo clic en el título se ingresa a la página “El desafío” donde se desarrolla más ampliamente los objetivos del sitio y el desafío de la comunicación gubernamental en redes sociales.

En “**Estado de situación**” se expone el diagnóstico de la situación actual (2018) de las redes sociales (Facebook y Twitter) de la Municipalidad de Rosario, con un mapa del ecosistema de redes de todas las cuentas de dependencias públicas municipales. Desde ésta página se puede elegir hacer clic en “Datos Muni”, donde se encuentra la descripción general de las redes de la Municipalidad de Rosario, o conocer las características de los e-ciudadanos que forman parte de la comunidad de Muni Rosario en “Datos comunidad”.

Al ingresar a la subpágina de Municipalidad de Rosario, haciendo clic en “Datos Muni”, se encuentran las frecuencias de publicación mensual, las interacciones e impresiones mensuales en cada red, al hacer clic en “Ver más”, debajo de los datos de Twitter y Facebook, se ingresa a un análisis pormenorizado de cada red. En ambos casos se exponen las nubes de palabras, palabras utilizadas con mayor frecuencia, temas recurrentes y los temas priorizados en las redes vs los temas que tuvieron más interacción.

Haciendo clic en “Datos comunidad” se accede a la descripción del comportamiento de los e-ciudadanos en las redes de Facebook y Twitter: la cantidad que se encuentra siguiendo cada red, sus intereses, la nube de palabra y la modalidad de discurso que utilizan.

Si se hace clic en **“Buenas prácticas”** se ingresa a una página que sugiere la descarga de un pdf., una guía de buenas prácticas para la comunicación en redes sociales de la administración pública.

Ingresando a **“Recomendaciones para Facebook”** y **“Recomendaciones para Twitter”** se accede a consejos generales para una presencia eficaz según la lógica de cada plataforma y los comportamientos de sus usuarios.

En la página de **“Espacio colaborativo”** se accede a una cuenta de Trello con temas de debate, participación, criterios básicos y ejes de gestión para que los usuarios puedan sumar su opinión y conocer sobre lo que se está trabajando.

Además, se puede participar de una encuesta que permite dinamizar el sitio y un espacio para dejar opiniones.

Y al final del home se puede encontrar una recopilación de los gráficos más relevantes del estudio.

# REFLEXIONES

Las palabras con las que un gobierno elige comunicarse son el sostén de su discurso y las piezas de negociación en el contrato conversacional con sus ciudadanos. Estos términos y los temas de esas conversaciones inscriptas en un contexto social y enunciativo determinado fueron el material de análisis de esta investigación. Todos estos factores permitieron dar a conocer las características de las redes sociales de Muni Rosario (Facebook y Twitter) y la dinámica comunicacional que allí tiene lugar, entre municipio y ciudadanos.

Como se pudo demostrar las redes de Facebook y Twitter de la Municipalidad de Rosario son espacios abiertos y activos, con una regularidad de publicación y de interacción con los comentarios y demandas de la ciudadanía. Son sitios de fuerte impronta visual, con uso de fotografías limpias e intervenidas y videos cortos; acompañados de textos escuetos, inclusivos (utiliza el nosotros) y apelativos.

Lo que se recabó del análisis del contenido de estos espacios municipales es el uso frecuente de ciertos términos, algunos más esperables que otros, pero en general coherentes con el ámbito; con el contexto enunciativo; con la estrategia, en algunos casos más push como el uso gacetillero de Twitter, en otros más pull como las apelaciones directas al ciudadano y la atención a sus demandas; y con lo político. Cerrando, el análisis de este factor no trajo sorpresas.

En cuanto a los tópicos más recurrentes y los de mayor interacción se encontraron oportunas coincidencias en los temas: cultura, salud, inclusión, entretenimiento, obras y emprendimiento. Este dato sirve para cotejar la correlación temática entre lo que se quiere contar y lo que al ciudadano le interesa ver, leer o escuchar.

Si una gestión presta atención a estos dos factores (el uso de cierto vocabulario y la priorización de temas), puede evaluar si el plan comunicacional que se está aplicando va por buen camino. Es una tarea muy artesanal, y puede ser muy tedioso si se realiza a posteriori, no así si se incorpora a la dinámica de trabajo diaria.

Continuando con análisis de las modalidades utilizadas por la municipalidad, quedó reflejado un nivel alto de frases valorativas o exclamativas para dar emotividad positiva a los contenidos, y un muy bajo uso

(casi inexistente) de la modalidad lógica. Estas son decisiones que hacen a la estrategia comunicativa, lo valorativo tiene una preponderancia sobre las apreciaciones lógicas. Los enunciados fueron en su mayoría declarativos, en concordancia con las fuentes de información: textos periodísticos e institucionales. También se destaca su combinación con la modalidad imperativa y exclamativa. La utilización de la modalidad imperativa puede ser tomada como una provocación o una intromisión del estado municipal en el accionar de los ciudadanos. Esta consideración depende en gran medida del estado previo del vínculo. Por otro lado, el uso de la modalidad exclamativa aparece ligado a la función emotiva, expresiones de alegría, euforia, entusiasmo o simplemente una tonalidad positiva al enunciado.

Reflexionando sería útil reducir esos enunciados neutros y aumentar el uso de los apreciativos que pueden generar más empatía en los usuarios.

Estos usos de ciertas modalidades están reglados, para la obtención de buenos resultados, por normas de cortesía. Pero hay situaciones en las que estas normas de cortesía no son del todo pertinentes, una de ellas aplicaría a este caso de relación jerárquica (estado – ciudadanos), que significaría en algunos casos no negociar o no dar explicaciones demás, utilizar modalidades que denotan superioridad o que pueden ser indiscretas. Surge el interrogante entonces si en estos espacios de redes sociales (en este ambiente en el que vivimos) con su particular contrato de comunicación, donde los usuarios practican la autocomunicación, el estado debe o no hacer uso de esta supuesta excepción. En principio se creería que no, que estos espacios igualan a los interlocutores de alguna forma y que los obliga a valerse de otras herramientas de poder, como podría ser la de imponer agenda y de dar respuesta.

Para ampliar la descripción del escenario se sumó la mirada del ciudadano. Su incorporación trajo dudas, si se limitaba la recolección de su discurso a las interacciones que generaron en las cuentas de Muni Rosario, ¿sería un aporte significativo? El e-ciudadano puede dirigirse al estado en sus redes personales de forma totalmente distinta a como lo hace cuando interactúa directamente con sus publicaciones. Sin embargo, se entendió que

era así como mejor podía evaluarse el funcionamiento del contrato conversacional entre los actores involucrados.

A partir del primer análisis discursivo sobre los comentarios de las comunidades de Muni Rosario, ya se pudo concluir que los debates y temas controversiales parecen tener mayor resonancia en Twitter que en Facebook, o se podría decir que su dinámica es más explosiva.

En cuanto a las modalidades discursivas que utilizan los ciudadanos se observó en Facebook la preponderancia de enunciados apreciativos por sobre los lógicos, y dentro de esas apreciaciones la mayoría han dado un valor positivo a los enunciados de la Municipalidad. Esto es sin duda varios puntos a favor para la página de Facebook de la Municipalidad. Algo similar ocurre en su Twitter, aunque dentro de las apreciaciones se podría decir que la mayoría han dado un valor negativo a los enunciados de la Municipalidad. Los comentarios con modalidad lógica, no tuvieron mayor relevancia en Facebook pero sí en Twitter. Esto produce alto impacto negativo en la conversación si ponen en duda o en discusión la verdad, relevancia o necesidad de los actos enunciados por el Municipio. Todo lo antes mencionado puede ser la razón por la cual el nivel de respuesta/interacción en Twitter es mucho más bajo que en Facebook donde la mayoría de los comentarios recibieron respuesta. Este hecho es quizás un reflejo de que las estrategias y los códigos de cortesía aplicados fueron los adecuados para el público; el diálogo cumplió en líneas general con lo esperado y no se presentaron amenazas para ninguna de las partes. En esta red hay empatía con las propuestas y los ciudadanos acompañan con apreciaciones positivas.

La modalidad más utilizada por los usuarios es la declarativa, seguida por la interrogativa y exclamativa. El uso frecuente de la modalidad interrogativa se debe a las consultas que los ciudadanos hacen tanto por solicitud de información y asesoramiento, como por pedidos de rendición de cuentas. Por otro lado, la diferencia principal en el uso de la modalidad imperativa entre la Municipalidad de Rosario en sus publicaciones y los e-ciudadanos en sus comentarios, es que en éste último caso la modalidad puede expresar un corte en el vínculo (según lo establecen las normas de cortesía que se mencionaron). Muchos de los usuarios que utilizan esta modalidad acompañan

a la misma de insultos, dichos violentos o, en el mejor de los casos, reclamos que tienen la particularidad, en ocasiones, de inhabilitar la continuidad de la conversación (esto ocurre principalmente en Twitter). Si se piensa la causa de esta situación podría suponerse que la Municipalidad ha incurrido en promesas o compromisos que al no ser cumplidos ocasionan frustraciones y descreimiento, o en posicionamientos en temas muy sensibles, como el aborto, que han conseguido adeptos y rivales. Y por otro lado también las órdenes y recomendaciones o consejos que brinda el municipio pueden ser tomados como actos que amenazan la imagen porque lo colocan en un rol superior y lo “desligan” de responsabilidades.

A grandes rasgos lo que se dedujo es que los ciudadanos usuarios de Twitter no respetan parámetros de cortesía, sino que más bien utilizan recursos como la ironía, la desacreditación, las indirectas y los chistes/burlas. La reflexión en este asunto es que para Twitter hay que ser más creativos, menos protocolares y hasta un poco más irrespetuoso, dentro de los parámetros del estado, nada fácil.

El lector modelo del municipio es el ciudadano usuario promedio de Facebook, por interacción, coincidencia temática, apreciación y en general por un acuerdo conversacional más exitoso. Le interesa la salud, cultura, las políticas inclusivas, los emprendedores y las actividades al aire libre. ¿Acaso no les interesa esto a todos? ¿Lo lindo, lo bueno y barato? ¿Y las obras de infraestructura, la seguridad, el costo de los servicios públicos, el mantenimiento urbano? Ningún posteo de obras públicas, alarmas comunitarias o intervenciones urbanas en barrios tiene alcance significativo. Esto no quiere decir que no sean preocupaciones de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta este tema, merece la pena aclarar que no se debe seguir ciegamente un criterio (comunicacional) que no sea compartido/valorado por la comunidad, a menos que se esté dispuesto políticamente a las consecuencias. Así como tampoco se debe contar solo lo que le gusta a la comunidad, los temas que más interacción generan, porque no es una cuenta comercial, es el estado.

Pasando al factor anímico, estos altibajos emocionales de los ciudadanos digitales captados en las redes gubernamentales del municipio posibilitaron arribar a la conclusión de que las redes son cada vez menos de esperanza (como se podía creer en una primera fase) y cada vez más de “propagación del mal”, o al menos en parte. Analizando el impacto positivo o negativo, las emociones que suscitaron las publicaciones, se deduce que el impulso del enojo (quizás producido no por el posteo en sí mismo sino por situaciones/experiencias previas) lleva a una acción más comprometida como puede ser escribir al respecto, y un sentimiento vinculado al agrado, lleva simplemente a dejar un me gusta, compartir, o solo ver, prestarle atención. Esto no significa que el enojo es el único motivo por el cual los usuarios se ven motivados a escribir, también se encontró que cuando el tema evoca positivamente experiencias personales de los usuarios eso los motiva a compartir su testimonio. En el caso de la propagación del mal, el enojo lleva a la acción (de escribir al menos), une a los usuarios contra el enemigo o fuente del malestar, en este caso el estado municipal. Pero en general lo que se observa es la falta de tolerancia cuando las posturas son disímiles, suelen volverse antagónicas, y pueden llevar a insultos y descalificaciones incluso entre usuarios. Si se piensa distinto las redes pueden ser un entorno hostil, y entonces habrá espacios en los que los ciudadanos ejerzan la autocensura, para no tener que entrar en discusión en ambientes donde es difícil negociar o llegar a acuerdos porque la agresividad surge muy rápidamente. Hay una ciudadanía con nuevos recursos a su alcance gracias a las redes sociales, pero su uso real, al menos en estos ambientes gubernamentales, es más reactivo que proactivo. Puede que eso también tenga que ver con que el espacio que se le da para participar, para expresarse sea muy reducido, son hipótesis.

Es complejo lograr la identificación o empatía con el discurso oficial sobre todo cuando el público es tan amplio, por eso se apunta a la micro segmentaciones, para que cada grupo reciba el mensaje más acorde a su interés o comportamiento. Pero esta forma de proceder refuerza las burbujas dentro de las que se encuentran los usuarios que son ampliamente negativas para la conformación del juicio del ciudadano, refuerza y amplifica ideas y creencias previas, y agrupa argumentos compatibles e incompatibles, creando

la sensación de bandos antagónicos. La decisión en este punto puede ser de ética política o de estrategia comunicacional.

### **Los desafíos**

Las redes sociales de un municipio son un espacio de enfrentamiento pero también de gran cercanía. Estamos viviendo un tiempo que pone como protagonistas cada vez más a las ciudades, que las hace tomar responsabilidades que trascienden sus obligaciones originarias. Hoy el estado municipal es una trinchera, se demanda que sea un refugio ante la crisis económica, política y social.

Las redes sociales gubernamentales son un gran desafío. Mutan sus formas y normas de procedimiento con regularidad. En el transcurso del presente trabajo las políticas de transparencia y regulaciones de Facebook y Twitter fueron cambiando. En Facebook desde mediados del 2018 cualquier usuario puede ver cuáles son los posteos que están siendo pautados por las cuentas (de interés público) y el motivo por el cual un anuncio les aparece en su muro (por pertenecer a un grupo etario, región o ciertos intereses). En Twitter muchos usuarios fueron eliminados por la introducción de normas para mantener la plataforma libre de spam, razón por la cual algunos comentarios que habían sido incluidos al inicio de la investigación no pudieron ser considerados durante el proceso. A pesar de estos cambios, la manipulación de datos, las fake news o deep fake news, trolls y bots siguen generando fuertes cambios en la opinión pública.

Los e-ciudadanos consumen noticias que refuerzan su modo de pensar. Y por otro lado, este efecto es aún más fuerte cuando la información tiene contenido emocional o está vinculada a creencias enraizadas. En cierta medida la verdad de la información deja de importar, lo que importa es si la información se adapta a una cierta narrativa. Las redes sociales gubernamentales, se encuentran con el desafío de esta esfera pública política en lo virtual que no es ni tan abierta ni tan plural y, entre otras cosas, hacen que el comportamiento cívico se vuelve aún más impredecible.

Lo anímico en las redes es central, los discursos de los ciudadanos son la materia prima y el poder es de quién escucha y puede comprar u obtener de

sus propias fuentes esos datos a nivel masivo para acceder a la posibilidad de armar contenidos (publicitarios) sobre la base de los discursos comunes. Proceder de esta forma es seguir alimentando las burbujas, ¿cómo debería proceder el estado? Lo decente sería que haya un único relato que pueda segmentarse en temáticas o modificar las modalidades y léxico del enunciado de acuerdo al público, pero manteniendo la coherencia. Por eso es importante que el ecosistema de redes del gobierno esté controlado, las cuentas que realmente tengan un sentido, deben seguir lineamientos claros y tener objetivos macro compartidos pero también contenido genuinos micro y coherente con el marco para comunicar a sus seguidores.

Por eso es tan importante contar con un manual que ordene e institucionalice las prácticas. En muchas ocasiones se considera innecesario por la rápida mutación de las plataformas, pero con esa “excusa” se ha alimentado este “Salvaje Oeste de las redes sociales” (Mergel y Bretschneider, 2013), se ha potenciado el caos y se corre el riesgo de perder vinculación con el plan de comunicación a nivel macro. Esa guía debe ser producto del trabajo colaborativo de aquellos que administran las redes, de la capacitación en la materia, y no puede ser estático, su actualización es indispensable para poder cumplir con el objetivo. Además esta guía debería ser pública, para que se transparente aún más la forma de proceder.

El estado tiene el deber y el desafío constante de brindar datos e información, en formatos dinámicos y digitales para su reutilización por parte de la ciudadanía. Pero también ser proactivo y contar esos datos de forma creativa para que pueda captar la atención de los vecinos. Para que esto se pueda lograr es importante ordenar y clasificar la información, por un lado; y retroalimentarse de las respuestas y opiniones de los ciudadanos, por otro, para encontrar la forma más atractiva y acorde al público, de rendir cuentas.

# BIBLIOGRAFÍA

ADORNO, T. y HORKHEIMER, M. (1988) *Dialéctica del iluminismo*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

ÁLVAREZ, S.; GÉRTRUDX, M.; (2011). Contenidos digitales abierto y participación en la sociedad digital. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 79-93. Recuperado de <http://indicadorescti.gob.mincyt.mincyt.mincyt.redalyc.org/articulo.oa?id=82319126006>

ANDREÚ, J., (2011). *Las técnicas de análisis del contenido. Una revisión actualizada*, Centro de Estudios Andaluces&endash; España / [www.centrodeestudiosandaluces.es](http://www.centrodeestudiosandaluces.es)

Aranguren R., C; (2011). Ciudad-Educación-Ciudadanía. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, 93-102. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65221619006>

ARDÈVOL E., BERTRÁN M., CALLÉN B., PÉREZ C., (2003). *Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea*. Athenea Digital, núm. 3: 72-92.

BALLY, C., (1942). *Syntaxe de la modalit  explicite*. Cahiers Ferdinand de Saussure.

BERZAL, M., (2009). *Del análisis del contenido al análisis del discurso. Quince años de estudio acerca de los materiales curriculares en la enseñanza de las ciencias biológicas*, Universidad Nacional de San Martín, Provincia de Buenos Aires.

BIFARELLO, M, (2005). Una ciudad participativa y eficaz. Derecho a un estado municipal transparente y cercano a la gente. Experiencia Rosario (más ciudad / más humana). Ed. Logos, Rosario.

Bretschneider, S. I., Mergel, I. (2010): *Technology and Public*

Management Information Systems: Where have we been and where are we going, in: Menzel, D.C., White, H. J.: The State of Public Administration: Issues, Problems and Challenges, M.E. Sharpe Inc., New York, pp. 187-203.

CABALLERO, S. L., (2005). *Prácticas emergentes: la ciberdemocracia, las telecomunidades de conocimiento y los telecentros como alternativas para el desarrollo*. Cuadernos del Cendes, 22(58), 97-114. Recuperado en 05 de marzo de 2018, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-25082005000100007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082005000100007&lng=es&tlng=es).

CÁCERES ZAPATERO, M. D.; BRÄNDLE, G.; RUIZ San-Román, J. A.; (2015). Hacia la construcción de una ciudadanía digital. Nuevos modelos de participación y empoderamiento a través de Internet. *Prisma Social*, () 643-684. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744533018>

CALSAMIGLIA Blancáfort, H.; TUSÓN Valls, A., (1999). *Las cosas del decir Manual de análisis del discurso*, Barcelona: Editorial Ariel.

CAÑEDO ANDALIA, R., (2004). Aproximaciones para una historia de Internet. ACIMED [online], vol.12, n.1 [citado 2019-04-15]. Disponible en: <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000100005&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000100005&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1024-9435.

CASTELLS, M., 1996, *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Volumen I La Sociedad Red. Madrid, España: Alianza Editorial.

CASTELLS, M., (2012). *Redes de indignación y esperanza: los movimientos sociales en la era de Internet*. Madrid: Alianza Editorial.

COMSCORE, (2018). *El estado de los social media en América Latina*.

CONTRETAS Orozco, L.; GÓMEZ Collado, M. E.; GUTIÉRREZ, Linares, D., (2016). *El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de ciencias sociales: un estudio comparativo de dos universidades públicas*. *Innovación educativa* (México, DF), 16(71), 61-80. Recuperado en 23 de septiembre de 2018, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-26732016000200061&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732016000200061&lng=es&tlng=es).

CRIADO GRANDE, J.I.; RAMILO ARAUJO M. C.; SERNA, M. S.:(2002), *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Electrónico”*, Caracas. [https://www.researchgate.net/publication/265935306\\_La\\_Necesidad\\_de\\_Teorias\\_sobre\\_Gobierno\\_Electronico\\_Una\\_Propuesta\\_Integradora](https://www.researchgate.net/publication/265935306_La_Necesidad_de_Teorias_sobre_Gobierno_Electronico_Una_Propuesta_Integradora)

CRIADO, J. I.; ROJAS-MARTÍN, F.:(2015).*El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español*. Barcelona, España: Revista de Internet, Derecho y Política, núm. 20, junio, 2015, pp. 25-42.

CRIADO, J. I.; ROJAS-MARTÍN, F., (2013).*Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto*. Barcelona, España: Escolad' Administració Pública de Catalunya.

CRIADO, J. I.; ROJAS-MARTÍN, F., (2015).*Estrategias y realidades en la difusión de las redes sociales en las administraciones públicas. Análisis desde una perspectiva institucionalista* INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 25, núm. 57, julio-septiembre, pp. 45-62 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81839197004>

ECO, U.; (1987).*Lector in Fabula*. Barcelona, Lumen.

ELIZALDE, L. y RIORDA, M. (eds.), (2013). *Comunicación gubernamental* 360, La Crujía, Buenos Aires, 286 p.

FERNÁNDEZ GARCÍA, N. (2017). Fake news: una oportunidad para la alfabetización mediática. Nueva Sociedad 269, Mayo - Junio 2017, ISSN: 0251-3552.

FINQUELIEVICH, S.; PRINCE, A.:(2011).*El Gobierno Electrónico como factor de desarrollo urbanoregional - AVATARES de la comunicación y la cultura*, N° 2. ISSN 1853-5925.

FINQUELIEVICH, S.; KISILEVSKY, G.:(2005).*La sociedad civil en la era digital: Organizaciones comunitarias y redes sociales sustentadas por TIC en Argentina*, Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales UBA.

GALINDO, J. A.; (2009). Ciudadanía digital. *Signo y Pensamiento*, XXVIII, 164-173. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86011409011>

GONZÁLVEZ, V.:(2011). Educación para la ciudadanía democrática en la cultura digital. *Comunicar*, vol. XVIII, núm. 36, 2011, pp. 131-138. Grupo Comunicar. Huelva, España.

GRÖNLUND, A.; HORA, N.; THOMAS, A.:(2005).*Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues*, Communications of the Association for Information Systems: Vol. 15 , Article 39.

KAUCHAKJE, S.; PENNA, M. C.; FREY, K. y DUARTE, F., (2006).*Redes socio-técnicas y participación ciudadana: Propuestas conceptuales y analíticas para el uso de las Tics*. REDES, 11. Recuperado de [http://revista-redes.rediris.es/html-vol11/Vol11\\_3.htm](http://revista-redes.rediris.es/html-vol11/Vol11_3.htm)

KAUFMAN, E.:(2007).*Sobre políticas y modelos de gestión para el Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el Conocimiento*. Las recetas ajenas y los posibles desarrollos propios en KAUFMAN E. (COORD) Políticas públicas y tecnologías. Líneas de acción para América Latina, La Crujía, Bs. As.

KAUFMAN, E., (2004).*Participación ciudadana y gestión pública: Modelo Asociativo de Gobierno Electrónico Local* en A. Ziccardi (coord.), Participación ciudadana y políticas sociales en el espacio local, México, Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM.

KAUFMAN, E.; OSZLAK, O., (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: lecciones de la experiencia internacional*. Buenos Aires: OEA, Red Gealc y IDRC. Disponible en: <https://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf> . Acceso en: 22 de agosto 2018

KRIPPENDORFF, K., (1990). *Metodología de análisis de contenido*. Teoría y práctica, Barcelona, España, Primera Edición, Ed. Paidós Comunicación.

LÍPPEZ-DE CASTRO, S.; GARCÍA A., R; (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, () 279-304. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79145845011>

Maestría en Comunicación Digital Interactiva (Universidad Nacional de Rosario) y el Centro de Mediciones sobre Opinión Pública, (2017). *Estudio cuantitativo sobre consumo de medios en la ciudad de Rosario, Argentina*. Informe preliminar, 30 de junio 2017.

MAINGUENEAU, D., (1980). *Introducción a los métodos de análisis del discurso*, Buenos Aires: LibreríaHachette.

MCLUHAN, M., (1969). *Contraexplosión*, Buenos Aires: Paidós.

MERGEL, I.; BRETSCHEIDER, S.;(2013). A Three-Stage Adoption Process for Social Media Use in Government, *Public Administration Review*, 73(3), pp. 390-400.

MERGEL, I., (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government, *Government Information Quarterly*, 30(2), pp. 123-130.

MUNICIPALIDAD DE ROSARIO, (2006). *Experiencia Rosario. Políticas para la gobernabilidad*. Buenos Aires: Laf. Las condiciones de gobernabilidad de la experiencia Rosario por Héctor Riveros.

NASER, A.; RAMIREZ-ALUJAS Á.; ROSALES, D. (editores), (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el*

Caribe, Libros de la CEPAL, N° 144 (LC.PUB.2017/9-P), Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

OCDE, (1989). *La administración al servicio del público*, Madrid: INAP.

ORTEGA-GABRIEL, W., (2015). *Ciudadanía digital. Entre la novedad del fenómeno y las limitaciones del concepto*. Economía, Sociedad y Territorio, XV 835-844. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11140808010>

OSZLAK, O., (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC. Disponible en línea en: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf>.

PORTANTIERO, J.C. y DE IPOLA, E.; (1987). *Estado y Sociedad en el Pensamiento Clásico, Introducción*. Buenos Aires. Ed. Cántaro

PRIETO-MARTÍN, P.; RAMIREZ-ALUJAS, Á.; (2014). *Caracterizando la participación ciudadana en el marco del Gobierno Abierto*. Revista del CLAD Reforma y Democracia, 61-100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533690003>

Ramírez, J; Rincón, D; Romero, M G; (2010). Gobierno electrónico: un signo de inclusión digital y poder popular. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI 709-720. Recuperado de <http://indicadorescti.gob.mincyt.mincyt.mincyt.redalyc.org/articulo.oa?id=28016613013>

RIORDA, M., (2008). *Gobierno bien pero comunico mal: análisis de las Rutinas de la Comunicación Gubernamental*, Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 40, febrero, 2008, pp. 25-52. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Caracas, Venezuela

RIORDA, M. (2017). Redes sociales para gobernar. Una mirada de América Latina. E en la revista Nueva Sociedad No 269, mayo-junio de 2017, ISSN: 0251-3552.

RIORDA, M. y VALENTI, P., (2016). Gobernaturas y ciudadanos: los gobernantes latinoamericanos y la gestión de redes sociales. Disponible online: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/F71E5550CC6AD78B05258025005608BF/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_gobernautas\\_y\\_ciudadanos\\_completo.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F71E5550CC6AD78B05258025005608BF/$FILE/1_pdfsam_gobernautas_y_ciudadanos_completo.pdf).

ROBLES, J. M., (2009). *Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*, Barcelona: Editorial UOC.

ROITBERG, G., (2012). Nación Data (mensaje en un blog) disponible en <http://blogs.lanacion.com.ar/data/acceso-a-la-informacion-2/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-en-argentina-un-mapa/> consultado el 3 de marzo de 2019.

RUIZ, É., (1995). *Enunciación y polifonía*, Buenos Aires: Ars Editorial.

SÁNCHEZ TORRES, C. A.; RINCÓN CÁRDENAS, E.; (2004). *Municipio digital y gobierno electrónico*. Universitas. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510721>

SAUTU, R.,(2005). *Todo es teoría: objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere.

SCHEJTMAN, L.; CALAMARI, M.; y ADÚRIZ Basombrío, C., (2014). Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014, Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento, Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina.

SCHIAVO, E; DOS SANTOS NOGUEIRA, C; VERA, P; (2013). *Entre la divulgación de la cultura digital y el surgimiento de los laboratorios ciudadanos. El caso argentino en el contexto latinoamericano*. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad. Recuperado de <http://indicadorescti.gob.mincyt.mincyt.mincyt.redalyc.org/articulo.oa?id=92427464011>

SCOLARI, C., (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Gedisa Editorial. Barcelona.

SIERRA CABALLERO, F; (2012). Ciudadanía digital y sociedad de la información en la Unión Europea. Un análisis crítico. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 259-282. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62824428012>

SIERRA CABALLERO, F; GRAVANTE, T; (2016). Ciudadanía digital y acción colectiva en América Latina. Crítica de la mediación y apropiación social por los nuevos movimientos sociales. *La Trama de la Comunicación*, 20() 163-175. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323944778009>

SILVA, A. (2013) “De ‘puentes’ y ‘barreras’. Interfaces digitales en la gestión pública” en Anuario de Departamento de Ciencias de la Comunicación, Vol. 17, Escuela de Comunicación Social. Facultad de Ciencia Política y RR.II. Rosario. UNR Ed.

VALENTI, P.; LÓPEZ-GHIO, R.; RIORDA, M.; STRAFACE, F.; (2015). *El gobernanta latinoamericano. Estudio del perfil de los gobernantes latinoamericanos en redes sociales*; Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <http://www.gobiernolocal.gob.ar/sites/default/files/Gobernanta-Completo.pdf>

VERA, P., (2010). *Entornos virtuales. Entre el ciudadano-usuario y los gobiernos locales*. *La Trama de la Comunicación*, 14 289-303. Recuperado de <http://indicadorescti.gob.mincyt.mincyt.mincyt.redalyc.org/articulo.oa?id=323927064018>

WACKER, D., (2016). Interfaces socio-estatales y democracia digital: la política mediatizada. El caso Rosario (2000-2015).

# ANEXO

- Recolección de la muestra y cuadros de análisis completos disponibles en [www.redesrosariogob.com.ar/anexo](http://www.redesrosariogob.com.ar/anexo)
- **PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO Y PLANES SECTORIALES DE GOBIERNO ELECTRONICO**

## **Decreto 378/2005**

**Apruébanse los Lineamientos Estratégicos para la puesta en marcha de los mencionados Planes. Organismos comprendidos de la Administración Pública Nacional. Objeto. Principios Rectores. Instrumentos. Protección de datos sobre personas físicas y jurídicas. Autoridad de aplicación.**

Bs. As., 27/4/2005

VISTO el Expediente N° 004385/2004 del registro de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, la Ley N° 25.506, el Decreto N° 1023 del 13 de agosto de 2001 y modificatorios y los Decretos Nros. 103 del 25 de enero de 2001, 624 del 21 de agosto de 2003 y 1028 del 6 de noviembre de 2003, y

### CONSIDERANDO:

Que el Estado es el mayor ente productor/tomador de información del país, por lo que resulta esencial la utilización de herramientas tecnológicas para aumentar los niveles de transparencia de los actos públicos y dar rápida respuesta a las necesidades y requerimientos de la población.

Que el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y especialmente Internet, está transformando las relaciones entre las personas y las organizaciones públicas y privadas, resultando un instrumento idóneo para facilitar el acceso a la información y a los servicios del Estado, integrar los distintos niveles de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, dotar de

transparencia a la actividad del Estado, digitalizar con validez legal la documentación pública y permitir el intercambio de información entre el Estado y los particulares mediante canales alternativos al papel.

Que en el ámbito de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL se ha registrado una aplicación desigual de los avances en las Tecnologías de la Información, según las incumbencias de cada jurisdicción, sin una visión integral desde el punto de vista de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL y de las necesidades de los habitantes y ciudadanos en su conjunto.

Que por la Ley N° 25.506 de Firma Digital se reconoce el empleo de la firma electrónica y de la firma digital y su eficacia jurídica en las condiciones fijadas en la misma y en sus normas reglamentarias, constituyendo un elemento esencial para otorgar seguridad a las transacciones electrónicas, a través de la identificación fehaciente de las personas que intercambien información en formato electrónico.

Que el Decreto N° 1023/01, por el que se aprueba el Régimen de Contrataciones de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL con el objeto de favorecer la transparencia en los procedimientos, incluye un capítulo destinado a transacciones electrónicas, de modo que las contrataciones comprendidas en dicha norma puedan realizarse en formato digital firmado digitalmente.

Que en este marco, resulta imprescindible definir un Plan Nacional de Gobierno Electrónico cuyos objetivos sean promover el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional y los habitantes y ciudadanos y para una mejor gestión de la información pública.

Que dicho Plan Nacional de Gobierno Electrónico supone integrar los distintos Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico de cada jurisdicción y organismo de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

Que para aprovechar plenamente las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a fin de potenciar la gestión del Estado, se requiere de una

acción coordinada que involucre a todas las jurisdicciones a fin de llevar adelante la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Que para el avance integrado del Plan Nacional de Gobierno Electrónico resulta necesario favorecer el desarrollo de los organismos más postergados en materia informática, estableciendo acuerdos con el sector privado y el académico.

Que en virtud del dictado del Decreto N° 624/03 y modificatorios, la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS entiende en el diseño, implementación y seguimiento de la política de modernización del Estado, y en la definición de estrategias sobre tecnologías de la información, comunicaciones asociadas y otros sistemas electrónicos de tratamiento de información en la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

Que la presente medida se dicta en virtud lo dispuesto por el artículo 99, inciso 1 de la CONSTITUCION NACIONAL.

Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA

DECRETA:

**Artículo 1º** — Apruébanse los Lineamientos Estratégicos que deberán regir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico de los organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, los que como Anexo I forman parte integrante del presente decreto.

**Art. 2º** — El presente decreto será de aplicación a los organismos comprendidos en el artículo 8º incisos a) y c) de la Ley N° 24.156 y modificatorias.

**Art. 3º** — Para la elaboración e implementación del respectivo Plan Sectorial de Gobierno Electrónico, que integrará el Plan Nacional de Gobierno

Electrónico, las máximas autoridades de los organismos alcanzados por el artículo anterior serán las responsables jurisdiccionales de las siguientes acciones:

a) Asignar a un funcionario del organismo de jerarquía no inferior a Director o equivalente la función de enlace con la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS a los fines de la elaboración e implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el ámbito de su jurisdicción. Tal nominación deberá comunicarse a la mencionada Subsecretaría dentro de los TREINTA (30) días de aprobado el presente y no generará erogación alguna al organismo.

b) Realizar, en un plazo no mayor de CIENTO VEINTE (120) días de aprobado el presente, un informe de "Diagnóstico de la situación del Organismo con respecto al Plan Nacional de Gobierno Electrónico" para ser presentado ante la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, que permita evaluar las capacidades, condiciones, recursos y necesidades de cada jurisdicción para la elaboración e implementación de un Plan Sectorial de Gobierno Electrónico. El citado informe se realizará siguiendo los lineamientos de la Guía que para tal finalidad elaborará la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS.

c) Desarrollar, mantener y promover sistemas integrados basados en Internet para la prestación de servicios y la provisión de información al público.

d) Monitorear la implementación de los estándares de interoperabilidad establecidos por la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS.

e) Disponer las medidas necesarias para que las comunicaciones se efectúen preferentemente mediante tecnologías informáticas, optimizando para ello la utilización de los recursos electrónicos disponibles en los distintos organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

f) Disponer las medidas para la simplificación de los trámites, en especial aquellos en los cuales participen varias jurisdicciones, con el objeto de facilitar las transacciones a los habitantes, ciudadanos y usuarios.

g) Remitir a la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS la información que se solicite relativa al avance del Plan Sectorial de Gobierno Electrónico.

**Art. 4º** — La SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS evaluará el informe Diagnóstico de cada organismo, y de acuerdo a ello, establecerá el plazo para la elaboración del respectivo Plan Sectorial de Gobierno Electrónico Plurianual.

Asimismo, fijará los criterios y plazos para la incorporación de los organismos a los programas y procesos que se establecen en el presente decreto.

**Art. 5º** — En el marco del Plan Nacional de Gobierno Electrónico la SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS desarrollará, administrará y mantendrá los siguientes programas e instrumentos:

a) GUIA DE TRAMITES, que facilite a los habitantes y ciudadanos información fácilmente comprensible, homogénea y precisa con relación a los trámites que deben realizar con organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

b) PORTAL GENERAL DEL GOBIERNO DE LA REPUBLICA ARGENTINA, accesible por Internet, que permita acceder en forma ágil y sencilla a la información de los distintos organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

c) SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES, accesible por Internet, que permita a los habitantes y ciudadanos que hayan iniciado una tramitación ante algún organismo de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, realizar consultas sobre el estado del mismo.

d) VENTANILLA UNICA para el habitante/ciudadano: definiendo e implementando las tramitaciones para su constitución y coordinando para ello acciones a nivel Nacional, Provincial, Municipal y con organizaciones de la sociedad civil.

e) PORTALES TEMATICOS DEL GOBIERNO DE LA REPUBLICA ARGENTINA: que contengan vínculos a toda la información disponible en Internet relacionada con cada tema y que se encuentre publicada por diferentes organismos.

f) DIRECTORIO EN LINEA DE ORGANISMOS Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, accesible por Internet, en el cual se publiquen los números telefónicos y las direcciones de correo electrónico y postal de todos los organismos que componen la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL y sus responsables.

**Art. 6º** — La SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE definirá las estrategias, normas y procedimientos tendientes a:

a) La implementación de la Tramitación Electrónica de Expedientes, con la utilización de Firma Digital.

b) La interoperabilidad en la interacción entre organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL y entre éstos y los habitantes y ciudadanos para la presentación electrónica de documentos y para la interconexión entre aplicaciones informáticas mediante la utilización de Servicios Web ofrecidos por el ESTADO NACIONAL.

**Art. 7º** — La SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS será la Autoridad de Aplicación del presente decreto, quedando facultada para dictar las normas complementarias, aclaratorias y reglamentarias a que dé lugar la implementación del mismo.

La SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA en los casos que corresponda dará intervención a la DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION

DE DATOS PERSONALES del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, en su carácter de organismo de control de cumplimiento de la Ley Nº 25.326 de Protección de Datos Personales y en virtud de las facultades conferidas por el artículo 29 de dicha ley.

**Art. 8º** — Exceptúase a la SECRETARIA LEGAL Y TECNICA de la PRESIDENCIA DE LA NACION de la integración de sus sistemas con los restantes organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

**Art. 9º** — Se invita a los Gobiernos Provinciales, Municipales, al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Poder Legislativo y al Poder Judicial de la Nación, como así también a Universidades y a Empresas prestadoras de servicios, privatizadas o concesionadas, a adherir al presente decreto.

**Art. 10.** — El gasto que demande la aplicación de lo dispuesto en el presente será atendido con cargo a los créditos de cada jurisdicción y organismo.

**Art. 11.** — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — KIRCHNER. — Alberto A. Fernández. — Horacio D. Rosatti.

ANEXO I

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL  
PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO Y DE LOS PLANES  
SECTORIALES DE GOBIERNO

ARTICULO 1º.- Objeto. El Plan Nacional de Gobierno Electrónico impulsará el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) por parte del ESTADO NACIONAL para mejorar la relación del gobierno con los habitantes y ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión y los servicios públicos e incrementar la transparencia y la participación, para una mayor integración y desarrollo de la sociedad.

ARTICULO 2º.- Principios Rectores. Serán principios rectores del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y de los respectivos Planes Sectoriales:

**MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO:** unificar, simplificar y facilitar la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado mediante la utilización de las TICs para mejorar la calidad de dicha relación y reducir los tiempos y costos involucrados en las transacciones.

**MEJOR GESTION PUBLICA:** mejorar la calidad de los procedimientos y sistemas de información de cada organismo y promover la articulación entre los mismos para lograr una administración pública eficiente y transparente.

**REDUCCION DE COSTOS:** utilizar todas las potencialidades de las TICs para simplificar los procedimientos internos del Estado y de interacción entre éste y el habitante y ciudadano, con el objetivo de obtener significativas reducciones en los costos involucrados en dichas tramitaciones.

**TRANSPARENCIA:** facilitar el acceso de los habitantes y ciudadanos a los actos de gobierno y a la información pública mediante su publicación en Internet.

**PARTICIPACION:** generar nuevos espacios de intercambio de información y opinión entre el Estado y los habitantes y ciudadanos mediante la utilización de las TICs.

**INTEGRACION:** propender a extender la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado, reduciendo, y si es posible eliminando, los efectos de las desventajas que sufren las personas, empresas y comunidades por razones de nivel económico, posición social y ubicación geográfica.

**APOYO AL DESARROLLO:** propender a mejorar la competitividad de los actores económicos, especialmente de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, mediante el acceso a todo tipo de información relevante para el desarrollo, producción y comercialización de bienes y servicios.

**INTEGRACION A LA ECONOMIA MUNDIAL:** facilitar la integración favorable de nuestra producción al mercado global a través de servicios de información y de transacciones electrónicas.

**ARTICULO 3º.- Instrumentos.** Para cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, los organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL deberán utilizar, como mínimo, los siguientes instrumentos:

**INTERNET:** propender a la utilización en forma intensiva de la red Internet para la relación de los organismos con los habitantes y ciudadanos, publicando toda la información pública en su poder que facilite el control ciudadano y asegure la transparencia en la gestión de gobierno y creando, cuando sea aplicable, instancias virtuales de participación tales como foros temáticos, encuestas, etc.

**CENTROS DE ATENCION TELEFONICA:** implementar centros de atención telefónica con respuesta personal y/o automática para que los habitantes y ciudadanos puedan realizar consultas, presentar quejas y obtener información.

**SERVICIOS WEB:** ofrecer a los usuarios Servicios Web para realizar transacciones electrónicas con los sistemas de información del ESTADO NACIONAL. Se entiende por Servicio Web un programa de computadora que es accesible vía Internet mediante su URL (Universal ResourceLocator) por otro programa de computadora.

**TRAMITACION ELECTRONICA:** ofrecer a los habitantes y ciudadanos la posibilidad de presentar sus formularios en formato electrónico, y avanzar con el objetivo de que todas las transacciones posibles sean realizadas en forma electrónica, preferentemente mediante la utilización de Internet, utilizando la firma electrónica y la firma digital para la autenticación de la identidad de los usuarios.

**DOCUMENTO ELECTRONICO:** Transformar progresivamente los procedimientos para incorporar la creación, archivo y verificación de documentos en formato electrónico tal como se define en la Ley N° 25.506 de Firma Digital.

TIMBRADO ELECTRONICO: Transformar progresivamente los procedimientos para la certificación de documentos mediante un código de identificación único (timbrado electrónico) que el usuario podrá entregar a otros organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL o a terceros para su verificación accediendo por Internet a un sitio Web administrado por el organismo emisor.

ARTICULO 4º.- La SUBSECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS definirá y/o coordinará la realización de las siguientes acciones:

a) Crear e implementar los programas e instrumentos definidos en el ARTICULO 5º del presente decreto: GUIA DE TRAMITES, PORTAL GENERAL DEL GOBIERNO DE LA REPUBLICA ARGENTINA, SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES, VENTANILLA UNICA, PORTALES TEMATICOS DEL GOBIERNO DE LA REPUBLICA ARGENTINA y DIRECTORIO EN LINEA DE ORGANISMOS Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

b) ATENCION EN LINEA: Crear un sistema accesible vía internet que permitirá a los habitantes y ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias, las que serán enviadas al organismo correspondiente y se auditará que sean respondidas en tiempo y forma.

c) EXPEDIENTE ELECTRONICO: Implementar la Tramitación Electrónica de Expedientes para trámites internos del Estado Nacional, con la utilización de Firma Digital.

d) SEGURIDAD: Establecer las políticas de seguridad para la protección de los sistemas de información de los accesos no autorizados que pretendan acceder o alterar la información o comprometer el normal funcionamiento de los mismos.

e) INTEROPERABILIDAD: Definir los estándares tecnológicos para la interoperabilidad entre sistemas de información para la interacción entre organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL y entre éstos y los

habitantes y ciudadanos para la presentación electrónica de documentos y para la interconexión entre aplicaciones informáticas mediante la utilización de Servicios Web ofrecidos por el ESTADO NACIONAL.

f) ARTICULACION ENTRE ORGANISMOS: Articular los distintos organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, para mejorar la calidad de sus sistemas de información, tendiendo a evitar la duplicación de información, las inconsistencias en la actualización y a normalizar la definición y el tratamiento de la información común.

g) PORTAL DE AUTENTICACION: Crear un sistema de autenticación único para la identificación de los habitantes, ciudadanos y usuarios que deban operar con el ESTADO NACIONAL en el marco de la presente.

ARTICULO 5º.- La ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL adecuará la normativa que corresponda para hacer factible la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

ARTICULO 6º.- Protección de datos. Los datos en poder del Estado Nacional sobre personas físicas y jurídicas deberán ser protegidos física y lógicamente para que sean tratados conforme a las disposiciones de la Ley N° 25.326, cuidando en especial que no sean accedidos por personas u organizaciones no autorizadas.

ARTICULO 7º.- Los organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL deberán avanzar en la coordinación de sus acciones para evitar solicitar a un habitante, ciudadano o usuario la presentación de información sobre él mismo que ya obre en poder de alguno de ellos en la medida del cumplimiento de sus respectivas competencias.