

## ESTUDIOS DE CASOS. MUNICIPIOS Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL. USOS PREDOMINANTES DE SUS SITIOS WEB

*Anais Ballesteros y Mónica Zapatería*  
*Universidad Nacional de La Plata (Argentina)*  
*mzapateria@yahoo.com*

### Resumen

El presente artículo es el resultado de las indagaciones generadas en torno al proyecto de investigación: "Usos sociopolíticos de las Tecnologías de Comunicación e Información (TICs) de la Sociedad de la Información (SI) aplicadas en los procesos políticos en ámbitos locales. Estudio de casos en la Región Capital: Municipios de La Plata, Berisso y Ensenada, que se desarrolla en la Facultad de Periodismo y Comunicación Social, de la UNLP.

Específicamente este informe da cuenta -sintéticamente- de las características de los espacios virtuales creados por las administraciones locales y por las organizaciones de la sociedad civil de nuestra región, como uno de los aspectos relevantes del mencionado proyecto.

Palabras clave: información – comunicación – tecnologías - sitios web - municipios y organizaciones no gubernamentales.

### Introducción

Las tecnologías de información y comunicación se han visto asociadas en los últimos tiempos a la administración de lo público y a una serie de valores positivos que podríamos sintetizar en:

- favorecen la interacción entre el gobierno y la ciudadanía;
- mejoran los mecanismos de transparencia y el control de los actos de gobierno;
- posibilitan mayor eficacia en los procesos administrativos;
- contribuyen al diseño e implementación de políticas más participativas vinculadas con el desarrollo local;
- promueven mecanismos de horizontalidad en la participación cívica;
- propician la desjerarquización de los vínculos socio-políticos, entre otros.

Sabemos que las TICs por sí solas no generan mayor participación; pueden convertirse en herramientas que promuevan nuevas formas de comunicación, posibilitar un mayor flujo de información y establecer vínculos más horizontales. Pero para que estos posibles usos prevalezcan sobre otros, deberán primar las voluntades políticas, como así también, políticas claras respecto a las reales posibilidades de implementación de prácticas ciudadanas mediadas por TICs que además, tiendan a la inclusión.

Como parte de las indagaciones de nuestro proyecto, nos hemos propuesto averiguar en qué medida los supuestos mencionados anteriormente se presentan y cómo lo hacen en los sitios oficiales

Nos propusimos entonces, describir y analizar, en un campo acotado como son los sitios oficiales, el modo en que los gobiernos locales buscan relacionarse con los vecinos a partir de los beneficios que le ofrecen las TICs.

Por otro lado, indagamos qué usos fundamentales les otorgan las organizaciones de la sociedad civil a sus propios sitios y qué tipo de vínculos se establecen entre estos actores sociales, a los fines de indagar en qué medida las tecnologías de información y comunicación se incluyen en las estrategias de acción, tanto de los municipios como de las organizaciones de la sociedad civil en términos de propiciar la participación ciudadana en relación con las problemáticas de interés público, en este caso a través de sus Sitios Web.

### Características de la región

El partido de La Plata, está limitado por Berazategui, Ensenada, Berisso, Magdalena, Brandsen, San Vicente y Florencio Varela. Buena parte de la superficie total se destina a la actividad agropecuaria; no obstante, social y económicamente se trata de un partido urbano. Al respecto, cabe mencionar dos factores fundamentales que inciden en lo apuntado: su importancia institucional y política, por ser el asentamiento de casi todos los organismos y autoridades centrales del Primer Estado argentino; y su estratégica ubicación geográfica, dado la cercanía a la Capital Federal (59 km), costa rioplatense (16 km) y vecindad con el puerto nacional La Plata. Su ciudad cabecera -homónima del partido-, fue una de las primeras del mundo creada bajo un plan urbanístico previo, y construida con la finalidad específica de ser la capital de la provincia de Buenos Aires, principal Estado Argentino. Se

caracteriza por ser una ciudad con un alto índice de empleados públicos y estudiantes universitarios procedentes desde distintos puntos del país y en especial, del interior de la provincia. Es un centro administrativo, comercial, recreativo y cultural, con una imponente arquitectura expresada en sus edificios fundacionales, plazas, avenidas y paseos. Según el censo de 2001 la ciudad contaba con 574.369 habitantes.

Por su parte, Ensenada, cuenta con una población de 51.448 habitantes, según el mismo censo, y fue la ciudad que tuvo, en el siglo XIX, los dos primeros saladeros del país por tener su puerto natural cuando la industria de la carne nacía en el Virreinato del Río de La Plata y Buenos Aires comenzaba a ser una gran aldea. Los criollos y muchos españoles, dueños de una gran cantidad de cabezas de ganado veían en el saladero el total aprovechamiento del producto y con ello su futuro económico. El saladero, al utilizar la carne, que antes de su creación se desperdiciaba, valorizó el producto. Ya no era sólo el cuero y la carne lo que abastecía a Buenos Aires. Ensenada cuenta además desde 1925 con la primera destilería de Yacimientos Petrolíferos Fiscales (YPF). Y conforma, en la actualidad, junto a La Plata y Berisso la zona franca, que tiene por objetivo impulsar el comercio y la actividad industrial exportadora, pudiendo desarrollarse actividades de almacenaje, comerciales, de servicios e industriales, esta última con el único objeto de exportar la mercadería resultante a terceros países.

Berisso tiene una población de 80.092 habitantes, según el censo realizado en 2001. Se halla ubicada al noreste de la provincia de Buenos Aires, y limitada por los partidos de Magdalena, La Plata, Ensenada y por el río de La Plata. Es cabecera del distrito y dista 65 km de la Capital Federal y 6 km de La Plata. Junto con esta última y Ensenada conforman un triángulo urbanístico, industrial y comercial de gran envergadura que le confiere categoría de centro nacional. El crecimiento de la zona estuvo condicionado por la instalación del puerto y sus construcciones de infraestructura, creándose a fines del siglo pasado un verdadero foco impulsor de desarrollo integrado por éste y por los frigoríficos. Situado en una posición geográfica de privilegio, se caracteriza por poseer una conformación productiva terciario-industrial, en concordancia con sus similares del área Metropolitana. Si bien en sus orígenes era de corte agropecuario, el posterior proceso de industrialización fue el factor determinante en la urbanización casi total de su territorio. El núcleo urbano conserva aún rasgos típicos de su fundación, con edificios bajos y antiguos, especialmente en las cercanías del puerto, aunque, paulatinamente, las nuevas construcciones van modificando su fisonomía, otorgándole visos de modernización.

#### Los sitios de las administraciones locales

De las tres administraciones de la región, dos han desarrollado sus propios Sitios Web, las comunas de La Plata y Ensenada. El Sitio Web de la Municipalidad de Berisso se encuentra en construcción; hasta el presente, se puede observar en su índice Web, vistas panorámicas de la ciudad (Municipalidad, Centro Cívico, Isla Paulina, Puerto, avenidas principales y bomberos voluntarios). El análisis de los sitios de La Plata y Ensenada se realizó desde dos categorías: prestación de servicios y propuestas de participación ciudadana a través de la web.

Para el caso del Sitio Web de la Municipalidad de La Plata ([www.laplata.gov.ar](http://www.laplata.gov.ar)) podemos decir que el componente prestación de servicios en el Portal (así se autodenomina) es netamente informativo, presentándose también la posibilidad para los vecinos de realizar algunos trámites on-line.

A través de la ventana Servicios, destacada en el Sitio por su diseño, los vecinos pueden acceder a información sobre Atención Vecinal, Defensa del Consumidor, Policía, Bomberos, Defensa Civil, Servicios de Emergencia, Farmacias de Turno, Centros de Salud Municipales y Horarios de Trenes; además se presenta la Guía de Trámites como un espacio para consultar la guía de trámites de la Dirección de Rentas, de la Dirección de Recursos Tributarios Sector Automotor y de la Dirección Coordinadora de Obras Particulares de la Municipalidad de La Plata.

Por otro lado, se presenta la Guía de Licitaciones, con información relacionada a convocatorias, reglamentaciones y requisitos para participar de los llamados a licitación y conocer las licitaciones publicadas por la Secretaría de la Gestión Pública, con anterioridad.

Completan la ventana Servicios, información sobre Control Urbano, con datos útiles para los conductores -como renovación de licencias, reglamentaciones, emisión del carné de conducción-; el Calendario de vencimientos; información referida al pago electrónico de servicios municipales; la Agenda Cultural; el Calendario de vacunación y la posibilidad de consultar on-line la guía telefónica.

Se destaca la promoción a la utilización de los 0800- para efectuar reclamos, consultas y denuncias, como así también la posibilidad de efectuarlos por vía electrónica; también pueden descargarse reglamentaciones, formularios y boletas para realizar distintos tipos de trámites, que en cierta manera facilitan su realización, para aquellos vecinos que tienen la posibilidad de acceder a Internet.

Por otro lado, recorriendo los distintos links, los vecinos pueden conocer el Organigrama Municipal, las funciones de cada

Secretaría, y otros organismos dependientes de la Municipalidad, los funcionarios a cargo, sus direcciones, teléfonos y en algunos casos las cuentas de correo electrónico de estas dependencias.

También pueden acceder a la información publicada concerniente a la gestión del gobierno municipal, los planes y proyectos en ejecución, que se van desplegando desde los distintos vínculos.

El Sitio presenta información actualizada sobre la vida de la ciudad en sus diferentes aspectos, sus contenidos se renuevan periódicamente y se presenta como una completa guía informativa para los habitantes de la ciudad y alrededores, como así también para quienes desean conocer la ciudad de La Plata, desde el exterior, ya que el Sitio proporciona abundante información sobre su patrimonio histórico, y pueda accederse a imágenes de la ciudad desde la Galería de Fotos.

En lo que respecta exclusivamente a trámites, algunos pueden realizarse *on-line*, y en otros casos, como mencionáramos anteriormente, desde el Sitio pueden descargarse boletas de pago, planillas y formularios, que permiten agilizar los procedimientos.

#### *Trámites on-line*

- Secretaría de Economía: por medio de este link se pueden realizar las consultas de deuda inmobiliaria y automotor e imprimir las cuotas atrasadas y las boletas en curso.

-La posibilidad ya iniciado el trámite de Inscripción del Inmueble como bien de familia, por medio del link de la Secretaría de Gobierno, poder seguir su estado de manera on-line.

-

Consulta de expedientes de obras particulares: a través del Portal, se puede conocer el estado de resolución de un expediente iniciado en la Dirección Coordinadora de Obras Particulares para los casos de permisos de edificación, final de obra o empadronamiento.

El Sitio presenta también un vínculo para acceder a la página del Concejo Deliberante: [www.concejodeliberantelaplata.gov.ar](http://www.concejodeliberantelaplata.gov.ar)

En la Bienvenida al sitio, en el que se incluye el escudo del Concejo y el logo de la Municipalidad de La Plata, se expresa que el Sitio Oficial del Concejo Deliberante de la Municipalidad de La Plata es la "caja de resonancia de la voz del ciudadano platense..." y que el principal objetivo es brindar información detallada del Cuerpo.

La introducción refleja fielmente lo que el Sitio es: una completa guía informativa que, además permite realizar consultas a la base de datos del Digesto, a Expedientes e información legislativa.

La información brindada (a través de los links institucional, legislativa y administrativa) incluye las autoridades del cuerpo, bloques políticos, defensor ciudadano (con la publicación de los montos de sus respectivas dietas), comisiones de trabajo, Digesto Municipal, dependencias, búsqueda de Información legislativa, noticias, sitios de interés y, diarios y noticias.

La única vía de comunicación presente en el sitio para contactarse con las autoridades del cuerpo, al igual que para los distintos bloques políticos (concejales) es la telefónica. No se presenta ningún otro canal que favorezca la consulta, la interacción o la participación ciudadana mediante el Sitio.

#### *La comunicación y propuestas de participación ciudadana a través del Portal*

Las propuestas de comunicación y participación instrumentadas en el Sitio van desde el fomento a las modalidades de comunicación tradicionales como pueden ser las habituales vías telefónicas, la inclusión de los 0800, la invitación al ciudadano a acercarse a las distintas dependencias, los e-mails institucionales, hasta los formularios de contacto por medio de los cuales pueden canalizarse dudas, sugerencias o reclamos.

Si bien a través del Sitio encontramos la posibilidad de que los vecinos puedan comunicarse por e-mail, las cuentas de correo son en su mayoría institucionales.

Por otro lado, no hemos detectado, herramientas que propicien la interacción y la participación en tiempo real, como canales de chats o foros, como así tampoco listas de e-mails donde pudieran nuclearse y comunicarse vecinos/usuarios con intereses en común. En este sentido, en lo referido a la instrumentación de foros o grupos de discusión, para el ejercicio de la discusión colectiva no han sido por el momento, objeto de apropiación por parte del Ejecutivo, como así tampoco del Concejo Deliberante.

La interpelación a la participación mediante el Sitio, reviste un acento individual, desde el lenguaje utilizado, hasta las modalidades establecidas para la comunicación, en ausencia de mecanismos que pudieran trascender hacia cierta puesta en "línea" del ejercicio de la ciudadanía, más allá de la definición del ciudadano como un usuario de los servicios municipales.

En lo referido a las modalidades de comunicación propuestas por la administración local, por fuera de aquellas vinculadas a los trámites y/o prestación de servicios, citamos:

*-Mensaje al Intendente:*

"...Lo invito a que mantengamos una comunicación cordial y constante y a que exponga sus ideas y propuestas para nuestra

ciudad.

Deseo conocer su opinión para que juntos construyamos la ciudad que siempre soñamos, para que La Plata se convierta en el lugar de nuestras vidas.

Se publica un formulario para detallar la sugerencia, se solicita nombre, localidad y dirección electrónica.

*-Libro de visitas:*

“...Esta sección ha sido creada para lograr un espacio de comunicación con todos los ciudadanos del mundo. A través del libro de visitas podrá escribirnos y dejar su comentario sobre la ciudad de La Plata o sobre este Portal.

Por otro lado, usted accederá a la lectura de los mensajes recibidos.

Firme nuestro Libro de Visitas, nombre, e-mail, ciudad, provincia, país, mensaje...

*-Encuesta:*

Este espacio se va renovando periódicamente y la encuesta es una pregunta generalmente vinculada al conocimiento, o no, del visitante sobre alguna de las actividades que desarrolla la Municipalidad a través de sus distintos organismos.

*-Encuesta sobre el Portal en sí:*

“Tu opinión construye este Portal. Con el objetivo de mejorarlo día a día te proponemos que participes en su confección respondiendo la siguiente encuesta”...

La encuesta incluye preguntas que van desde si se conoce o no la ciudad, hasta valoraciones respecto de la estructuración de la información, su calidad, velocidad, pasando por acceso a Internet, modalidad de acceso, cómo se llegó hasta el Portal, si se encontró lo que se buscaba, periodicidad en las visitas, etc.

Por último, y si bien el Sitio se denomina a sí mismo Portal, las vinculaciones que ofrece están mayoritariamente referidas – directa o indirectamente- a la Comuna. En este sentido no hemos detectado medios o canales que permitan visualizar su inclusión dentro de un sistema mayor, como tampoco un espacio para la presentación de otros actores sociales locales, más allá de las noticias o la información que los vincula a través de convenios o participación en actividades en común con la municipalidad.

Para el caso del Sitio Web de la Municipalidad de Ensenada ([www.ensenada.gov.ar](http://www.ensenada.gov.ar)) después de recorrer todas las opciones que brinda este Sitio Web podemos expresar que el mismo ofrece un amplio abanico de las actividades que desarrolla el Municipio, a través de sus diferentes Secretarías y Direcciones. Los vecinos pueden mantener un canal de comunicación con los representantes del Ejecutivo, por intermedio de sus correos electrónicos publicados en la página. También se le ofrece a la ciudadanía un Formulario de Contacto (nombre, e-mail, institución, asunto y mensaje) en el que se indica que desde allí puede conectar con el Municipio para realizar consultas, hacer sugerencias, reclamos, canalizar dudas y emitir opiniones. Se observa además la intención de optimizar el tiempo y de fomentar los vínculos con los vecinos al incluir el link *Guía de Trámites*. Se trata de una compilación de los trámites que pueden realizar ante las Secretarías del Departamento Ejecutivo y del Honorable Concejo Deliberante, con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado. En la citada Guía se pueden encontrar notas, solicitudes y formularios de uso frecuente que los interesados deben completar al momento de dirigirse a una dependencia municipal, facilitando la comunicación entre los ciudadanos y la Administración Municipal. Debajo de la presentación del link hay íconos que remiten a *Asesoramiento Jurídico; Asistencia Social; Automotores; Certificados; Comercios; Cultura; Formularios de Uso Frecuente; Informes; Infracciones y Causas Contravencionales; Inmuebles y Tierras Fiscales; Participación Comunitaria* (allí se incluyen iniciativas del Concejo Deliberante como la Banca Abierta al Ciudadano, Iniciativa Legislativa Popular y Solicitud para integrar el Concejo Deliberante Estudiantil); *Salud y Medio Ambiente; Servicio a Instituciones; Servicios a la Comunidad; Tasas, Cobros e Impuestos; Tránsito y Turismo*. Al hacer un clic sobre ellos se accede a la información respectiva. Pero no se detectaron propuestas que permitan generar una interactividad con los vecinos, sólo se oferta abundante información para estimular la participación por intermedio de los canales tradicionales. Por ende, se trata de un sitio web esencialmente informativo, a través del cual el vecino se puede interiorizar sobre diversos temas de su interés (trámites, emergencias, hospedaje, unidades sanitarias, etc.) y sobre la actividad que está desarrollando la gestión municipal. Por ejemplo, desde la portada, el usuario puede acceder a los distintos botones que conducen al *Calendario de Eventos de la comunidad, al Patrimonio Histórico y Arquitectónico, a los planes de Vivienda y Trabajo, de Reordenamiento Vial, Fortalecimiento Municipal y Capacitación Municipal, a la Reforma Administrativa Financiera en el Ámbito Municipal (RAFAM), a otros Municipios y Universidades, Servicios a Instituciones, Centro Cívico y Centro de Integración Comunitaria*. También se accede a las tareas desempeñadas por la gestión municipal por intermedio de los botones denominados *Desarrollo Social, Finanzas, Gestión, Obras, Producción, Relaciones Comunitarias, Salud y Medio Ambiente, Seguridad, Servicio y Turismo*. Pero no se encuentran espacios dedicados de interactividad, como foros de debate, listas de discusión, Chat con funcionarios, encuestas, ni la posibilidad de realizar operaciones online. Tampoco hay links que vinculen con otras organizaciones de la ciudad. Con respecto, a la actualización de noticias, después del debido seguimiento, se observa que es periódica, pero no diaria. Otro dato saliente es que desde el sitio WEB oficial no hay ningún vínculo que

conecte con el Concejo Deliberante de Ensenada y, por ende, tampoco tiene su sitio propio. No existe referencia a la labor legislativa –únicamente las tres iniciativas mencionadas en Participación Comunitaria-, por ende se omite, la actividad desarrollada en su totalidad por los distintos bloques políticos como así también las declaraciones juradas y bienes patrimoniales de quienes los conforman. A raíz de una visita realizada al Concejo Deliberante en octubre del 2005, en el marco de la ejecución de este proyecto de investigación, fuentes cercanas a la presidenta del Concejo Deliberante, de entonces, Sandra Pelli, procedente del ARI- partido que integró hasta el 2005 la alianza oficial Frente Alternativo para el Cambio Ensenadense (FACE)- señaló que en los dos últimos años se intentó crear una página WEB, pero que el gobierno provincial no les dio el sitio para subir. Esta fue una propuesta de la presidencia del Concejo, con el fin de afianzar el vínculo con la comunidad, pero que no prosperó. Se destaca que la página, cuya dirección prevista era [www.concejo.ensenada.gba.gov.ar](http://www.concejo.ensenada.gba.gov.ar) estaba armada para transparentar el funcionamiento del Concejo Deliberante, pero no se pudo concretar. En la misma visita se le permitió a este equipo acceder al diseño de parte del sitio WEB que se había preparado. Se puede observar en una columna los links: *Información Institucional* (conduce a Autoridades, Dependencias, Personal, Bloques Políticos y Presupuesto), *Actividad Legislativa* (incluye las Comisiones Permanentes, Comisiones Especiales y Cronograma), *Prensa* (Novedades, Informes de Gestión e Informes de Sesión) y *Biblioteca* (conduce a Historia, Digesto, Sitios de Interés y Preguntas más frecuentes). La información que se bajó de la página para ofrecer a los investigadores –a modo de ejemplo sobre lo que se estaba trabajando- corresponde a Informes de Gestión; entre otros puntos, se destacan el Acceso a la Información, Transparencia, Modernización Administrativa y Trabajar para estar más cerca de la comunidad. Al momento de redactar este informe se pudo comprobar que el Sitio WEB del Concejo Deliberante sigue sin funcionar y, por ende, el acercamiento a la ciudadanía por esta vía aún no se ha concretado. Por todo lo mencionado podemos concluir que en el marco de los objetivos expuestos en el inicio del Portal del Poder Ejecutivo, se cumple con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre las tareas realizadas, pero no se logra afianzar los mecanismos de transparencia y control de los actos de gobierno en su totalidad, al no brindar un espacio en el sitio al Poder Legislativo local. En cuanto a la eficacia de procedimientos administrativos, se avanza sólo en la bajada de formularios para trámites (como ya se expresó), pero no se puede seguir, por ejemplo, el curso de expedientes ni realizar gestiones on line. Observamos que existen voluntades políticas de modernización, que permitan afianzar los vínculos con la comunidad, a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, pero hasta el momento esas voluntades se encuentran limitadas por decisiones del mismo poder político que las expone en los textos del discurso, pero no las ejecuta en el campo de las acciones. Se puede observar que se toma el Portal como medio de difusión institucional, que limita la página WEB a un boletín electrónico, sin que esta afirmación implique desvalorizar dicha iniciativa. Por todo lo expuesto, se puede concluir que todavía hay un largo camino por recorrer, con el fin de optimizar las posibilidades que brindan las TICS para ingresar en forma proactiva a la Sociedad de la Información.

#### Los Sitios Web de las organizaciones de la Sociedad Civil

Se analizaron los 14 Sitios web, correspondientes a las de organizaciones de la sociedad civil que resultaron ser en el marco general de nuestro proyecto, nuestras unidades de análisis y que contaban con Sitios Web propios. La selección obedeció a los objetivos específicos planteados en nuestro proyecto en relación con el uso y apropiación de las TICs por parte de las organizaciones de la sociedad civil y de la intervención de éstas en la temática del desarrollo local y la participación en las cuestiones públicas.

Para el análisis de los Sitios Web tomamos como categorías: las modalidades de contacto ofrecidas desde los Sitios, el contenido informativo, las propuestas de participación ofrecidas desde estos entornos virtuales, las propuestas de comunicación mediatizadas, la vinculación a través del Sitio con otras organizaciones de la sociedad civil y con organizaciones gubernamentales, la prestación de servicios on-line y servicios mediatizados, el uso de los sitios para la difusión de las actividades y/o proyectos de las organizaciones y las propuestas de comunicación y participación ciudadana que éstos vehiculizan.

Cabe aclarar que dos organizaciones operan en el territorio nacional, y cuentan con representaciones en la ciudad de La Plata.

Los sitios web analizados resultaron los siguientes:

([www.redciudadanaarg.org.ar](http://www.redciudadanaarg.org.ar)) ,([www.brisasocial.org.ar](http://www.brisasocial.org.ar)) ([www.biosfera.org](http://www.biosfera.org)), ([www.fphv.org](http://www.fphv.org)) ([www.redsolidaria.presencia.net](http://www.redsolidaria.presencia.net)), (<http://personales.ciudad.com.ar/vidapb>),([www.adeso.org.ar](http://www.adeso.org.ar)) ([www.1871.8m.net](http://www.1871.8m.net)),([www.amc.com.ar/foros](http://www.amc.com.ar/foros)), ([www.ongnuevoambiente.com.ar](http://www.ongnuevoambiente.com.ar)) ([www.estacionprovincial.com.ar/00\\_home/home.html](http://www.estacionprovincial.com.ar/00_home/home.html)), ([www.deuco.org.ar](http://www.deuco.org.ar)). ([www.fundacioncepa.com.ar](http://www.fundacioncepa.com.ar)) ([www.asociacionmiguelbru.com.ar](http://www.asociacionmiguelbru.com.ar))

Las modalidades de contacto ofrecidas por las organizaciones desde el Sitio son mayoritariamente los e-mails y minoritariamente los teléfonos, incluidos los teléfonos celulares de sus miembros en el caso de las organizaciones con menor infraestructura. Muy pocas organizaciones ofrecen desde el sitio, datos sobre las direcciones físicas de sus sedes o lugares donde poder localizarlas.

Respecto al contenido informativo de los sitios, con excepción de dos organizaciones que presentan sitios poco desarrollados (sólo tres páginas), en las restantes organizaciones el componente informativo es fuerte e incluye -ya que las estructuras son similares-: qué es o a qué se dedica la organización, antecedentes, misiones y funciones, una descripción de los objetivos, proyectos en ejecución, presencia de links, y en algunos casos, documentos, o publicaciones.

La información que brindan la mayoría de los sitios es autoreferida, y también en la mayoría de los casos resulta atemporal, por la ausencia de contenidos que denotaran circunstancias o hechos en el tiempo, esto se relaciona con la falta de renovación por lo menos en la mitad de los sitios analizados. En este sentido, el estatismo de los sitios aparece como una característica frecuente. También estaría expresando cierta subutilización de sus sitios y el carácter exclusivamente formal de sus contenidos. La subutilización se expresa en que sólo nueve organizaciones han renovado o actualizado su Sitio en el transcurso de un año, las restantes si bien continúan on-line, no han modificado ninguno de sus contenidos. La presentación estandarizada de la información (misión, funciones, objetivos), se constituye en la oferta excluyente de los sitios que no se renuevan periódicamente. Dos explicaciones han aparecido como más recurrentes en las entrevistas realizadas para el caso de las organizaciones que no renuevan el contenido de sus sitios: la ausencia de planificación al momento de la realización del Sitio y la falta de disponibilidad de personal capacitado para realizar esta tarea específica.

Vinculación a través del Sitio con otras organizaciones de la sociedad civil y con organizaciones gubernamentales

La mitad de las organizaciones presentan vínculos directos con otras organizaciones de la sociedad civil, pero no encontramos referencias a la formación u operación en redes, con excepción de aquellas organizaciones que son una red localizada en nuestra región y que forman parte de una Red a nivel nacional, pero de la misma organización.

Sólo siete organizaciones propician el enlace con otras organizaciones de la sociedad civil a través del Sitio. La mitad presenta referencias a organismos gubernamentales, en su mayoría nacionales y provinciales y sólo cinco establecen vínculos directos con ellas.

Comunicación y propuestas de participación ciudadana a través de los Sitios

Las menciones implícitas a la comunicación y las propuestas de participación ciudadana a través de los sitios, presenta diversas modalidades. Cabe destacar que sólo cuatro organizaciones han desarrollado foros y sólo tres con temáticas relacionadas a la participación ciudadana. Primero analizaremos el carácter de estas propuestas y posteriormente incluiremos otras modalidades recurrentes, como por ejemplo los formularios de correo electrónico o apelaciones directas respecto a la participación que se ofrecen a través de los Sitios.

Los foros de las cuatro organizaciones que proponen la discusión a través de sus Sitios, son no obstante diferentes entre sí, aunque comparten elementos dinámicos. La Fundación Biosfera -cuyos foros de discusión resultan muy completos por la diversidad de los temas ofrecidos para la discusión-, tiene un sitio anunciado por la misma organización como uno de los servicios que ofrece. Los foros de la mencionada organización y de Red Solidaria, son abiertos: una vez que el usuario se registra, puede ingresar para participar en el foro temático que despierte su interés. Como herramienta podemos decir que estos foros forman parte de una serie de programas que ofrecen, entre otros, los mismos servidores de hosting, y que a modo de "plantillas" pueden ser personalizados, "ajustados a los fines de la organización". En este tipo de foros, la presencia del moderador asegura en cierta manera la calidad de los contenidos que se publican, y en ese sentido son valiosos los materiales a los que se puede acceder. El foro, a diferencia del Chat, presenta un componente histórico importante por la posibilidad de la búsqueda y el seguimiento, o las repercusiones que determinados temas instalados han ido teniendo a lo largo del tiempo. Los mensajes quedan alojados y resultan ser muy valiosos por el relato de las experiencias de quienes participan en ellos. Esta calidad está vinculada también a la especificidad de los temas que ofrecen los foros.

El Foro de Brisa Social, que presenta características técnicas similares, propone el ingreso restrictivo, para su público destinatario específico y es utilizado por la organización, por ejemplo para tutoriales y consultas de los alumnos que participan de los cursos instrumentados por esta organización.

Por último sólo una organización ha tomado la oferta de grupos de discusión ofrecidos por Yahoo. La creación de un grupo desde yahoo es gratuita, y la posibilidad de formar un grupo de correo electrónico es sencilla ya que no resulta necesario el manejo del lenguaje HTML. Desde Yahoo se van dando las instrucciones y su facilidad para crearlo y operarlo posteriormente, se presenta como una herramienta valiosa, en este caso para una organización que no dispone de personal técnico y específico para el manejo y administración de otro tipo de foro más complejo.

En el caso de Red Ciudadana desde el sitio se expresa concretamente la necesidad de contar con una herramienta para la

comunicación entre sus miembros: “La red se reúne semanalmente, sin embargo la distancia hace que muchos de los integrantes de la red no puedan participar activamente de las reuniones. Es por ello que hemos habilitado un grupoyahoo, para que desde ese espacio público podamos debatir todos los temas que nos atañen a los argentinos, buscando una participación activa, pero al mismo tiempo tratando de concentrarnos en objetivos concretos...”.

Como mencionáramos anteriormente los foros no son las únicas modalidades propuestas para la participación, once organizaciones presentan el e-mail y tres de éstas presentan más de una dirección electrónica, se presentan dos casos de sitios dinámicos que ofrecen, por ejemplo, formularios electrónicos. La Fundación Biosfera hace explícita la convocatoria a la participación. “En Fundación Biosfera queremos recibir cualquier tipo de comentario, apreciaciones, preguntas o inquietudes personales o institucionales que usted crea acertado compartir con nosotros. No dude en contactarnos, con la ayuda del siguiente formulario, por correo postal, teléfono o personalmente en nuestras oficinas. Por pequeña que sea su inquietud o propuesta apreciamos plenamente su participación...”. En este caso desde el mismo formulario el ocasional usuario puede direccionar el mensaje hacia el área que encuentre conveniente.

Otro caso es el de la Fundación Pro Humanae Vitae que presenta en el Sitio dos formularios convocando a la participación: “Envíenos su consulta. La Fundación Pro Humanae Vitae se contactará con usted a la brevedad. En este formulario se solicita el e-mail para la respuesta y un casillero para el mensaje. También se propone desde el sitio un formulario que la organización instrumenta a partir de la creación de un programa de voluntariado, en el que se expresa que se ha dado inicio a este programa “para instituciones de nuestra ciudad. Acercate con tus inquietudes y proyectos. Juntos trataremos de concretarlos para hacer de nuestra comunidad un lugar mejor para vivir”. En el mismo se realizan una serie de preguntas para conocer el perfil y las experiencias de los interesados.

Además de los servicios anteriormente mencionados se detectaron los siguientes: la instrumentación de cursos semipresenciales o a distancia (sólo dos organizaciones), la posibilidad de realizar consultas a través del sitio a determinadas áreas (consultas direccionadas) sólo una organización, búsqueda on-line de clasificados solidarios (sólo una organización), envío de materiales solicitados por los usuarios, dos organizaciones.

No hemos encontrado la posibilidad de acceso a base de datos, sólo consultas a publicaciones o materiales presentes en el sitio, generalmente documentos en pdf. o Power point, o, a través de link a otras instituciones u organismos (ésta última como la modalidad más frecuente -nueve organizaciones- presentan links a organizaciones, en lo que se desprende que el servicio prestado se relaciona con facilitar la búsqueda o ampliación informativa por parte de la organización).

Tampoco hemos detectado servicios brindados a través del e-mail como el envío de boletines electrónicos que podrían ser distribuidos en base listas de correo electrónico.

El uso de los sitios para la difusión de las actividades y/o proyectos de las organizaciones

Nueve de los sitios web consultados son utilizados para la difusión de las actividades, lo que más se difunde son las agendas de las actividades, luego, los proyectos que se llevan adelante y para aquellas que ofrecen servicios, la promoción de los servicios ofrecidos. La difusión está relacionada con la renovación de los sitios que, como expresáramos anteriormente, se presentaba como un obstáculo a la hora de un aprovechamiento completo de los sitios.

Comentario final

En el libro *Desarrollo local en la Sociedad de la Información. Municipios e Internet*, coordinado por Susana Finkelievich (1), se señala que: “La potencialidad interactiva de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) habilita el desarrollo de mecánicas altamente participativas en lo virtual, cuyo sustrato deriva de políticas públicas convocantes en el mundo presencial, más fáciles de desplegar en municipios y ciudades que en los gobiernos centrales. En estas experiencias, los destinatarios se transforman en el centro organizador. Pasan de ser “abstractos y universales” a concretos y diferenciados, en un proceso de segmentación por status, intereses, estilo de vidas, que sirven para organizar también modelos asociativos con las organizaciones que los representan. A través de estos mecanismos y selección de contenidos y servicios, los gobiernos pierden presencia autorreferencial para volcarse al servicio de la comunidad que representan. Se trata de que la comunidad participe y se vea reflejada en esta obra.

Su logro implica comprometer a las administraciones en profundas transformaciones de inclusión de TIC con funcionalidades instrumentales, modelos de gestión en redes que contemplen la reingeniería de procesos, articulaciones interinstitucionales y cambios culturales que sólo pueden ser producto de innovaciones en las prácticas de formación de los funcionarios públicos generadoras por un lado de identificación y participación en los cambios, y por el otro, de una visión inclusiva de los destinatarios”. Pero como mencionáramos en la introducción de este artículo, las tecnologías por sí solas no promueven la participación. Un

portal puede constituirse en una herramienta valiosa de información y también de legitimidad por la calidad de lo que publica – incluida aquí la voluntad de comunicar la información referida a la transparencia de los actos de gobierno-, por las herramientas que incluye para propiciar el acercamiento de la ciudadanía a problemáticas comunes, a un futuro en común. Puede constituirse en un soporte interesante para la revitalización del debate público por nuevas vías.

Debemos mencionar también, que la apropiación de las herramientas que posibilita un Portal, para la puesta en común de las problemáticas que nos afectan como ciudadanos, los espacios que pueden generarse a través de ellos para el debate, la consulta y la participación de la ciudadanía, dependen de un conjunto de elementos: los fines perseguidos por los gobiernos, las organizaciones y otros actores sociales relevantes, las posibilidades en algunos casos y las voluntades en otros, de ofrecer, mantener y mejorar la oferta de canales para el diálogo y los intercambios.

Por último, no debemos olvidar que las nuevas tecnologías no anulan a las vías tradicionales o alternativas para informar e informarse, para fomentar la participación y para participar, teniendo en cuenta además que tanto el acceso a Internet, como las posibilidades de apropiación de las Tics por parte de la ciudadanía, se presenta todavía como uno de los puntos más débiles a la hora de pensar en la inclusión de nuevas tecnologías en las estrategias para recrear la participación ciudadana.

## Notas

(1) FINQUELIEVICH, S. *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet*, La Crujía, Buenos Aires, 2005

## Bibliografía

BECERRA, M. *Sociedad de la Información: proyecto, convergencia, divergencia*, Editorial Norma, Buenos Aires, 2003

CASTELLS, M. *La era de la información*, volumen 1, Siglo XXI Editores, México, 1999.

FINQUELIEVICH, S. *¡Ciudadanos a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*, La Crujía, Buenos Aires, 2000.

FINQUELIEVICH, S. *Los impactos sociales de la incorporación de TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo*, Buenos Aires, 2001.

FINQUELIEVICH, S. *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet*, La Crujía, Buenos Aires, 2005.

WILLIAMS, R. *Historia de la comunicación*, Vol. 2, Bosh, Barcelona, 1992.

WOLTON, D. *Internet, ¿y después?*, Gedisa, Barcelona, 2000.