



Facultad de Periodismo y Comunicación Social

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

ESPECIALIZACIÓN EN COMUNICACIÓN DIGITAL

TRABAJO INTEGRADOR FINAL

**“TIC y usos en la producción de sentidos para la comunicación institucional del
Concejo Deliberante de la Ciudad de Pinamar”**

Alumno: **Marcelo J. Luján Chanes**

Director: **Flavio Rapisardi**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
a) Propuesta	4
b) Origen y justificación de la propuesta	6
OBJETIVOS DEL TRABAJO	9
MARCO TEÓRICO	10
a) La Institución y la organización política como construcción abstracta, material y simbólica	10
b) Las Tecnologías para la Información y la Comunicación en redes conversacionales de la organización.	14
MARCO METODOLÓGICO	18
DESARROLLO	21
A) SOBRE EL LUGAR DE LA INVESTIGACIÓN	21
1- Acercamiento institucional	21
2- El Honorable Concejo Deliberante (HCD) de Pinamar	23
B) SOBRE EL INFORME DE TRABAJO DE CAMPO	27
1- Hacia el trabajo de la información y la comunicación organizacional en una institución legislativa. El caso del HCD pinamarense.	27
2- Los Protagonistas “A”, “B”, “C” y “D”. Comienzos, desarrollos y sentidos. De lo individual a lo grupal. De lo grupal a lo individual.	29
3- El trabajo cotidiano. Aspiraciones, obstáculos y alternativas. Disputas por significados sobre “el hacer”.	33
4- Trabajar la comunicación y la información como área institucional. Entre lo instituido y lo instituyente.	36

5- Pensar la comunicación en el HCD. Puntos de partida	39
5.1- La comunicación hacia afuera.....	39
5.2- La misma información para la comunicación interna/externa	39
5.3- Propósitos. Logros. Nuevos propósitos... ..	41
6- Procesos de reconfiguración en la comunicación interna de la organización político-legislativa. Historia, TIC y usos	44
6.1- Del papel al archivo digital	45
6.2- De la notificación a domicilio al aviso por correo electrónico.	46
6.3- Del correo electrónico a la llegada de usuarios de redes sociales.	47
6.4- De los expedientes que “se pierden” al acceso seguro para todos	47
6.5- Tecnologías y usos en el registro de las sesiones ordinarias.....	48
7- Diferentes formas de sistematizar la complejidad de los procesos de información y comunicación dentro del HCD	50
7.1- SIHCDP	52
7.2- Recorrido de actividades organizacionales donde son usadas las TIC para la comunicación institucional.....	56
7.3- CALEPI	61
CONCLUSIÓN.....	66
BIBLIOGRAFÍA	71

INTRODUCCIÓN

a) Propuesta

Un abordaje teórico-crítico hacia la especificidad del campo de la comunicación digital, caracterizó los contenidos y prácticas pedagógicas desarrolladas durante la cursada de la **Especialización en Comunicación Digital** de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata.

En ese marco, la experiencia formativa invitó a pensar de manera integral la complejidad de las prácticas alrededor de las tecnologías digitales para la comunicación; la multiplicidad de sentidos otorgadas a las mismas; la particularidad de los contextos (como construcción espacio-temporal singular y específica) que determina y condiciona las coordenadas de tales prácticas y sentidos; y las biografías, tanto individuales como colectivas, atravesando y a la vez siendo atravesadas por todas las instancias anteriormente mencionadas.

Para seguir pensando en la misma dirección y con la intención de comprender cómo y de qué manera una parte de esas aludidas relaciones complejas pueden adquirir significados en las prácticas concretas de las instituciones políticas públicas, nació este TIF (Trabajo Integrador Final). El mismo particulariza la indagación sobre las **relaciones entre Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y procesos que expresan la comunicación institucional de un espacio político legislativo comunal**.

Para ello, se situó el análisis en el Concejo Deliberante de la ciudad de Pinamar y en los marcos significativos y de sentidos sobre la comunicación digital, dado por empleadas y empleados encargados de gestionar los procesos de información y comunicación que hacen al funcionamiento y dinámica de la comunicación institucional.

Los desempeños, experiencias y perspectivas de dichos empleados guiaron y propiciaron la construcción de saberes conjuntos que articulan la dimensión de la práctica con la dimensión de la teoría.

Con este TIF, se intenta sostener que para “pensar a las tecnologías atravesadas por disputas de poder, de reconocer lógicas de uso, de comprender los contextos que las enmarcan y los sentidos que a partir de ellas y con ellas se construyen”¹, se necesita de la actitud de registro y análisis del investigador social en el territorio y sus protagonistas.

Por ello, se realizó un trabajo de campo que se nutrió (desde la observación directa y las preguntas) de las acciones y las palabras de los empleados que deciden sobre el uso de la comunicación digital para una parte de la comunicación institucional en el Concejo Deliberante pinamarense.

Se prefirió este tipo de abordaje desde la convicción de que prestar atención, reconocer y comprender cómo los actores del espacio analizado construyen y nombran (desde sus perspectivas, vivencias y biografías) marcos significativos y de sentidos sobre la comunicación digital en un escenario político legislativo; permitirá, al investigador social, profundizar o contrastar conceptualizaciones, tanto como encontrar nuevas claves o categorías que enriquezcan la tarea de indagar o abordar reflexiva y planificadamente la gestión de la comunicación digital en este tipo de ámbitos.

Cuando se alude a “este tipo de ámbitos” se lo hace con la intención de reconocer sus especificidades: los Concejos Deliberantes son espacios donde las normativas y prácticas políticas e institucionales y los sentidos construidos alrededor de ellas por sus actores, plantean un entramado de dinámicas y lógicas complejas, atravesadas por formas de acceso al espacio, reconocimientos, condicionamientos, resistencias, disputas y negociaciones -manifiestas o no- de poder.

Creemos que dicha trama de **dinámicas y significados** debe ser considerada para planificar abordajes o intervenciones sociales, entre ellas las de carácter comunicativo. Y una puerta de entrada para intentar desentramar dicha complejidad es reconocer **sentidos, prácticas y representaciones situadas desde los diferentes actores institucionales** que, jornada tras jornada, construyen, conviven y comparten su cotidianidad en un espacio legislativo comunal. Desde allí, se desprende este **informe de trabajo de campo**².

¹ González Frígoli ... [et al.]. (2016) *Gestión de la comunicación digital. Miradas, procesos y desafíos. Cuaderno de cátedra*. 1a ed. - La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Periodismo y Comunicación Social, Libro digital, PDF.

² **“Informe de trabajo de campo:** consistente en la sistematización de los resultados obtenidos a partir de una aproximación a un espacio específico desde objetivos de relevamiento o de producción de conocimiento sobre el mismo, que apunten a la recolección de información directa tendiendo a dar cuenta de sus

b) Origen y justificación de la propuesta

El origen de este TIF comparte interrogantes, surgidos anteriormente, mientras realizaba tareas comunicacionales para fuerzas políticas de la ciudad de Pinamar durante campañas electorales o en su paso por el Poder Ejecutivo o el Poder Legislativo municipal.

Durante esas experiencias, donde pretendí articular saberes y prácticas pertenecientes al campo de la comunicación con aquellos del campo de la política, aparecieron fricciones y desacuerdos, producto de que cada parte actuante expresaba sus recorridos, conceptos e interpretación del contexto de trabajo que nos nucleaba.

Pero, así como afortunadamente son las producciones académicas quienes muchas veces nos socorren del empantanamiento de los desacuerdos en el campo realizativo al mostrarnos análisis holísticos, propuestas concretas o caminos para recorrer que pueden dialogar con nuestras prácticas, certezas y (sobre todo) dudas; lamentablemente, hay veces que esto no sucede. Con ese vacío bibliográfico me encontré mientras realizaba las tareas comunicativas para un partido político en el Concejo Deliberante de la mencionada ciudad.

Fue durante esa experiencia laboral que, al buscar producciones teóricas que hablaran sobre la comunicación en espacios legislativos en general y deliberativos comunales en particular, observé con que si bien hay bastante bibliografía que refiere y da cuenta de la comunicación en y para instituciones gubernamentales o públicas donde, entre otros temas, se reflejan las relaciones que allí se construyen con y desde las Tecnologías de la Información y la Comunicación; también sucede que es difícil encontrar material específicamente referido **a la complejidad de procesos de información y comunicación que se imbrican en el terreno de lo político legislativo** (ya sea desde los niveles nacionales hasta los municipales).

Lo cual es necesario, ya que quien se sitúe en un Concejo Deliberante puede observar cómo la complejidad, heterogeneidad y multiplicidad de interacciones sociales atravesadas de disputas de significado sobre lo político y lo comunicacional que se vive en ese territorio, enriquecen -como necesitan de puntualizaciones- la mirada sobre

dinámicas de funcionamiento, de problemáticas emergentes, y/o de la perspectiva de los sujetos” (p2). En Reglamento de Trabajo Integrador Final de Especialización. FPyCS - UNLP.

aquellos procesos político/comunicacionales que allí se configuran.

En síntesis: la relación entre comunicación y política en espacios legislativos requiere de saberes específicos y situados. Por más que parezca una obviedad, no es lo mismo referirse a la comunicación en un espacio de poder político ejecutivo que a la comunicación en un espacio de poder político legislativo, como tampoco es lo mismo pensarlo en su nivel nacional como provincial o municipal.

Por lo tanto, dentro de un marco mayor de interrogantes y posibilidades de análisis -y sin querer caer en reduccionismos o pura teorización- se circunscribe este TIF de la Especialización, con la intención de ser un **aporte al campo de estudios de la gestión de la comunicación digital organizacional en su articulación con el campo político legislativo comunal.**

Entonces, para empezar a desentramar la complejidad de una institución política y pública, nos focalizaremos en una parte de su dinámica. Para ello, es importante observar que en un Concejo Deliberante conviven actores exclusivamente políticos (como concejales y asesores) junto a empleados municipales. De allí, debe considerarse que el actor exclusivamente político trabaja en ese espacio lo que dura su mandato, mientras que el empleado municipal puede permanecer allí hasta el momento de su jubilación; y que los primeros manifiestan -y deben hacerlo- abiertamente su posicionamiento político y que los segundos se mueven en un terreno de ambigüedades al respecto, lo que en grado alguno significa apoliticidad.

De estos actores y sus funciones e intereses, nuestro abordaje se centra en los **empleados municipales y los usos dados por ellos a las Tecnologías de la Comunicación y la Información en la producción de sentidos para una parte de la comunicación institucional de un Concejo Deliberante.**

Finalmente, nuestro abordaje para conocer, se propone desde la premisa de actuar como indagadores sociales tal lo plantea Florencia Saintout: “desplazarse de los sujetos y sus prácticas, sus discursos, a las dimensiones estructurales, y de allí nuevamente a las prácticas: sentido y fuerza. Incorporar el conflicto en el territorio de las significaciones:

la politicidad de la comunicación”³.

³ SAINTOUT, Florencia (2003). *Abrir la comunicación. Tradición y movimiento en el campo académico*. La Plata. Ediciones de Periodismo y Comunicación. FPyCS –UNLP.

OBJETIVOS DEL TRABAJO

-Reconocer sentidos que adquiere la gestión en comunicación digital, dentro de los objetivos generales y específicos de la comunicación institucional, en un Concejo Deliberante bonaerense.

-Observar, describir y analizar los usos y apropiaciones que, empleados del lugar, hacen de las tecnologías digitales para gestionar procesos de información y comunicación y sus relaciones con la cultura organizacional que los contextualiza.

-Reflexionar sobre algunas formas que adquiere la articulación del campo de la comunicación digital como proceso, con el campo de la política en su especificidad legislativa comunal.

a) La Institución y la organización política como construcción abstracta, material y simbólica

Al momento de situarnos en nuestro espacio de indagación y sus particularidades generales, reconocemos que todo Concejo Deliberante es una organización que pertenece a la institución política.

Para ello es necesario definir *institución* y *organización*, adhiriendo a los conceptos brindados por Leonardo Schvarstein, en donde las *instituciones* son

“aquellos cuerpos normativos jurídico-culturales compuestos de ideas, valores, creencias, leyes de que determinan las formas de intercambio social. (...) Una institución es un nivel de realidad social que define cuanto está establecido. Se relaciona con el Estado que hace la ley y, desde este punto de vista, no puede dejar de estar presente en los grupos y las organizaciones” (p.26).⁴

En nuestro caso, nos referimos a la institución política legislativa que define roles institucionales como el legislador: que específicamente aquí es concejal, (quien, a su vez, pertenece a otras instituciones políticas: los partidos); el empleado municipal que permite el funcionamiento del Concejo Deliberante a partir de pautas y normas que especifican sus tareas; y los representados por los ediles: ciudadanos electores y demandantes de políticas a sus elegidos.

En la caracterización de la definición *institución* aparece una relación de contrafuerzas entre lo *instituido* y lo *instituyente*.

Lo *instituido* es aquello que está establecido: el conjunto de normas y valores dominantes, así como el sistema de roles que constituye el sostén de todo orden social. Por su parte, lo *instituyente* es la fuerza constituida como protesta, como negación, como modo de relación alternativo a lo fijado por lo instituido. Desde allí, el cambio social sería el

⁴ Schvarstein, Leonardo (1992) *Psicología social de las Organizaciones*. Cap. I, Editorial Paidós. Buenos Aires.

resultante de la dialéctica instituido/instituyente ya que la fuerza instituyente que triunfa se instituye, es decir pasa a ser instituida, pretende consolidarse y ante dichos intentos de afirmación, emergerá algo instituyente (p.26)⁵.

Ahora bien, como asevera Schvarstein, las instituciones caracterizadas de esta manera son abstracciones y las *organizaciones* son su sustento material,

“el lugar donde aquellas se materializan y desde donde tiene efectos productores sobre los individuos, operando tanto sobre sus condiciones materiales de existencia como incidiendo en la constitución de su mundo interno. Las organizaciones, desde este punto de vista, son mediatizadoras en la relación entre las instituciones y los sujetos” (p.27)⁶.

Para nuestro trabajo, nos interesa conocer a la organización, buscando hacer foco en la materialización de prácticas que vinculan a las Tecnologías de la Información y la Comunicación con los usos dados, por empleados municipales, para la producción de sentidos en una parte de la comunicación institucional del Concejo Deliberante de la Ciudad de Pinamar.

Pero, además de este marco de relación indisociable abstracto/material entre institución y organización necesarios para situarnos al momento de intentar conocer prácticas concretas de un Concejo Deliberante, también adscribimos a otro vínculo inseparable: ahora, entre los términos “política” y “organización” desde la perspectiva que propone Fernando Flores.

Esto es, no entender a las organizaciones como meras instituciones o burocracias, sino como fenómenos políticos, donde lo “político” es la reflexión acerca de cómo tendremos que vivir juntos socialmente. Es política preguntarnos sobre qué clase de interacciones debemos tener unos con otros; qué clase de conversaciones sostendremos y cómo las llevaremos a cabo (p.39)⁷.

Con mayor especificidad, Flores aclara:

“Las organizaciones en si son el producto de conversaciones: no conversaciones acerca de

⁵ Ídem.

⁶ Ibid.

⁷ Flores, Fernando (1994) *Creando organizaciones para el futuro*. Dolmen Ediciones, Chile.

realizar determinadas acciones (...) sino sobre cómo tendremos conversaciones acerca del contexto social -instituciones, oficinas, reglamentos, etc.- (...) donde lo político demarca las posiciones que uno pueda tomar, las orientaciones globales hacia las conversaciones (...) quién puede hablar y cuándo (...) quién puede actuar y cuándo (...) Al adoptar estas posiciones, al hacer declaraciones sobre cómo deberá proseguir la conversación, nosotros producimos los arreglos sociales esenciales para las conversaciones que tendremos” (pp. 53-54)⁸.

El registro, realizado en este trabajo, parte de esa red de conversaciones propia de la interacción dentro de una organización; donde miramos al espacio indagado “desde posiciones privilegiadas de individuos que participan en la organización, que la construyen y viven en ella” (p41)⁹; por lo tanto, cuando escuchamos a nuestros entrevistados, reconocemos que ellos tienen como “telón de fondo una interpretación de lo que es una organización y de cómo su vida personal está relacionada con su vida dentro de la organización” (p.47)¹⁰; es decir, que estas interpretaciones son *formas culturales de entender*:

“En cuanto cultura, nosotros hemos formado y continuamos produciendo en nuestras instituciones, en nuestra literatura y en nuestro hablar diario, una comprensión de lo que son las organizaciones, de cómo funcionan, de roles que están disponibles en ellas para cada uno de nosotros y de la manera como debemos distinguir y relacionar la vida personal y la de la organización” (pp.47-48)¹¹.

Y para salir al encuentro de estas *formas culturales de entender* que tienen los protagonistas de la organización, buscamos que suceda desde un dialogo con el *marco histórico* organizacional. En este sentido, cuando Fernando Flores marca diferentes análisis de *las posibilidades de poder* dentro de una organización, dice que entenderlo desde su *marco histórico*, significa que

“el poder no es un asunto de autoridad para hacer declaraciones oficiales. Se trata de un

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

tipo de escuchar: el de cuáles son las declaraciones escuchadas en el trasfondo en que operan las organizaciones. Como consecuencia de esto, solo es posible hacer declaraciones nuevas contra un trasfondo heredado en el cual hay declaraciones ya firmemente asentadas como tales, en el escuchar de ese trasfondo (...) Las organizaciones no pueden de la noche a la mañana cambiar su destino. No se puede cambiar la identidad de una organización de forma repentina” (p.90)¹².

Estos trasfondos heredados y las posibilidades de permanencia o transformación social de los mismos, nos refiere a que ellos son construcciones sociales, que el tiempo y el espacio los determina y los reconfigura, en donde -en definitiva- es fundamental la idea de historia como proceso que se construye. Como dicen Peter Berger y Thomas Luckmann:

“las instituciones implican historicidad y control. Las tipificaciones recíprocas de acciones se construyen en el curso de una historia compartida: no pueden crearse en un instante. Las instituciones siempre tienen una historia, de la cual son productos. Es imposible comprender adecuadamente qué es una institución, si no se comprende el proceso histórico en que se produjo” (p.74)¹³.

Por ello y en lo que respecta a nuestra tarea de indagadores sociales,

“dado que las instituciones existen como realidad externa, el individuo no puede comprenderlas por introspección: debe salir a conocerlas” (...) ya que “la objetividad del mundo institucional, por masiva que pueda parecerle al individuo, es una objetividad de producción y construcción humana” (p.81)¹⁴.

¹² Ibid.

¹³ Berger, Peter y Luckmann, Thomas (1997) *La construcción social de la realidad*. Amorrortu editores. Bs. As.

¹⁴ Ibid.

b) Las Tecnologías para la Información y la Comunicación en redes organizacionales.

Intentar encontrar especificidades que entran los procesos comunicativos que se dan en organizaciones político legislativas, necesita reconocer cómo los avances tecnológicos inciden en dichos procesos, complejizándolos.

Al respecto, la colombiana Rocío Rueda Ortiz¹⁵ afirma que la organización de la esfera pública a partir de las redes y las opciones que acarrear las nuevas tecnologías pueden generar transformaciones políticas, pero no por sí solas, sino que más bien “son las estructuras, las redes y las prácticas sociales en las que las nuevas tecnologías se insertan, las que otorgan un significado y configuran tendencias de uso en innovación social” (p.102)¹⁶. Por lo tanto, según Rueda, las TIC pueden modificar el contexto en el que surgen, pero al mismo tiempo son modificadas y se adaptan al contexto social, político, económico, cultural, en el cual están inmersas, ya que son las acciones de la sociedad las que las crean y también las que las transforman. Es por eso que, a las tecnologías digitales, más que como “aparatos y cables o infraestructura material, debemos entenderlas como dispositivos de sociabilización y nuevos escenarios de configuración de subjetividades que, por acción de la agencia human, devienen políticas” (p.106)¹⁷.

Decidir encaminar la búsqueda de esas especificidades, a partir de las experiencias, vivencias y sentidos que, al respecto, desde sus prácticas y palabras nos acercan empleados de la organización, significa mirar e indagar desde las relaciones entabladas entre los actores con el contexto y de este hacia ellos; construyendo, en una dinámica constante, lo que se denomina cultura organizacional.

Ahora, cuando nos referimos a la cultura organizacional, hablamos de

“un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los

¹⁵ Rueda Ortiz, Rocío (2012). *Ciberciudadanías, multitud y resistencias* en Lago Martínez, Silvia (compiladora), CIBERESPACIO Y RESISTENCIAS. EXPLORACIÓN EN LA CULTURA DIGITAL. Buenos Aires, Hekht Libros.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

comportamientos, y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización...”¹⁸

Y allí, para entenderlo concretamente,

“Dentro de los elementos que componen la cultura, encontramos los caracteres del entorno compartidos; tecnología, hábitos y modos de conducta, cargos y funciones; roles, ritos, ceremonias rutinas; redes de comunicación; sistemas de valores, mitos, creencias.”¹⁹

La suma de estas referencias y características estructurantes que definen la relación institucional, constituyen la identidad de toda organización, aunque existan unos discursos sobre esa identidad que prevalezcan sobre otros. Es decir, que la identidad es territorio de manifestación y ocultamiento, de lo dicho y de lo silenciado. Es por ello -y para poder reconocer la profunda complejidad de las organizaciones- que resulte necesario, para una perspectiva comunicacional, entenderlas desde sus distintas manifestaciones discursivas. Manifestaciones, donde el lenguaje y las formas que el mismo adquiere, son mediadores para la comunicación, enlaces para la interacción social.

Una forma de explicar este proceso dinámico de encuentro entre identidad organizacional y los distintos lenguajes, y sus modos de expresión como forma relacionante (en relación a lo expuesto anteriormente desde Fernando Flores), lo plantea Martín González Frígoli:

“Es importante ver que lo que constituye a una organización no son sus instalaciones ni su nombre ni siquiera uno o varios de los productos o servicios que ofrece. Todos estos elementos no son, o pueden no ser, constantes; las organizaciones cambian. Sin embargo, ese cambio se produce dentro de un marco de referencia continuo que es la red de conversaciones que tejen los individuos que conforman una organización pero que los excede conformando la identidad de la misma”.²⁰

¹⁸ *Comunicación, cultura y tecnologías*. Documento de Cátedra. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL. Especialización en Comunicación Digital. FP y CS. UNLP.

¹⁹ *Cultura organizacional*. Documento de Cátedra. TALLER DE PRODUCCIÓN DE MENSAJES. Disponible en <http://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>.

²⁰ González Frígoli, Martín (2016) *En Clave comunicacional. La importancia del diagnóstico y el conocimiento de la cultura organizacional para la generación de estrategias de cambio y transformación desde la comunicación interna en las organizaciones*. Tesis Doctoral. Disponible en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/58446>

Entonces, dentro de esta red de conversaciones (lenguajes y formas mediadoras e hipermediatizadas²¹ para la interacción social) que caracteriza al Concejo Deliberante, nos interesa preguntar de qué manera, desde las tecnologías para la comunicación y la información, se construye parte del lenguaje político legislativo. Sin desconsiderar que

“el desarrollo tecnológico en general y las tecnologías de comunicación en particular, nunca son inocentes y siempre están atravesadas por lógicas de poder que trascienden a su mera instrumentalidad”.²²

Por otra parte, como ha sido planteado, interesa trabajar este estudio “desde las prácticas” propias del contexto: con el objetivo de reconocer cómo los actores de un determinado espacio legislativo local configuran el marco significativo de sus acciones, respecto a parte de la comunicación institucional en general y a la comunicación digital en particular.

En tal sentido, es pertinente como guía para el abordaje investigativo lo planteado en el libro coordinado por González Frígoli, Poiré y Módena ²³, que dice:

“Construir una mirada crítica sobre comunicación digital es reconocer que no hay recetas mágicas ni universales, es saber que las organizaciones son diversas y heterogéneas, que los contextos no son lo que rodea, sino parte constitutiva de las organizaciones. Es desde esos contextos sociales, políticos y culturales que los sujetos tejerán las conversaciones que fundan y refundan organizaciones, es desde esos contextos que los sujetos se apropian de internet y las tecnologías de comunicación.” (p.28)

Y si bien se indagará sobre las apropiaciones de internet y las tecnologías para la comunicación e información, realizadas por empleados de la institución, esa focalización no deberá desconocer particularidades de la historicidad de la empleada o empleado que sean significativas en la construcción de su relación con lo tecnológico; como así tampoco no se deberá soslayar la historicidad propia de las tecnologías para la comunicación dentro de una institución. Ya que como refiere Carlos Scolari²⁴

²¹ Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona. Ed. Gedisa.

²² *Organizaciones en un contexto hipermediatizado*. Documento de Cátedra. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL. Especialización en Comunicación Digital. FP y CS. UNLP.

²³ González Frígoli, Martín ... [et al.] op. cit.

²⁴ Scolari, Carlos (Op. cit).

“Cada vez que aparece una nueva tecnología -no solo comunicacional- esta es hablada por la sociedad y sus instituciones. La tecnología se convierte en objeto del discurso y entra a formar parte de una trama cultural donde conocimiento y poder se entremezclan (...) lo nuevo de los nuevos medios es, en parte, real, ya que esos medios no existían antes. Pero tomar en consideración estos cambios no implica abolir la historia porque en ésta abundan los momentos de novedad” (p.70).

Y como reafirma Silverstone, en esta relación de lo tecnológico con la novedad, nuevos mecanismos se construyen sobre los cimientos de los viejos. No surgen plenamente desarrollados o perfectamente formados²⁵

Por lo tanto, se intentará contemplar -desde las prácticas y los discursos de los empleados del lugar- a las tecnologías usadas para una parte de la comunicación institucional del Concejo Deliberante, trascendiendo su velo de novedad para ser entendidas como elementos constitutivos e imbricados en la biografía e identidad organizacional.

²⁵ Silverstone, Roger (2004) *¿Por qué estudiar los medios?* Buenos Aires. Amorrortu Editores.

MARCO METODOLÓGICO

Para esta producción académica se decide realizar -desde el territorio y sus protagonistas- una indagación focalizada en los usos, apropiaciones y sentidos dados a las TIC por empleados y empleadas del Concejo Deliberante de Pinamar, para sus tareas de gestión de la comunicación e información en la mencionada institución político legislativa.

Esta decisión de centrar la mirada desde el espacio y sus actores intenta contraponerse a referirse *sobre* ese lugar a partir de una perspectiva puramente académica o teórica. Este *desde* no postula que lo observado, registrado y detectado allí, quede inconexo de referencias teóricas o conceptualizaciones que excedan su particularidad, sino que deben tener una relación con supuestos teóricos, tanto los significativos para el que indaga como para los actores del espacio estudiado. Para ello, se propone pasar de la teoría como extensión a la práctica como construcción articuladora; justamente, porque se pretende que la investigación desde “las prácticas” funcione como instancia de construcción de saberes a partir de articular dicha dimensión con la dimensión teórica.

Esta necesidad de articulación es una forma de evitar caer en aquello que Pierre Bourdieu y Loïc Wacquant denominan *metodologismo* o *teoricismo*²⁶: inclinación a cultivar el método por el método mismo, como una manipulación técnica de indicadores y observaciones empíricas; o inclinación a un dominio discursivo, cerrado en sí mismo y autorreferencial, inconexo de las realidades del trabajo empírico.

En igual dirección, con esta articulación pretendemos no “quedar atrapados en la seducción paralizante de las grandes teorías o la obsesión descriptiva propia de la mirada etnográfica o del puro empirismo sociológico” que plantea Maristella Svampa²⁷. Para lo cual se rescata, también de la autora citada, la posibilidad de formular *conceptos de alcance intermedio* ya que, como se manifestó, el TIF intentará que sea la especificidad de la practicas en territorio legislativo comunal la que también “construya” o permita la construcción de teoría sobre las relaciones comunicación y política en torno, para este caso, de las Tecnologías de Información y Comunicación, como alternativa a propuestas

²⁶ Bourdieu, Pierre y Wacquant, Loïc (2005). *Una Invitación a la Sociología Reflexiva*, Buenos Aires, Ed. Siglo XXI.

²⁷ Svampa, Maristella (2008). Notas provisionarias sobre la sociología, el saber académico y el compromiso intelectual en *Gérard Althabe. Entre dos mundos. Reflexividad y compromiso*. Buenos Aires, Prometeo.

teóricas que son “extendidas” desde otras experiencias opacando la importancia de las particularidades contextuales.

Esta decisión teórico-metodológica también tiene su basamento en lo expuesto por Rosana Guber en el *Salvaje Metropolitano*²⁸, donde esgrime una tensión entre teorización y trabajo de campo, o entre verdad sociológica desde “la torre de marfil” y desde los lugares donde la misma se articula y nutre. En esas páginas, Guber -al igual que Svampa- evita los extremos, tratando de posicionarse (e invitando a hacerlo) en los intermedios o las mixturaciones o los diálogos. Para ello, propone que el trabajo etnográfico recupere “lo singular pero referido en la universalidad” esto es, dar cuenta de “la determinación del proceso histórico en que se inscribe el sistema observado”; y a su vez nos solicita verificar como “lo universal se inscribe en la singularidad de lo observado”, ya que “el científico social se ocupa de un mundo preinterpretado en que los significados desarrollados por los sujetos activos entran en la constitución práctica de ese mundo”.

En definitiva, en el trabajo de campo que se propone para conocer las concepciones y estrategias adoptadas por empleadas y empleados del lugar en el uso de las tecnologías para la comunicación, lo teórico servirá -por un lado- para problematizar lo real con fines investigativos, es decir hacer preguntas con el objetivo de “desnaturalizar” ciertas creencias, afirmaciones, perspectivas o prácticas que se han “naturalizado”; y -por otro lado- también servirá para explicar los fenómenos sociales en proceso, sin descuidar aquello referido por Guber (aunque lo precise para el campo antropológico) de reconocer cómo los actores configuran el marco significativo de sus prácticas y nociones”, lo que en su texto se lo llama como *la perspectiva del actor*.

En tal sentido, la decisión de considerar las *perspectivas de los actores*, radica en que las mismas conforman parte de los hechos por desentrañar, al encontrarse ancladas en dinámicas socioculturales que es necesario señalar y explicar, atendiendo a las personas e interacciones situadas en que se desarrollan. Debido a que la acción principal e identitaria de la institución es la política, tomamos el aporte de Julieta Gaztañaga:

teorizar etnográficamente sobre la acción política sin caer en el formalismo o la retórica maniquea, tomando con seriedad las explicaciones relevantes para sus protagonistas y los

²⁸ Guber, Rosana (2004). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires. Ed. Paidós.

fundamentos que dan importancia a sus acciones, es asimismo abrir la posibilidad de reflexionar en términos conceptuales acerca de cómo algunas cosas son de cierto modo, pero también podrían serlo de otro.²⁹

Entonces, este trabajo utilizó fundamentalmente una metodología cualitativa, recurriendo para este abordaje a la presencia prolongada en el lugar de investigación, a las relaciones personalizadas, a las entrevistas semi estructuradas y en profundidad, y a la observación participante. Y, a su vez, con la intención de poner en relación los datos provenientes de dichas técnicas con otras fuentes, se recurrió a la lectura de documentos institucionales normativos; y al acceso de registros y plataformas digitales que dan cuenta de las prácticas y sus formas.

Justamente, desde la utilización de una metodología cualitativa, apoyada principalmente en técnicas de observación y entrevista abierta que tiene la intención de colocar las perspectivas y experiencia de los actores en el centro de la investigación, se propician formas de evitar imponer un recorte arbitrario y estático al *dominio* político, buscando expresar características y dinámicas que hacen a su especificidad.

²⁹ GAZTAÑAGA, Julieta (2008) *¿Qué es el trabajo político? Notas etnográficas acerca de militantes y profesionales de la política*. Cuadernos de Antropología Social N° 27, pp. 133–153. FFyL – UBA

DESARROLLO

A) SOBRE EL LUGAR DE LA INVESTIGACIÓN

1- Acercamiento institucional

El sistema representativo de la República Argentina plantea, de mayor a menor, tres niveles institucionales de acción: nacional, provincial y municipal. A su vez, cada nivel diferencia al Poder Ejecutivo y al Poder Legislativo, donde -de manera extremadamente simplificada- diremos que el Poder Legislativo promulga leyes y normativas y el Poder Ejecutivo las ejecuta y hace que las mismas se cumplan.

Así, en el nivel nacional el Poder Ejecutivo estará expresado en la figura del presidente, en el nivel provincial en la del gobernador y en el municipal por el intendente.

Respecto al Poder Legislativo, tanto a nivel nacional como provincial, los senadores y diputados trabajan en sus respectivas cámaras; y a nivel municipal, son los concejales quienes sus tareas en un solo órgano de cada localidad: el Concejo Deliberante o HCD (Honorable Concejo Deliberante). Sobre un ejemplo de este último, se desarrolla este TIF.

Nivel NACIONAL		
PODER EJECUTIVO	PODER LEGISLATIVO	
Presidente	Senadores <i>(Honorable Senado de la Nación)</i>	Diputados <i>(Honorable Cámara de Diputados de la Nación)</i>
Nivel PROVINCIAL		
PODER EJECUTIVO	PODER LEGISLATIVO	
Gobernador	Senadores <i>(Honorable Senado de la Provincia)</i>	Diputados <i>(Honorable Cámara de Diputados de la Provincia)</i>
Nivel MUNICIPAL		
PODER EJECUTIVO	PODER LEGISLATIVO	
Intendente	Concejales <i>(Honorable Concejo Deliberante) o Concejo Municipal</i>	

-Cuadro sobre niveles de los Poderes Ejecutivo y Legislativo y sus correspondientes representantes-

Según el INDEC³⁰, la República Argentina tiene 2327 gobiernos locales compuestos por municipios, comunas y juntas de gobierno o vecinales, de los cuales un porcentaje elevado de las mismas poseen Concejos Deliberantes o Concejos Municipales distribuidos en toda su geografía, donde más allá de sus funciones específicas generales, cada Concejo responde a normativas particulares de cada provincia³¹.

En nuestro caso nos abocaremos al Concejo Deliberante de la ciudad de Pinamar que representa uno de los 135 municipios que conforman la provincia de Bs As³².

A los fines de nuestro trabajo, consideramos que, para hablar de TIC y usos en la producción de sentidos para la comunicación institucional del Concejo Deliberante de la ciudad de Pinamar, es importante contextualizar históricamente al espacio para reconocerlo singular, y a la vez entender cómo ese marco de singularidad produce una necesidad de interpelarlo con objetivos de conocimiento; así como también, moldea las decisiones metodológicas al respecto.

³⁰ Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina.

³¹ Datos del INDEC. *Gobiernos locales por jurisdicción según categoría* al 31 de octubre de 2021

³² *Ibíd.*

2- El Honorable Concejo Deliberante (HCD) de Pinamar

De manera resumida, diremos que el 1° de julio de 1978, el general Ibérico Manuel Saint-Jean, gobernador *de facto* de la Provincia de Buenos Aires, con autorización de la Junta Militar, sancionó a través del decreto-ley provincial N° 9024³³, la creación sobre territorio perteneciente a los partidos de General Lavalle y General Madariaga, tres nuevos Partidos, que pasarían a denominarse Municipio Urbano de la Costa, Municipio Urbano de Pinamar y Municipio Urbano de Villa Gesell. Con aquel decreto, cada uno estos nuevos municipios de la costa atlántica bonaerense compuestos, a su vez, por varias localidades, adquirieron autonomía administrativa, suspendiendo la dependencia que en dichos términos tenían con General Lavalle o General Madariaga. Esta última ciudad, fue cabecera de referencia y dependencia hasta ese momento para Pinamar, territorio ubicado sobre el sudeste provincial y en donde llevamos a cabo nuestro trabajo investigativo.

Los artículos del mencionado decreto 9024, además de referirse a las denominaciones de los nuevo Partidos; especificaban, para cada caso, sus límites geográficos; determinaban afectar los bienes muebles usados por las anteriores cabeceras administrativas para la prestación de servicios municipales de las nuevas sedes; colocaban a la fecha del decreto como punto de partida legal para la realización de los ejercicios económico-financieros y la prestación de servicios en general; aseguraban el percibimiento del monto de las participaciones que por leyes nacionales y/o provinciales corresponderían a los mismos; obligaban a la absorción del personal de las Municipalidades anteriores que se encontraran afectados a la prestación de servicios; y enmarcaban a las recientes administraciones creadas, bajo la órbita de la Quinta Sección Electoral de la Provincia y del Departamento Judicial de la ciudad de Dolores.

A partir de esa fecha, en Pinamar se sucederán dos jefes comunales elegidos por las autoridades provinciales, con las limitaciones de amplia representatividad propias de un contexto dictatorial que desde marzo de 1976 se imponía en todo el territorio argentino. Fue el mismo gobernador bonaerense, el general Ibérico Saint Jean, quien en 1980 durante una conferencia sobre “Democracia y ética”, en el Rotary Club marplatense criticó el voto

³³ Disponible en <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-9024.html>

porque sirve para imponer “la dictadura de la mayoría” y porque “puede ser mucho peor cuando los tiranos son muchos que cuando es uno solo”³⁴.

El 3 de mayo de 1983, todavía con facultades legislativas conferidas por la Junta Militar, Saint Jean promulga la ley 9949³⁵ donde se sustituye el nombre de “Municipio Urbano de Pinamar” por el de “Partido de Pinamar”. Desde entonces, el Partido de Pinamar alberga dentro de una superficie de 63 km² y yendo de norte a sur, a las localidades de Pinamar, Ostende, Valeria del Mar y Cariló; siendo, para todas, Pinamar la ciudad administrativa de referencia.

En diciembre del mismo año, el incipiente Partido contará con su primer intendente elegido de forma democrática. El novel jefe comunal tendrá entre sus tareas, no solo gobernar desde el Poder Ejecutivo, sino también abrir y promover el funcionamiento de todos los espacios institucionales de representación y decisión colectiva, como lo son el Consejo Escolar y el Honorable Concejo Deliberante.

De estos espacios institucionales, **el Concejo Deliberante** (cuya tarea esencial es la creación y sanción de normas para regir en el ámbito local, y que, institucionalmente, enmarca la tarea de los concejales: políticos referentes de las distintas fuerzas partidarias que llegan al lugar a través del voto ciudadano) **será el lugar abordado en nuestro trabajo de investigación.**

Por reglamentación electoral provincial, los momentos de votación para las autoridades del ejecutivo municipal, encabezados por la figura de Intendente, se realizarán cada cuatro años; y para el caso de los representantes legislativos (si bien el período de mandato de un concejal también es de cuatro años) los sufragios se realizarán cada dos años; permitiendo de esta manera, una mayor posibilidad de alternancia en el sistema de representación comunal al renovar, año por medio, a la mitad de los ediles dentro de cada recinto. Esto puede graficarse más fácilmente diciendo que desde 1983 hasta el 2021, el Partido de Pinamar vivió veinte momentos electorales directos (no contamos las PASO³⁶), en donde en nueve casos se eligió intendente y en el total de los momentos de voto se eligieron concejales.

³⁴ Disponible en <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-205065-2012-10-07.html>

³⁵ Disponible en <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/1-9949.html>

³⁶ Las elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO) fueron creadas en el 2009, tras la aprobación de la Ley N.º 26.571.

En un repaso histórico sintético y a fines de ilustrar el crecimiento demográfico del Partido y cómo esto se reflejó en el aumento de votantes diremos que, en octubre de 1983 acudieron a votar 2.287 electores. En 1993, diez años después, se emitieron 5.235 votos. En la próxima década, en el 2003 y de un padrón de 13.002 votantes, votaron 9.274. El incremento sostenido de votantes se mantiene para que diez años después, en el 2013 participaran 16.689 votantes de un total de 22.495 habilitados. En las elecciones del 2015 el padrón electoral era de 25.707 sufragistas de los cuales acudieron 19.135; mientras que, en el 2017 de un total de 27.905 votantes, los hicieron 19.183 electores. Finalmente, en el año 2021, de 31.864 votos posibles se materializaron 19.403³⁷.

La periodicidad electoral para el espacio legislativo, el crecimiento sostenido del padrón electoral como reflejo del marcado aumento poblacional y con ello la aparición de nuevos sectores sociales como de nuevas demandas, junto a los cambios suscitados en las fuerzas políticas a nivel nacional y sus reflejos en la localidad, más las ofertas partidarias propias del lugar, promovieron una dinámica constante en la acción política pinamarense interesada por acceder a lugares de poder institucional.

Esta dinámica, expresó algunos hechos significativos en la política local que no pueden ser pasados por alto: la destitución temporal de un intendente electo en 1987; la permanencia de otro jefe comunal durante cuatro períodos consecutivos (1991-2007); la deposición de un nuevo intendente en el 2008 luego de un año de su asunción que, más allá de su sustitución, terminó en un adelanto electoral en el 2010 que ubicará en el Poder Ejecutivo nuevamente al candidato que ya había sido alcalde durante 4 períodos; su también destitución en el año 2012; y finalmente, la renuncia de su sucesor en el 2014, luego de que se conformara una comisión investigadora sobre su gobierno.

Todas estas referencias mencionadas más arriba -donde el común denominador fue la alternancia de gobernantes y fuerzas políticas de forma abrupta respecto a los tiempos institucionales esperados- son algunos ejemplos de una dinámica en la actividad política que albergó conflictos de trascendencia institucional, donde el Concejo Deliberante fue un escenario fundamental para la permanencia, inestabilidad o “caída” de distintas fuerzas partidarias en el gobierno de Pinamar.

³⁷ Datos extraídos del portal de la Junta Electoral de la Provincia de Buenos Aires. Disponibles en <https://www.juntaelectoral.gba.gov.ar/>

Como veremos, dicha historicidad de la dinámica política -propia de cada escenario legislativo- se imbrica, de alguna manera, en razones y decisiones que se toman en el campo de la comunicación institucional, en general y -para los fines de este trabajo- en el uso de las Tecnologías Digitales para la comunicación y la información, en particular.

Por lo tanto, haber traído a este TIF, fragmentos cronológicos considerados sustanciales en la comunidad donde se desarrolla la investigación, responde a la creencia considerada desde nuestra perspectiva, de que no es pertinente desconsiderar en el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de la gestión comunicacional -en sus diferentes dimensiones-, los procesos que, situadamente, la institución y sus miembros experimentaron y experimentan.

B) SOBRE EL INFORME DE TRABAJO DE CAMPO³⁸

1- Hacia el trabajo de la información y la comunicación organizacional en una institución legislativa. El caso del HCD pinamareense.

Los Concejos Deliberantes, como toda organización que se plantea contactarse con diferentes públicos internos y externos, suelen tener un área encargada de trabajar específicamente los procesos de información y de comunicación junto a la elección o construcción de aquellos medios para que esto suceda.

Partimos del supuesto que para comprender y analizar la gestión organizacional de la comunicación digital de estos lugares, es fundamental conocer -entre otros aspectos que hacen a sus prácticas- cómo está conformada esa área; saber cuáles son sus razones fundacionales; cuáles los objetivos planteados y cómo se relacionan con los realmente alcanzados; y cuáles son o fueron las posibilidades y condicionamientos para “hacer” según las coyunturas.

Pero, en el caso particular del HCD de Pinamar, no existe un área creada formalmente alrededor de funciones relacionadas al tratamiento institucional de la información y la comunicación. Aunque sí hay algunas empleadas y empleados que vienen -desde hace años y con mayor complejidad e integración, a medida que pasa el tiempo- realizando tareas en ese sentido. Y esto adquiere una significancia tal dentro de la organización, que si uno visita este HCD y pregunta dónde está el Departamento o Área de Comunicación, todos los miembros del Concejo coincidirán en que no existe ese espacio, pero también todos concordarán que determinadas personas realizan tareas específicas que se les atribuyen a dichos departamentos. Por lo tanto, que allí no haya un cartel que de manera instituida nombre tal espacio, no impide que un conjunto de prácticas organizadas lo vayan instituyendo.

³⁸ *“Informe de trabajo de campo: consistente en la sistematización de los resultados obtenidos a partir de una aproximación a un espacio específico desde objetivos de relevamiento o de producción de conocimiento sobre el mismo, que apunten a la recolección de información directa tendiendo a dar cuenta de sus dinámicas de funcionamiento, de problemáticas emergentes, y/o de la perspectiva de los sujetos” (p2). En Reglamento de Trabajo Integrador Final de Especialización. FPYCS - UNLP.*

Entonces, para conocer sobre esas tareas y prácticas relativas a la Tecnología, la Información y la Comunicación que se realizan dentro de un marco institucional específico, consideramos fundamental, desde nuestra perspectiva de observación e indagación situada, ir al encuentro de las empleadas y los empleados que las hacen: protagonistas y relatores claves.

De ellas y ellos, se desarrollarán a continuación síntesis y fragmentos de sus relatos, de sus conversaciones, como descripciones de sus prácticas observadas.

Tales registros, al momento de constituir este informe de trabajo de campo, se volcarán en las siguientes hojas como si se tratasen de redes conversacionales, de interacciones discursivas, de charlas interconectadas entre individuos que conforman una organización y que buscan hacer foco en labores compartidas grupalmente.

Es importante aclarar que dicho intento escritural, no perderá de vista su tarea de sistematización de lo registrado.

En esa escritura, se pretenderá integrar las *fases* de observación, de descripción y de interpretación; en un intento -además- de que puedan las mismas remitirse mutuamente, tal lo sugiere (de una forma mucho más compleja y acabada, seguramente) Maria Vasallo de Lopes³⁹, para el *eje de investigación práctica* que denomina *sintagma*, en su abordaje de la *ciencia como lenguaje*.

Finalmente, para preservar el anonimato de dichos protagonistas, se los nombra con letras en mayúsculas “A”, “B”, “C” y “D” según el caso. De igual manera, también se decidió omitir el nombre del político o la política (concejal o intendente) como de las fuerzas partidarias a las que se aluden en las entrevistas, los cuales -con la intención de no entorpecer la lectura- se los menciona con un número (UNO, DOS, TRES,...).

³⁹ Vassallo de Lopes, María I. (1999) *La investigación de la comunicación: cuestiones epistemológicas, teóricas y metodológicas*. Diálogos de la comunicación, N.º 56. Disponible en: <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-nacional-del-comahue/comunicacion-social-i/vasallo-de-lopes-la-investigacion-de-la-comunicacion-cuestiones-epistemologicas-teoricas-y-metodologicas/31142517>

2- Los Protagonistas “A”, “B”, “C” y “D”. Comienzos, desarrollos y sentidos. De lo individual a lo grupal. De lo grupal a lo individual.

Sin desconocer que para la Gestión Comunicacional dentro de un Concejo Deliberante debe realizarse una investigación más amplia que aborde una multiplicidad de dimensiones comunicativas; la indagación de este TIF buscó hacer foco en las *TIC y usos en la producción de sentidos para la comunicación institucional del Concejo Deliberante de la ciudad de Pinamar.*

Para ello, se decidió -como expresáramos- salir al encuentro de las miradas y prácticas de las empleadas y empleados del lugar que gestionan diferentes procesos de información y comunicación que hacen a este espacio legislativo comunal. Si bien a estas empleadas y empleados, actualmente, los reúne la realización de tareas compartidas, no podemos olvidar que cada una y cada uno fue trazando (y lo seguirá haciendo) su biografía institucional; es decir, su trayectoria singular, inclusive en aquello que se comparte.

Por lo tanto, nos parece necesario tener algunos indicios sobre sus orígenes como empleados del Concejo Deliberante; para ir entendiendo qué traían consigo los protagonistas (aquello que ellos decidieron narrar), con qué se encontraron en este espacio y cómo -en los múltiples vínculos que allí generaron- fueron transformándose y produciendo transformaciones, tanto en términos individuales como grupales.

Con esta mirada -que intenta considerar tanto los puntos de partida como los desarrollos otorgados a los mismos- finalmente, se pretende dilucidar qué de esas experiencias, qué de esas conceptualizaciones y reflexiones aportadas por ellas y ellos, pueden pensarse como variables de condicionamiento o como promoción de determinadas labores en la organización que refieran a procesos basados en la tecnologización y digitalización de la comunicación y la información.

Es así que “A”, de profesión periodista, recuerda sus inicios “llenándolo” de contexto:

“La realidad es así: históricamente acá estuvo un partido mayoritario muy fuerte, muy importante que tuvo mayoría de concejales y por eso se hablaba del Concejo como “la escribanía”, pero más allá de su cariz despectivo, era una realidad: ocho concejales oficialistas a dos opositores es una escribanía. Ocho a dos no hay oposición o es una

oposición *pour la gallerie* porque no es una oposición que pueda formalizar nada concreto: no hay manera”.

“Pero cuando se pasa de eso a una composición dentro del Concejo con una oposición que tiene cierto poder de decisión o de confrontación al menos, e inclusive que sacan alguno que otro voto extra, ya no es “tan directa” la toma de decisión por parte del Ejecutivo. Ya no es: *Yo decido que esto es blanco y como tengo ocho concejales de diez, va a ser blanco*, porque cuando la cosa se pone más peliaguda, cuando son cinco-cinco, seis-cuatro, cuando la oposición empieza a ganar espacio, ya hay confrontación. Frente a la confrontación, ¿cuál es la solución?: ataco. Antes no necesitaban atacar porque el Concejo era casi un apéndice, un riñón del Ejecutivo, pero cuando deja de ser un apéndice porque hay más representación de la oposición y ya deja de ser mío, entonces ataco y ese ataque fue ganando en virulencia”.

Y es en ese marco, de marcada confrontación político institucional inter e intra poderes, donde “A” comienza a ser empleada del lugar, y donde la “comunicación” se considera como parte de esa disputa:

“En un momento, cuando el presidente del Concejo llegó a ser de la oposición, se toma la decisión de que el Concejo Deliberante necesitaba una comunicación propia, porque la información que salía del HCD hacia la comunidad era de la oficina de *Prensa Municipal*⁴⁰, la del Ejecutivo. Por eso, cada vez que sucedía un problema, el Ejecutivo decía que la culpa era del HCD. Entonces, acá venían los municipales a decir que no tenían aumento culpa de los concejales, la gente que no tenía tal cosa era por culpa de los concejales... Yo, que en ese momento estaba en el canal local trabajando y venía como periodista, lo vivía. Y es en esa situación que el presidente del HCD me convoca y pide un proyecto. Yo lo primero que le pregunté era si querían una comunicación partidaria o personal o general, y me dijo que no, que tenía que ver con el HCD, que quería que fuera *prensa del Concejo*. Así que armé el proyecto en función de eso: que apunte a mejorar la comunicación con el ciudadano” ... Entonces, empiezo como empleada temporal, mensualizada, y para divulgar lo que se hacía en el Concejo comienzo a confeccionar gacetillas diarias”.

⁴⁰ Actualmente, el Departamento Ejecutivo Municipal de Pinamar tiene una denominada “Dirección de Comunicación y Prensa”. En los tiempos que recuerda “A”, en dicho Departamento existía lo que se denominaba “Jefatura de Prensa y Difusión”. Los nombres y jerarquías del área expresan importancia, funciones y concepciones al respecto.

Por otra parte, “B”, (quien mientras trabajaba en este HCD se graduó de Licenciado en Administración), recuerda que, primero, trabajaba como empleado municipal contratado (es decir, provisional, no de planta permanente) para un área del Poder Ejecutivo local, y ahí se entera de la existencia de una vacante en el HCD:

“...dejo el curriculum, al tiempo me llaman, me entrevistan la presidenta y secretaria del Concejo de ese momento: que son “los puestos políticos” y también la encargada del área administrativa: que era de “planta”...fue un momento álgido, porque al mes destituyen a esa presidenta⁴¹ que, si bien yo no entro por ser “conocido”, esa persona me firma la entrada”⁴²...Igualmente, a los meses quedo efectivo junto a otra persona”.

“Al otro año entra “A” y otra persona: más o menos entramos todos juntos”.

“Pero después no hubo problemas...bah...los típicos de acá: los políticos, pero no con la planta”

Al igual que “B” y “A”, cuando se les pregunta por el momento de ingreso, “C” (que se formó como Técnico en Programación) lo recuerda con exactitud en mes y año. Ya de aquel momento iniciático pasó más de una década y media para él:

“Ingresé después de un examen junto a otros cuatro aspirantes de cuál resulto elegido. En ese momento me contrataron para lo que se denominaba *Data Entry*, dónde a todos los libros viejos del Concejo (Ordenanzas, Resoluciones Comunicaciones, Decretos) había que pasarlos a *Word*. O sea, aquello que estaba mecanografiado había que “tipearlo en la compu”...

“Me acuerdo que mi suegro me hizo un atril de madera, y yo había conseguido un programa que se llamaba *Dragón Naturally Speaking* y con cierto entrenamiento le terminé dictando a la computadora y escribía. Igual que hoy se le dicta al celu pero en el 2006 a la compu: hermoso...Tuve que pasar material desde el 83 creo que hasta el año 95”.

⁴¹ El artículo 19 de la LOM (Ley Orgánica de las Municipalidades) establece que la elección del presidente debe hacerse al momento de efectuarse la sesión preparatoria. Sin perjuicio de ello, y en base de lo que dispone el art. 74 de la LOM, la designación tanto del Presidente, como del Vicepresidente y del Secretario es revocable en cualquier tiempo con el solo voto de la mayoría.

⁴² Según “B”: “...la decisión de quien entra a planta, siempre lo dictamina la presidencia”. Y así lo explicita la LOM cuando habla de las diferentes funciones de la Presidencia del HCD, entre ellas la de carácter administrativo, en el art. 83 inc. 9 le otorga la facultad de nombrar personal.

Pero como en todas las entrevistas, más allá de que el entrevistado refiera a las particularidades de sus tareas, nunca dejará de hacerlas dialogar o de darles sentido aludiendo a las diferentes inestabilidades institucionales como, por ejemplo: “Yo sentado acá, me comí la destitución de varios intendentes, procesos políticos aquí adentro donde fuerzas políticas han tenido internas y han derrocado a su propio presidente legislativo”.

Finalmente, el caso de “D” es el de mayor tránsito en la institución:

“Yo comencé a trabajar en el HCD -en el primer edificio, no en este- porque un profesor que había tenido en la secundaria y que era concejal, sabía que yo era taquígrafo. Yo terminé la secundaria en el 84, luego estudié taquiografía en la Academia Pitman de Mar del Plata y cuando me estaba preparando para ir a estudiar periodismo deportivo a La Plata, vino el profesor a casa y me dijo *te necesitamos*: y así fue que desde 1986 estoy acá”.

Quien, también, cuando se refirió a su principal tarea de registrar cada sesión, ordinaria o especial, durante más de 35 años, no pudo eludir comentar en forma de pregunta: “¿sabes lo que es registrar, transcribir, redactar, sesiones que duraron más de 12 horas, como las de las destituciones de CUATRO o CINCO (nombre de intendentes)”.

Pero aclara que dichos momentos fueron intensos y cansadores en términos laborales solamente para él, ya que, si bien los lamentó al ser “perjudiciales para la localidad y su gente”, decidió *dejar* (sus) *ideas políticas fuera del Concejo Deliberante*: “no por miedo; si me preguntan mi opinión la doy, porque claramente la tengo como cualquiera; pero acá no me meto con el trabajo del político, lo respeto y yo hago mi trabajo”.

3- El trabajo cotidiano. Aspiraciones, obstáculos y alternativas. Disputas por significados sobre “el hacer”.

En sus relatos, cada uno de los protagonistas rememora y llega hasta la actualidad, describiendo cómo fue y cómo es la dinámica de su desenvolvimiento en este lugar. En dichos comentarios, el inicio, las aspiraciones, los obstáculos, las alternativas, las relaciones con los demás, siempre aparecen como ejes que traman sus discursos, y como valores que justifican o condicionan las elecciones de trabajar en este Concejo Deliberante.

Por ejemplo “B”, recuerda que comenzó su labor en “Mesa de entradas” y desde allí, fue profundizando sus tareas, pero no sin algunos inconvenientes:

“nuestra jefa administrativa era reticente a ayudarte, pero no por maldad, sino por esa cosa que tiene el empleado público de perder poder, yo quería aprender mucho, pero me dejaban aprender hasta ahí: entonces al principio me quedaba en las funciones de atención al público”.

Es importante, no pasar por alto las construcciones que se realizan sobre el concepto “empleado público” ya que también son los mismos empleados públicos quienes dirimen los alcances de la expresión a partir de la propia experiencia y, desde allí, asignándole valores, identificaciones y críticas. Por lo tanto, dentro del universo de lo que signifique ser “empleado público”, cada protagonista se relata “haciendo” pero no solo, sino en comparación (aunque no lo aluda directamente) a otros empleados del sector: allí habrá lugar para las pertenencias y las disidencias. En ese “hacer” dentro del espacio”, por ejemplo, “C” comenta:

“Yo fui ganando terreno de a poquito, porque no me gusta quedarme sentado. Cómo soy técnico en computadoras, desde que llegué nunca más se mandó a reparar una computadora. Luego me metí con el tiempo que me sobraba a trabajar en el RAFAM⁴³, en las compras. Después empecé con la parte presupuestaria, más tarde con la parte administrativa decidiendo sobre cosas que a mi criterio estaban bien o había que modificar”

⁴³ El RAFAM (Reforma de la Administración Financiera en el ámbito Municipal) es un sistema normativo y procesual, con soporte tecnológico, de información económica y financiera municipal vinculado al Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Para más información: <https://www.rafam.ec.gba.gov.ar/>

Y así como otro dirá que “aquí dentro hay personas que queremos que las cosas funcionen muy bien, que los procesos funcionen, pero a los demás no les interesa”, también existen aspectos solidarios en las relaciones, tal lo repasa “B”:

“Una cosa importante también es cuidarnos entre nosotros: si uno de mis compañeros tiene un inconveniente, si no puede venir o no puede estar, yo trato de cubrirlo en sus tareas para que todo siga funcionando bien y que no se note su ausencia. La pandemia fue una situación que nos pidió esta solidaridad”.

Y otro ejemplo, para ver la complejidad de reconocerse “empleado público” aparece en el siguiente comentario, también de “B”:

“Dentro de los empleados municipales, para nuestros compañeros que trabajan en el Ejecutivo, nosotros somos un *ghetto*, somos lo peor. Porque para ellos no trabajamos. O porque trabajamos una hora menos por día, pero en realidad esa hora compensa el tiempo que nos tenemos que quedar después por las sesiones”

Pero, como dijéramos, el empleado municipal, en un concejo deliberante, no solo se vincula con sus pares de planta permanente, sino -de igual manera- con los empleados políticos (concejales, secretarios y asesores partidarios), que tienen un paso transitorio dentro de la organización que puede durar la gestión de cuatro años, a veces un poco más y, otras veces, algo menos. Por eso, un empleado de “planta” como “B” sostiene:

“Uno tiene que entender el lugar donde está. Primero, entender que el concejo deliberante es un lugar netamente político y vos tenés que ser Suiza acá dentro: no podés ponerte en contra del jefe que te toca en turno, que es el presidente del HCD y que representa a un partido político. De alguna manera, tenés que ser siempre oficialista, pero no por eso tirarte en contra a los otros”.

Y también con esos “otros” la tarea del empleado de planta es colaborativa en muchas instancias, ya que, para el funcionamiento de la organización, el saber acumulado por los años de trabajo en un mismo lugar, debe ser compartido con los recién llegados:

“En mi caso al trabajo lo tomo de manera profesional porque soy así. Tiene que salir lo mejor y más rápido posible. Por otra parte, tenés que ver cómo es la formación de los

políticos que vienen, porque a veces no todos los concejales ni los asesores están preparados o informados para trabajar acá dentro; y a ellos tenés que brindarle tu ayuda. Por ejemplo, en la escritura, a veces se les hace difícil decir o redactar lo que quieren hacer. Si son letrados, escriben de una forma más acorde a lo esperado, pero aquellos que no vienen con esa formación o que están lejos de escribir de una forma adaptable al formato que se requieren estos lugares, tenés que ayudarlos a que la escritura no genere, por su forma, rispideces o algo burlón cuando tratan los proyectos con los pares”.

“Si vos me preguntás si esto te corresponde o no, la respuesta es que no nos corresponde como trabajo, pero si nos corresponde, llamale, moral o éticamente: mínimo que el proyecto sea claro en lo que pide. Y siempre consultándolo con ellos: diciéndoles *esto te conviene de esta manera, ¿te parece que lo cambiemos?*”

Por más que pueda considerarse que comentarios como el de arriba o similares, sean habituales -con sus peculiaridades- dentro de todo espacio laboral, no son para subestimarlos al momento de planificar gestiones en comunicación, ya que los mismos vehiculizan sentidos que construyen las relaciones organizacionales.

Como dijimos, la mención del término *empleado público* ya sea en confrontación o comparación a otros, es recurrente. Por ejemplo, puede darse, a veces, que el empleado público tenga como superior a alguien que proviene directamente del sector privado, y pueden suscitarse conceptualizaciones como las siguientes:

“Hay que entender la idea del empleado municipal y la diferencia con un empleado del espacio privado. Y esto se nota cuando nos ha tocado un presidente del concejo que, al momento de dar directrices, cuando te da una orden o cuando te habla o cuando te pide algo, usa formas con las que se maneja en su comercio o empresa, y además, te trata como si fueras *su empleado*. Pero creo que también, es mucho más difícil o al menos muy distinto para manejarse con un empleado público”.

O también, como lo recuerda “B”:

“Nos ha pasado de tener presidentes, en el HCD, que cuando entran quieren cambiar todo. Y estás 6 meses explicándole que no. No porque las cosas que están sean inmejorables, sino que esos cambios que proponen ya se probaron varias veces y no funcionaron, que lo mejor es lo que está en función por ahora, amén de que se está todo el tiempo intentando mejorar los procesos de lo que se viene haciendo”.

4- Trabajar la comunicación y la información como área institucional. Entre lo instituido y lo instituyente.

Los empleados del Concejo Deliberante son empleados municipales.

En términos administrativos, para la Municipalidad de Pinamar, “A” (quien se encarga, entre otras cosas, de los vínculos a con los medios de comunicación y en el manejo de los canales que permiten informar a la ciudadanía) aparece como “técnica”.

También para la Municipalidad como para el Concejo Deliberante no se halla formalizada administrativamente el área comunicacional. Como una expresión de esa falencia “A” arguye:

“Si vos me preguntás ¿qué querés?, ¿qué te gustaría para acá? yo te digo que quiero que se formalice mínimo un área de Prensa, pero no por una cuestión económica; porque yo algún día me voy a ir y me gustaría que el que entre en mi lugar, tenga por lo menos las herramientas y las capacidades. Por eso me gustaría que ese puesto se ocupe por concurso...es una gran falencia que yo le veo desde años a la gestión municipal: no hay un proyecto de comunicación. Yo creo que para estas cuestiones lo que hace falta es un proyecto atrás... En Concejos Deliberantes chicos, muchas tareas de comunicación continúan dependiendo del área comunicacional del Ejecutivo, pero en Concejos más grandes no solo está el área de comunicación institucional, sino que se cuenta con un área de cada bloque, que, como está institucionalizada, no necesitan contratar a un secretario legislativo para que haga esa tarea como sucede acá. O sea que tienen la comunicación partidaria y la comunicación del Concejo; pero eso es en legislaturas que cuentan con otros presupuestos”.

Cuando en una de las charlas con dos de los actores de esta indagación, se les plantea la observación hecha por el entrevistador, de que no existe de manera “formal institucional” una estructura que organice, que reparta las labores en áreas administrativas -por un lado- y comunicacionales -por otro lado-; los entrevistados dicen que “las tareas están implícitas, las tareas están definidas”.

Ante los cual, el entrevistador les pregunta “¿quiénes definen, entonces, las tareas?”, y -entre risas- responden: “nosotros”.

Luego, rápidamente, “C” necesita ampliar:

“La verdad es que lo que falta es el marco. Cuando hoy te sentás y te preguntás ¿comunicación en el concejo?, la respuesta es “A”; ¿administración en el concejo?: “C”; ¿recepción de las cosas en el concejo?: “B” y “E”; ¿registro y archivo de las actas de las sesiones?: “D”. ¿Y cuando falta uno que hacemos?: nos cubrimos, nos reemplazamos”.

“A ver, cuando vos entrás a un trabajo y sos nuevo, le preguntás al viejo que estaba. Bueno: nosotros somos los viejos que estamos. Y, además -lo que no es menor- comparativamente, al nivel de información que manejamos, nosotros tenemos la mitad o menos de la cantidad de empleados que otros concejos deliberantes”.

Para ello, afirman que al sistema de manejo de la información⁴⁴ lo concibieron “desde este lado; lo hicimos a medida de nuestras necesidades. Y si necesitamos hacer alguna adecuación, la llamamos a “F” que es una programadora externa al HCD y lo hace”.

Cuando los entrevistados hablan de “tareas definidas implícitamente”, esa idea puede remitirnos a lo ya citado de Fernando Flores, respecto a que lo político es reflexionar acerca de cómo se tendrá que vivir juntos socialmente; es preguntar sobre qué clase de interacciones deben tener unos con otros; es pensar qué clase de conversaciones sostendremos y cómo las llevaremos a cabo (p39)⁴⁵.

Ya que más observamos, más conocemos este espacio, más se percibe una sistematización y organización laboral decidida por algunas empleadas y algunos empleados de este lugar. Donde la expresión “trabajamos en grupo”, esbozada en varias de las charlas, da cuenta de identidades compartidas, de relatos en común que intentan definir o darle sentido a la organización.

Al respecto, según “B”:

“Estamos bien sincronizados entre nosotros porque no somos muchos... hoy creo que es una sinergia voluntaria y no está guionada. Hoy es una cuestión de lo que uno hace, lo que otro hace, y de lo que cada uno puede hacer según sus capacidades ... (así que) cuando pasamos de un lugar a otro, hay funciones que hacíamos donde si el que me reemplaza no las sabe hacer todavía, me sigo encargando yo. Por ejemplo, todo lo que tiene que ver con

⁴⁴ Más adelante veremos que se trata del SIHCDP (Sistema Informático del Honorable Concejo Deliberante de Pinamar).

⁴⁵ Flores, Fernando (1994) *Creando organizaciones para el futuro*. Dolmen Ediciones, Chile.

trabajo de sesión: subir proyectos, corregirlos, dictaminar, cerrar sesiones, todavía lo sigo haciendo yo; y, si no, “C” pero nadie más”.

Aunque también en las entrevistas pueden observarse que estas formas de posicionarse y organizarse ante las tareas, no pueden depender solamente de los criterios y voluntades del empleado. Por ello, en uno de los relatos surge que

“venimos trabajando con “A” en un *diseño de puestos* porque no existe: si vos preguntás este puesto qué tiene que hacer, no existe nada escrito que lo diga. Primero tenés que crear una configuración de cómo se trabaja esto, luego qué corresponde a cada puesto, para después buscar a personas aptas: sino, cómo sabés si es apto o no, si no está claro para hacer qué”.

Y dentro de este panorama, también aparece la cuestión presupuestaria como limitante; de ello nos habla “C”:

“Tampoco se puede contratar más gente. Hace unos años se decidió que cada concejal tenga su asesor rentado. Por ejemplo, en la actualidad, al sueldo de los 14 concejales, acá, se le suma el de 14 asesores lo que resta dinero para contratar nuevos empleados administrativos”.

“Por otro lado, la reforma de la Ley Orgánica, desde provincia, que llevó a que se destinará del presupuesto Municipal hacia los Concejos Deliberantes, del 3% anterior a un 2% actual, lo que hizo fue debilitar a los concejos, ya que ese dinero no se fue para la provincia, sino que quedó en las municipalidades. Antes de cien te daban tres y ahora te dan dos”.

5- Pensar la comunicación en el HCD. Puntos de partida

Para llegar a referirnos sobre la comunicación digital en esta institución, primero nos interesó encontrar puntos de partida que materialicen un recorrido de prácticas, reflexiones y decisiones sobre *qué es “trabajar la comunicación”* y *por qué la necesidad de “trabajar la comunicación”* en esta institución, desde las perspectivas de los miembros del lugar.

5.1- La comunicación hacia afuera

Si bien “A” en un apartado anterior⁴⁶, se refirió a “la comunicación con el ciudadano”, en los comienzos (y con una inestabilidad contractual laboral) su tarea era la de transmisión, la de ser punto activo en la producción y emisión de información, lo que ella nombra como “Prensa”:

“Yo empiezo como empleada temporal, mensualizada, y para divulgar lo que se hacía en el Concejo empiezo a confeccionar gacetillas diarias...la realidad es que cuando uno cruza la pared, digamos uno es un periodista que busca información y cuando sos Prensa Institucional la brindás, sos fuente. Pero en el momento del que yo te estoy hablando y que era periodista que -como otros trabaja en algún medio- nos costaba conseguir información del HCD: bueno, hoy ese universo cambió. Cuando empecé aquí, hace más de diez años, mi objetivo era que el Concejo Deliberante sea una fuente abundante, prolífica y sustanciosa porque del otro lado de la pared yo sabía qué era lo que hacía falta. Hubo mucha información anteriormente con la destitución de un intendente, pero luego de ahí lo que faltaba eran noticias. Entonces comencé intentando sacar una gacetilla diaria, luego con el tiempo pasamos a convertirnos en una fuente consultada”.

5.2- La misma información para la comunicación interna/externa

Actualmente, se la puede ver a “A” sentada alrededor de la misma mesa donde se reúnen las y los ediles que conforman las diferentes Comisiones de Trabajo. Allí, ella, toma nota

⁴⁶ En la página 30.

de lo que se conversa con dos fines: ser acta interna que registre lo sucedido y ser materia prima de las gacetillas que difunde el HCD.

“Si vos vas a cualquier Cámara de Diputados o Senadores o a cualquier Concejo grande del país, la función de relatoría es una función que existe ahí; la cual consiste en que una persona va tomando nota de lo que se va hablando y tratando. ¿Por qué?: porque las ideas y las políticas se debaten y si los concejales -para nuestro caso- tienen que estar tomando nota de lo que está pasando en general, se pierden de la discusión. Habitualmente, todos tienen un secretario o alguien que les podría tomar nota, pero lo que se decidió, como se deciden para muchos lugares, es que el relator sea alguien de *planta* (se refiere a empleado municipal permanente), que en este caso soy yo, por la cuestión de la objetividad. Yo no voy a tomar partido cuando escribo la nota”.

“En el debate, el relator es ajeno a la discusión política. Entonces, le intenta dar un marco de objetividad al relato. Porque hoy todos nos acordamos lo que pasó ayer, hace una semana, un mes, un año, pero dentro de unos cuantos años no nos vamos a acordar; entonces ese relato de lo que sucedió en esa reunión queda para siempre guardado dentro de un marco de escritura neutral y no partidista”.

“...Fíjate que yo comencé con el trabajo de las *relatorías* antes de hacerlo formalmente. Porque a mí servía ir tomando apuntes de lo que trabajaban. Yo venía, me sentaba en la comisión -por afuera- anotaba las cosas más sobresalientes que se trataban e interesaban a la sociedad, las diferentes posturas y por donde se iba a dar a la resolución. Yo ahí, sin proponérmelo empiezo a hacer *relatoría*, pero lo hacía como prensa porque esa forma era lo que más me convenía para escribir las gacetillas...Formalmente empecé con la tarea de *relatoría* durante la creación de una comisión investigadora sobre un intendente en funciones”.

Y cuando se le consulta cómo organiza su tiempo de trabajo entre las relatorías y la información hacia los medios, queda expuesta una relación igualmente importante entre lo interno y lo externo, una disociación que, si se pretende, es forzada. Por ello “A” dice que las relatorías, que hacer las actas de las comisiones, es un trabajo agobiante que le lleva mucho tiempo y que necesita correrse de allí para dedicarse más a otras tareas de procesos de manejo de información y comunicación pero tiene una dicotomía si se va de las relatorías “pierde información muy rica y detallada de los procesos políticos que se define dentro del HCD”. Para aclararlo, detalla:

“la importancia de las actas de la comisión es porque si un concejal quiere tocar un tema o estar informado sobre el mismo y sabe que este tema históricamente se ha sido tratado, puede recurrir a las actas y ver que se discutió, por qué se discutió, quiénes eran los actores de la discusión. Y eso muestra un trasfondo, una información y conocimiento político que nutre o puede nutrir la futura acción política en el Concejo. Por eso digo que estar en la relatoría, en el tratamiento de las comisiones te da el olor de lo que pasa”

5.3- Propósitos. Logros. Nuevos propósitos...

Pasaron años de aquellos deseos de que el Concejo sea fuente de información para los trabajadores de los medios de comunicación locales. “A” fue quien más se lo propuso y hoy se manifiesta satisfecha: “nos convertimos realmente en una fuente de información y eso que no tenemos pauta⁴⁷, pero la gente nos pública siempre, siempre”.

Para alcanzar ese propósito, se nos narra cómo se fueron trabajando y adaptando nuevas formas y canales para que esto suceda. En la actualidad, con el aporte y uso de las TIC, se amplían las posibilidades. Por eso “A” dice

“La comunicación la quiero más audiovisual. Ya, con el paso del tiempo, quiero que los concejales sean realmente más protagonistas: que semanalmente, en 15 o 30 segundos, cuenten qué es lo que están haciendo en sus comisiones ante la semana; en lo que vamos a dar en llamar *Concejo TV*. Es una idea que tengo hace unos años, pero como estábamos trabajando muy duro con un tema de gestión en calidad⁴⁸, no lo pude hacer (...) Tenemos ganas también, de hacer charlas y eventos que pueden ser tipo videoconferencias online”.

Y respecto a las decisiones sobre uso de dispositivos para la comunicación que hagan factible ello, aclara:

“No apuntamos a la super imagen, sino que apuntamos a la información, por eso vamos a trabajar con las posibilidades que nos dan las cámaras de los celulares. La idea es “subir” los videos a la página con un enlace al canal de YouTube que hasta el momento publicamos solamente las sesiones de asambleas, pero sería bueno que haya más información ahí”

⁴⁷ Se refiere a las denominadas “Pautas publicitarias”: contratos que hace el Estado con los medios de comunicación para que divulguen sus acciones; que, en el caso de Pinamar, su Poder Ejecutivo las realiza.

⁴⁸ Mencionaremos más adelante en detalle a que se refiere la entrevistada con “gestión de calidad”.

Pero, más allá de las decisiones sobre el uso de las tecnologías, aparece como fundamental, en sus relatos, que dichas decisiones son tomadas en función de las posibilidades que el espacio permite. Allí se mezclan ingredientes normativos, factuales e idiosincráticos. Por ejemplo, para seleccionar contenidos a difundirse por el ideado *Concejo TV*, parecen situaciones dilemáticas:

“Es difícil la actualización de información y los planteos de comunicación en un cuerpo colegiado. Por eso creemos que sean los presidentes de comisión, quienes están puestos ahí con la última votación, quienes oficien como voceros o sino que ellos deleguen a otros. Creemos que es bastante democrático, es para tener una multiplicidad de voces. Porque acá siempre contás con el tema de los egos: fijate que nos pasó hasta con el izamiento de la bandera en las sesiones ordinarias donde hubo casos que algún concejal replicó que hacía tiempo que a él no le tocaba hacerlo”

En el planteo de propósitos organizacionales referidos al tratamiento de la información y la comunicación, aparece con recurrencia en los diálogos, la observación comparativa sobre qué hacen o no otros Concejos al respecto y qué particularidades tiene esos otros para hacer o no hacer:

“La mayoría de los concejos tienen un área de comunicación y prensa que responde a la presidencia, pero también cada bloque tiene su área para comunicar e informar. Para el primer caso, si bien son empleados de planta, hoy responden a Pepe y mañana responden a Juan. Lo nuestro es una cosa rara, no es tan común (...) pero claramente nos parece que el concejo debe comunicar desde el concejo hacia afuera y hacia adentro, para los concejales en general”.

Es preciso aclarar que ese observar a otros y compararse, en lo relatado por los entrevistados, aparece como práctica de aprendizaje, como referencias para diseñar prácticas y usos, por ejemplo, de las TIC.

Tal es el caso del diseño de la página web del concejo la que fueron “cotejándola con la de otros concejos deliberantes y observando comparativamente, fortalezas y debilidades”.

Ante algunas de esas páginas que “no tiene formas de contactarse con alguna autoridad de la institución o que cumplen una función más simbólica, de imagen y no como posibilidad de intercambio o de acceso a información específicamente legislativa” decidieron qué es lo que pretendían para la del HCD de Pinamar.



IMAGEN 1: Copia de pantalla de la página web del HCD de Pinamar

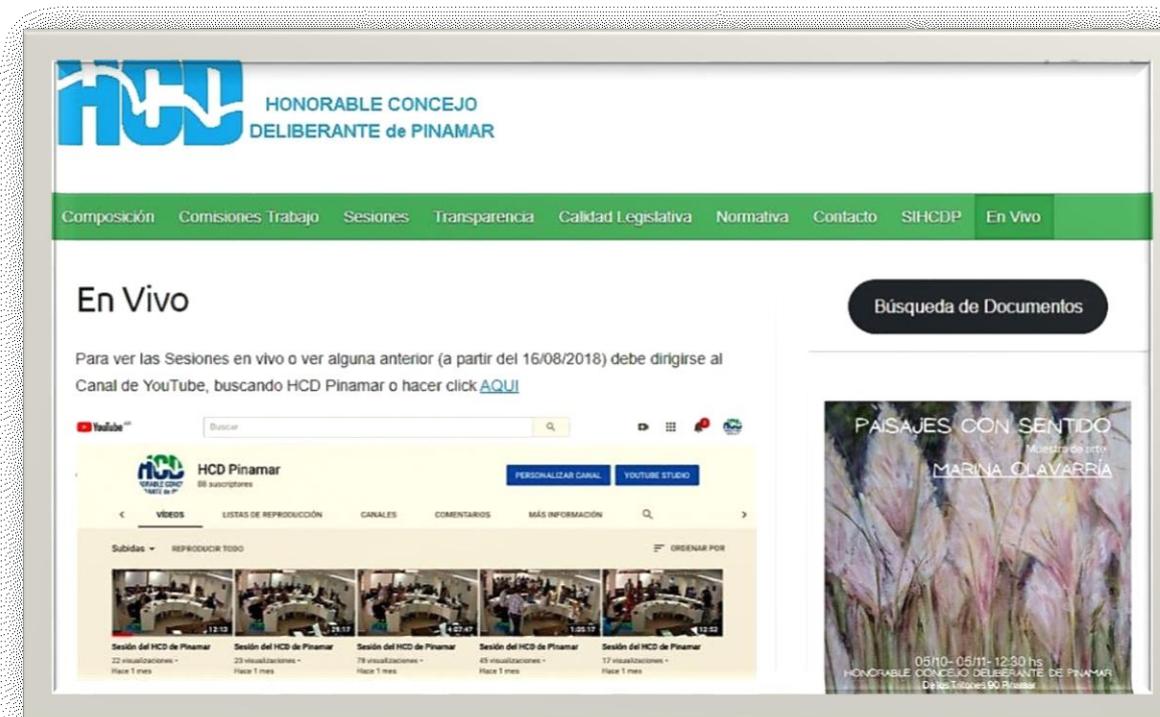


IMAGEN 2: Copia de pantalla de la solapa “En vivo” donde pueden verse las Sesiones deliberativas en línea. También se encuentran guardadas las Sesiones pasadas.

6- Procesos de reconfiguración en la comunicación interna de la organización político-legislativa. Historia, TIC y usos

Así como desde el comienzo de nuestro trabajo de campo, los entrevistados refirieron al proceso de emisión de información “hacia afuera”, del contacto del HCD con los medios informativos locales y del intercambio con los ciudadanos; también los protagonistas describieron aquellas situaciones que trajeron la necesidad de pensar y repensar aspectos que hacen a la comunicación interna. Ese posicionamiento de mirar desde adentro el adentro fue constituyéndose (e imponiéndose) gradualmente, como un eje central en nuestra indagación.

Es en ese repensar los cómo y los para qué de los procesos comunicativos internos, donde pareciera que empiezan a ser más importantes las técnicas y dispositivos de digitalización.

Pero, vayamos -desde la rememoración de los protagonistas- recorriendo las configuraciones de estos sentidos.

Por ejemplo, y entramando el relato en vaivenes de la acción política, “A” recuerda:

“Yo diría que, para mi labor, lo que marca un punto -con un antes y un después- fue la destitución del intendente UNO; porque ahí empecé a trabajar firmemente con la comunicación interna. Porque cuando llega el momento de la destitución fue un tema muy, muy áspero ya que de repente se habían convertido en ocho a dos, pero al revés: eran ocho concejales opositores y dos oficialistas; situación en la que se arma una comisión investigadora; donde no se cierra el Concejo, pero realmente no funcionaba: no había ni sesiones ni comisiones; y ahí se me pide que me ponga a disposición de esa comisión investigadora. Ahí me dicen “esto va a ser muy complejo, vamos a estar muy cuestionados, entonces te pedimos que vos registres todo lo que va a pasar”.

Y prosigue:

“Por ejemplo, en un momento fueron a pedir documentación al municipio, me llevaron y yo registraba todo lo que iban pidiendo y todo lo que le daban y no le daban; porque esa fue la otra, si bien yo no estaba de este lado (aún trabajaba como periodista para algún medio) me contaron qué pasó cuando se trató de destituir anteriormente al intendente “DOS”: desde todas las áreas del municipio le daban la documentación que les solicitaba

el Concejo; pero cuando fue el turno de investigar a UNO -y esto sí lo viví-, empleados municipales de la misma fuerza política, al momento de solicitarles documentación, no te daban un expediente, un solo papel, e inclusive te retaceaban hasta el tóner para fotocopiar. Entonces, había que registrar todo lo que sucedía. Ahí, visitando el Ejecutivo, yo hacía Actas, al igual que acá en el Concejo, donde se hacían reuniones de concejales. A esas actas, yo las imprimía, y guardaba y además se las enviaba **escaneadas por mail** a cada uno. Por eso digo que para mí ese fue el momento de empezar a trabajar la comunicación interna”.

6.1- Del papel al archivo digital.

Escanear -en términos informáticos- es una acción que, desde hace unos años, tiene su espacio en el diccionario: es decir que allí podremos encontrar su significado. Para escanear, necesitamos el escáner que es una máquina, periférica a la computadora, que permite copiar a formato digital, imágenes impresas o documentos. Hoy, los celulares o teléfonos inteligentes también nos permiten esta acción. Pero retrocedamos un poco más de diez años junto a “B” para darle significado a la acción del “escaneo” en esta institución:

“Acá, en el HCD, al principio éramos como “neandhertals”, las notas se dejaban en canastitas, no existía la digitalización, no se escaneaba nada. No había estos escáneres (los señala), había uno solo que se empezó a usar recién a los meses que entré con la destitución de un intendente donde se empezó a escanear información. Primero, porque como se fotocopiaban varias veces los expedientes, las fotocopadoras se recalentaban y se rompían. Entonces “C”, que siempre insistía con que se invierta en “tecnologizar” nuestra tarea, dijo: “digitalicemos”. En aquel momento, con tantos expedientes referidos a la destitución, venían hasta los fines de semana a digitalizarlos. Ese fue un punto de partida para digitalizar la información en el Concejo”.

Y continuando con su relato, “B” lo plantea como proceso, como una línea continua que se alimenta de diferentes instancias:

“Y esto también se dio porque cuando entro a trabajar en este lugar, estaba en marcha todo un cambio del sistema informático interno del HCD, que hasta el día de hoy se sigue *aggiornando*... que lo hemos comparado con otros concejos y creemos que el nuestro es muy bueno” (...) “Hoy a mayoría de los expedientes están escaneados, ya es una costumbre.

Hay expedientes que su tratamiento no es muy importante y por eso no se escanean pero la gran mayoría sí. Pero, con la pandemia, al no poder venir acá los concejales, se escaneó todo”.

6.2- De la notificación a domicilio al aviso por correo electrónico.

El uso de la digitalización, en la comunicación interna institucional, trajo un proceso de acomodación en las formas y los hábitos de los diferentes integrantes del Concejo. Los replanteos y modificaciones de anteriores prácticas se fueron dando desde una dinámica de desacostumbramientos para pasar a otros acostumbramientos, muchas veces acompañada de reglamentaciones que así lo permitiesen u ordenasen y de decisiones compartidas hacia esa dirección. En ese sentido, “A” refiere:

“La verdad es que uno cuando va trabajando se da cuenta de los inconvenientes. Por ejemplo, nos chocábamos con la norma porque obviamente había quedado desfasada con la realidad. Mientras la mayoría nos comunicábamos más digitalmente, por mail primero, luego por WhatsApp, existían casos como las Sesiones Extraordinarias, donde la secretaria del cuerpo o la secretaria administrativa tenía que ir con las notificaciones escritas, casa por casa de los concejales, y si no conseguías sus firmas no se daban fehacientemente como notificados; pero después de que se revisó y modificó el *Reglamento Interno* del Concejo, las notificaciones se dan institucionalmente de forma digital, por correo electrónico lo que antes no era conveniente hacerlo porque no las tomaban como válidas”.

“Recuerdo un ejemplo antes de esta revisión: era una situación de decisión complicada donde muchos de los concejales a los que se les pidió que asistieran, se escudaron en el “*a mí no me avisaron*”. Y en realidad, los concejales que no querían presentarse por cuestiones políticas o ideológicas, no estaban en su casa a propósito para no ser notificados. Bueno, eso desaparece hoy con la comunicación digital”.

“...Parece que fue hace mucho tiempo, pero no. Hace cerca de diez años, por ejemplo, para conseguir notificaciones internas, se redactaba la nota del tema que era necesario informar, se imprimía, y una empleada administrativa iba -aquí adentro del HCD- bloque por bloque, buscando las firmas de todos los concejales, lo que era ridículo viviendo ya en tiempos de comunicación digital”.

6.3- Del correo electrónico a la llegada de usuarios de redes sociales.

En su rememoración sobre los cambios en los procesos de comunicación e intercambio de información, “A” continúa incorporando nuevos actores que acentuaron dichas transformaciones:

“...Pero a medida que todos tuvieron un Smartphone en la mano, se permitió trabajar en una digitalización de la comunicación... los primeros pasos de compartir información digitalizada se dieron, entonces, en las gacetillas; en la relatoría; en las notificaciones a todos los concejales y asesores; en un calendario de actividades compartido...y llega el 2013, cuando entra al Concejo gente del Partido TRES, la mayoría de una generación menor a los concejales que hasta ese momento estaban. Bueno, los del Partido TRES estaban todo el tiempo conectados con los celulares y lo informático, entonces me dan un poco más de aire para ir hacia la digitalización. Y ahí comenzamos con casi toda la información por celulares, comenzamos a trasladar a allí casi toda la comunicación interna, dejando, casi, ya de usar el mail para hacerlo mayormente a través de grupos de WhatsApp”.

6.4- De los expedientes que “se pierden” al acceso seguro para todos.

Las notas, los expedientes, los documentos e informes mediados por miles y miles de hojas de papel, llenaron estantes y escritorios del edificio durante muchos años. Su digitalización no solo cambió el paisaje interior del lugar, sino que solucionó algunas pequeñas fricciones que se daban en la cotidianidad del espacio político, como el acceso o no a la información de temas a tratar por lo concejales, tal como lo rememora “B”:

“Hay mucho papeleo que se dejó de hacer. Me acuerdo que en una época se peleaban todos y uno de los motivos -decían- era que no les llegaban las notas. Entonces yo tenía que agarrar cada nota que entraba y sacar una fotocopia para Presidencia, otra para Secretaría y otras para cada Bloque. Imagínate, casos con más de veinte folios multiplicados por siete u ocho...que al final los terminaban tirando: esa es la realidad. Y hoy, cuando entra una nota, con el escaneo, le entra directamente a la casilla de correo del concejal. De hecho, no se imprime más nada: entra la nota, se escanea, el original va a Secretaría, luego a Presidencia; se trabaja sobre la nota, y después se archiva o pasa a ser parte de un expediente”.

“B” cuenta, también, que hizo una Tesis de Graduación sobre la *mejora de procesos* para su Licenciatura en Administración, donde reseña a la pérdida de notas y expedientes dentro del HCD de Pinamar y según su estudio, calcula que se llegó a tener una pérdida de notas cercanas al noventa por ciento, ante lo que remata: “ahora hay un cien por ciento de archivo digitalizado de las notas: ya no se pierden más.

6.5- Tecnologías y usos en el registro de las sesiones ordinarias

Si bien, hemos expresado diferentes momentos que, dentro de la organización, vivieron los protagonistas de nuestras observaciones y entrevistas; así como también se manifestaron diferentes momentos tecnológicos, y de allí, las relaciones entre usuarios y tecnologías, una forma que consideramos bastante gráfica para ejemplificar la materialidad de estas transformaciones, es, resumir puntos significativos de lo relatado por “D”:

“En el año 86, cuando empiezo a trabajar en el Concejo, mi función era registrar las sesiones ordinarias porque, por norma, es obligación hacerlo. Yo era taquígrafo y en el medio de los concejales poníamos un walkman que podía grabar. Y la realidad es que se escuchaban las voces de los ediles más cercanos al aparato, lo demás lo sumaba yo de lo que había registrado con mi escritura taquígrafa”.

“En el 87 u 88 compraron un equipo con doble casetera, pero como no teníamos micrófonos direccionales todo el sonido era ambiental, así que podías confiarte bastante, pero no del todo, con esas grabaciones. Además, hay cosas que no quedaban registradas en un audio, por ejemplo, contaban y decían *tantos votos positivos, tanto negativos...* pero no decían el nombre de los votantes. Así que yo sabía que tenía que registrar información que en la grabación no iba a estar”.

“Y entonces luego, entre la desgrabación que hacía más los apuntes taquígráficos, teclaba en una máquina de escribir, lo que se llama el Acta del Concejo que queda acá (y contiene lo que se trata y resuelve en la sesión ordinaria) y después otra Acta que va para el Tribunal de Cuentas (que es el Acta de Concejo más el detalle completo de todas las disposiciones, ordenanzas y comunicados que se aprueban en las sesiones). Estas últimas Actas se llevaban en papel una vez por mes, al tribunal de cuentas en Mar del Plata⁴⁹, y desde la pandemia y después, el trámite, por suerte, se hace en forma digital”.

⁴⁹ Ciudad ubicada a más de 120 kms. de la localidad de Pinamar.

“D” prosigue con su cronología de cambios de dispositivos tecnológicos y de hábitos en su trabajo:

“Arranqué a escribir las Actas con una Olivetti, de las viejas, esas duras que había que apretar con fuerza las teclas. Después pasé a una máquina de escribir electrónica con un tecladito más blando; luego trajeron una que tenía un visor chiquito, donde vos ibas viendo lo que escribías, que era un avance importante”.

“Después pasamos a nuestra primera computadora, que no tenía Windows todavía, tenía el MS-DOS y un programa de texto, que creo que era el Works, con K, y solamente eso traía la máquina, pero era una maravilla, cuando veíamos lo que escribíamos en el monitor, que podías retroceder y borrar. Antes, en las hojas para el Tribunal de Cuentas, que eran grandes y anchas (te ocupaban todo el carretel de la máquina), si te equivocabas al escribir no había nada que te salvara, tenías que tirar la hoja y volver a empezar. Y así en cada Acta, en cada documento que tipeábamos porque no podían tener correcciones”.

“Después llegó internet, llegaron los procesadores de texto con la posibilidad de copiar un texto y pegarlo: antes se sancionaban 40 ordenanzas y tenías que tipearlas, ¿te imaginás una ordenanza como el Código Tributario que tenía doscientas fojas?: era un laburo de perros. Y éramos dos nada más en la parte administrativa”.

“Te sigo contando cómo fui haciendo con el registro de las sesiones. De la doble casetera, pasé a tener micrófonos direccionales para grabarlas; luego pude archivar las grabaciones digitalmente y las escuchaba con un programita reproductor de audio. Y ahora como se transmiten las sesiones, se filman y se guardan, lo saco de YouTube: una ventanita para el video y otra para el procesador de texto y lo voy transcribiendo”.

“Siempre tengo que transcribir literalmente, lo que me lleva un tiempito siempre. La ventaja de ahora es que, para hacer el Acta para el Tribunal de Cuentas, todos los agregados como ordenanzas, comunicados, resoluciones etc. ya están escritos por los concejales o asesores dentro del sistema informático nuestro, así que solo tengo que copiarlos y pegarlos donde corresponden”.

7- Diferentes formas de sistematizar la complejidad de los procesos de información y comunicación dentro del HCD

El Concejo Deliberante como espacio de promulgación de ordenanzas; de debates; de representación y búsqueda de respuestas a las demandas de los ciudadanos; de contralor a las acciones del Ejecutivo; necesita registrar y administrar un complejo sistema de procesos de información y comunicación, que le otorgan sustento legal a dichas acciones.

Ese sistema de relación informativa comunicacional siempre fue necesario dentro del HCD. Aunque puede advertirse, según los relatos de las entrevistas, que dicho sistema fue replanteado (y potenciado, tal vez) a partir de las posibilidades informáticas. Con diferentes tareas, cinco son las personas encargadas de “alimentar” y “mantener estable” un circuito para el procesamiento de la información y la comunicación con base fundamentalmente tecnológico digital.

Como nos dijo “B”:

“Cuando vos te planteás metas, este no es el lugar que te brinde posibilidades para “escalar”: acá hay topes. Entonces la meta tiene que ir por otro lado, porque si vos vas por el lado de crecer gerencialmente, eso acá no existe; entonces te ponés como meta que las cosas que hagas salgan lo mejor posible: evitar ciertas cuestiones burocráticas, el uso de tantos papeles, agilizar los tiempos: y para eso es necesario incorporar tecnología, para que la burocracia sea bien entendida, una burocracia real que no tenga pasos de más”.

Es por ello, que en las entrevistas se destaca que trabajar en las TIC y los procesos de digitalización fueron posibilitadores en varios aspectos como, por ejemplo:

“A través de la página web cualquiera accede a un montón de información, de posibilidades de contacto, de información referida a expedientes, a tratamientos en las sesiones ordinarias, a registro de esas sesiones, a formas de vincularse con cada uno de los concejales, al seguimiento de una nota presentada, etc.”

Al “recorrer” la página web del Concejo, desde la computadora en la que trabaja “B”, él dice “vos podés entrar y ver varias cosas del sistema. Es un sistema fácil de usar, bastante intuitivo, pero no por eso dista de ser completo... a nosotros nos facilita un montón”

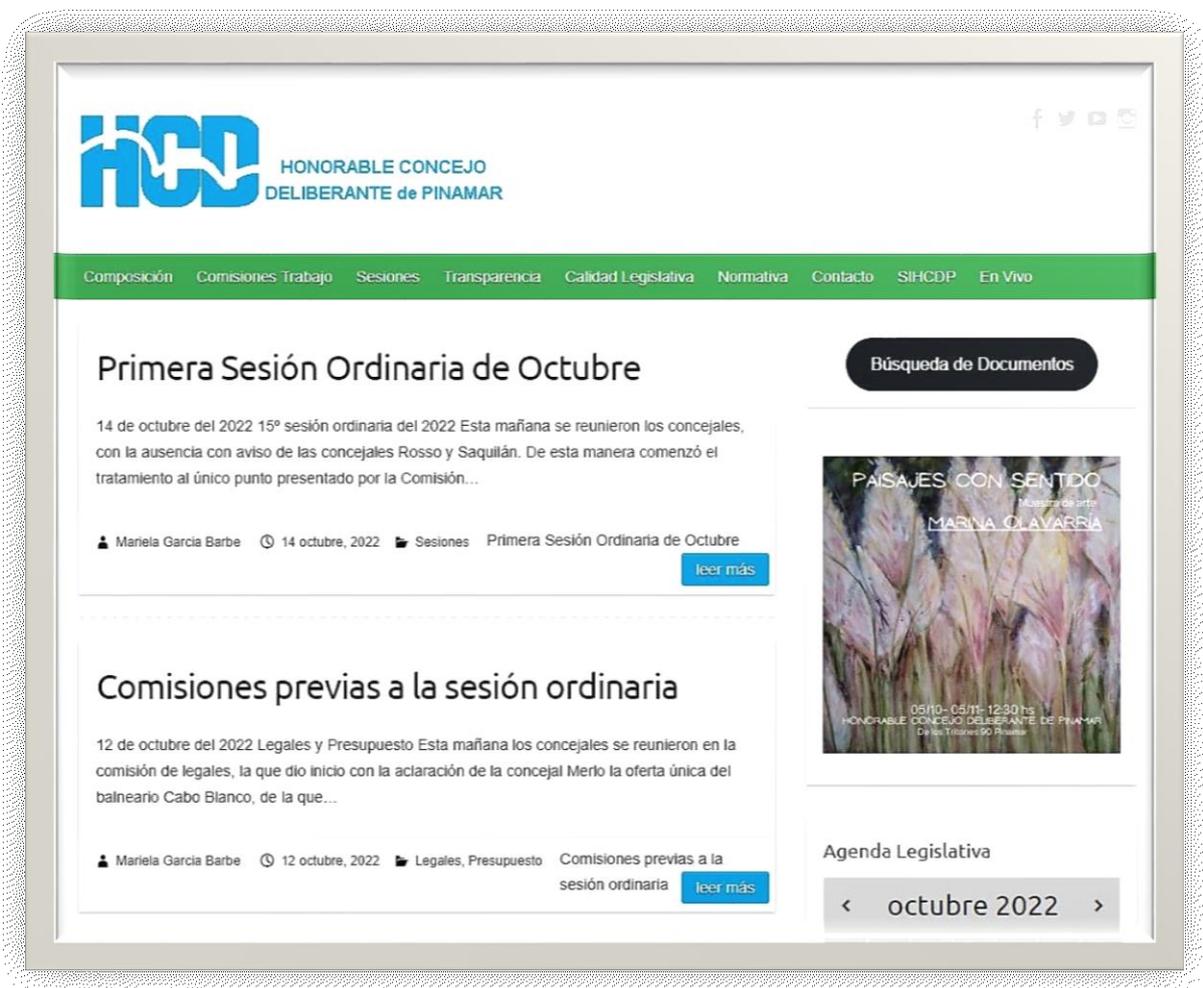


IMAGEN 3: Con “A” y con “B” fuimos “recorriendo” la página web del HCD de Pinamar

La página permite reconocer varias facetas que conlleva la “densa” ruta de la información y de la administración en este HCD.

Para “usarla” y entenderla en sus posibilidades y vínculos, es necesario ir conociendo lo que intenta representar: un sistema complejo de caminos interconectados por donde circulan la información y la documentación dentro de este Concejo.

Pero antes de ello, es importante tener -al menos- una idea somera de lo que es el Sistema Informático Del Honorable Concejo Deliberante De Pinamar (SIHCDP)

7.1- SIHCDP

Fundamentalmente tres de los empleados administrativos fueron pensando, diseñando y poniendo en marcha un sistema reconfigurado para registrar, administrar y procesar un caudal de información y de instancias de comunicación imprescindibles para la vida institucional. Es decir (como venimos viendo), que la circulación y realización de este caudaloso material es para empleadas y empleados, lo que en mayor medida otorga sentido de estar en la organización, de pertenecer, de ser parte de ella.

Tal vez, con sabor a identidad organizacional, dichos empleados bautizaron a su creación como SIHCDP (Sistema Informático del Honorable Concejo Deliberante de Pinamar). Y, para usarlo, tal como su nombre lo sugiere, es fundamental el uso de dispositivos tecnológicos digitales.

El grueso de la planta permanente de empleados del Concejo, sabe usar el sistema; pero no solo a ellos les compete su utilización. El sistema necesita de una colaboración conjunta para su funcionamiento procesual. Es decir, que los que no son de “planta permanente” sino de “planta política” deben también aprender sobre él porque, sencillamente, no habría producción política exigida en ese espacio a los políticos. Por ejemplo, para que un proyecto se convierta en ordenanza, es decir en norma (el objetivo principal de todo concejo deliberante) debe usarse -sí o sí- el SIHCDP.

Por tal razón, anualmente, se realizan jornadas formativas para su uso: concurrimos a las últimas de ellas, realizadas por “A” y por “C” y destinadas a asesores, secretarios de bloques partidarios y concejales de este espacio legislativo.

Para la exposición-enseñanza se recorrieron las posibilidades y las formas preestablecidas de trabajo del sistema y se usaron hojas impresas que nos permitían emular el uso en dispositivos digitales.



IMAGEN 4: Solapa, en la página web del Concejo, que muestra el acceso al SIHCDP

Luego del saludo a todas y todos, “C” empezó así el encuentro:

“Este sistema es un sistema que está colgado en Internet hoy, en la nube, en un servidor de una cooperativa que se llama INDEPI⁵⁰, que es la que nos hace el mantenimiento año a año y a través de este sistema pasan, les diría que el 90% de todos los trámites que el Consejo Deliberante hace o procesa”.

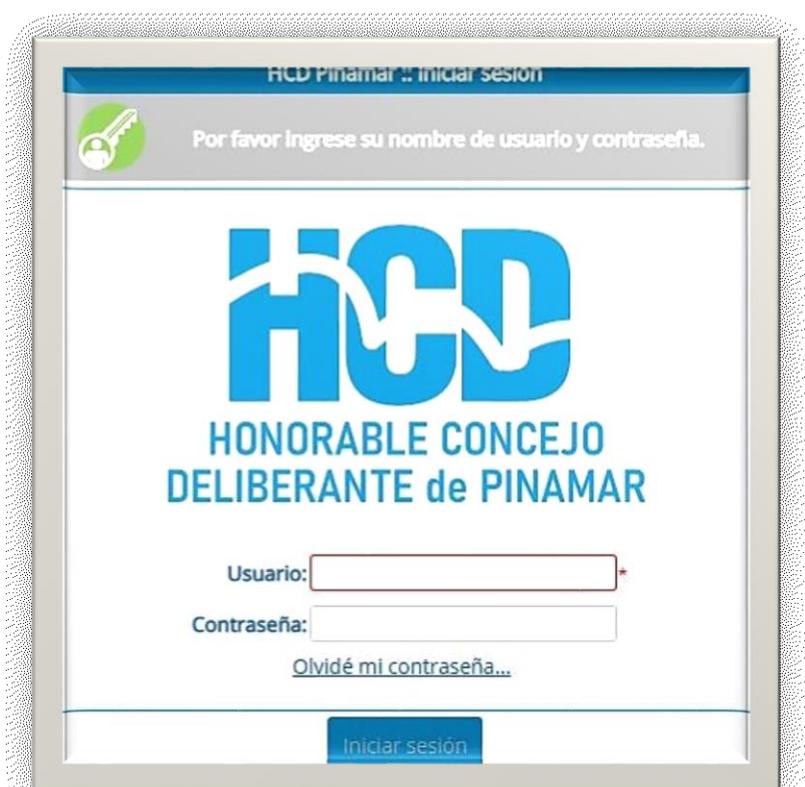


IMAGEN 5: Después de cliquear en la Solapa SIHCDP nos encontramos con este acceso restringido a empleados de planta y políticos.

En su relato, “C” nos informa que para acceder al sistema, cada uno de los presentes (menos el que escribe esto, claro está) tiene un nombre de usuario y una clave. Y, continúa ejemplificando, ingresando al sistema con los datos de uno de los presentes, (el concejal CINCO) diciendo:

“Cada uno, tiene diferentes permisos para el uso de este sistema. Por ejemplo, CINCO puede crear proyectos. No puede crear dictámenes, ni expedientes, tampoco crear grupos, y no es administrador”.

⁵⁰ <https://www.indepisistemas.com.ar/site/index.php>

“Al correo electrónico que tiene cargado, le van a llegar todas las notificaciones que el sistema emite. Así como él, cada uno tiene un grupo o un bloque, que tiene una cantidad de personas”.

(Ingresamos al bloque partidario de CINCO) y allí “C” explica que

“Todas estas personas que pertenecen al bloque de CINCO pueden ver lo que él produzca. ¿Por qué? Porque nosotros, en este sentido, vamos con una transparencia inversa. Fue en su momento material de discusión. ¿Por qué?: yo voy a crear el proyecto y te lo voy a dejar ver cuando yo quiera. El proyecto es mío y lo estoy creando yo. Cualquiera de ustedes que creen un proyecto, sólo lo van a poder trabajar y ver con sus compañeros de bloque, salvo que expresamente uno de ustedes les dé permiso de vista a los demás”.

“Siempre estamos con esta susceptibilidad de que *me robaron el proyecto, de que escribió el mismo proyecto que el mío*. Entonces, para eso, si se filtra un proyecto, se filtrará por otro lado, no se filtrará a través de nuestro sistema”.

Durante la explicación de los diferentes elementos y fases del sistema, “C” y “A” no dejaron de remarcar la necesidad de seguir con atención los pasos del proceso. Ponemos como ejemplo, la siguiente leyenda que aparece en una de las hojas entregadas:

“Aclaración: la carga errónea, desprolija, incompleta, ya sea intencional o no, repercute directamente en los tiempos del proceso, ya que deben corregirse antes de que la sesión sea enviada al Departamento Ejecutivo. Si todos colaboramos, mejor se mostrará el trabajo realizado en el recinto”

Y explican que esto es necesario porque:

“Lo que ustedes cargan en el sistema como un proyecto, si yo lo tengo que tocar 3 veces, va a salir desprolijo, a destiempo, vamos a tardar mucho más. En cambio, si el proyecto está bien cargado de una, el trabajo va a ser más fácil para todos: ustedes lo cargan bien, no hay modificaciones, dos clicks y se transformó en una ordenanza, un decreto, una comunicación o en una resolución. Ahora, si en la sesión se modifica, eso ya es otra cosa, porque le pueden cambiar algún artículo o algo, pero en realidad lo que nosotros tenemos que hacer es cargar bien los proyectos de entrada”

Durante más de dos horas, “C” nos fue introduciendo a los presentes en los diferentes pasos, de las diferentes acciones políticas que deben tener su “paso administrativo por allí”.

AGREGAR UN PROYECTO 2.0 HCD PINAMAR

Agregar un proyecto

Lo primero que debemos hacer es dirigirnos a la sección proyecto del menú principal.
Para agregar un nuevo proyecto se debe hacer clic sobre el botón agregar que se encuentra en la parte superior izquierda de la grilla.
Se mostrará la siguiente pantalla:

Indique los datos del proyecto.
--- Datos del proyecto

Tipo: Proyecto de comunicación

Bloque: << Seleccione bloque >>

Comisión: << Seleccione comisión >>

Tema: Expediente interno N° 899/21

Partes: Asociación Torre's Torre's

Causa: Asociación de Torre's de Pinamar, de solicitantes

VISTO:

CONSIDERANDO:

POR ELLO:

ARTICULO 1:

Cuerpo: ARTICULO : De Forma.

Finalizar

Errores del documento

Aceptar Cancelar

Contenido del expediente

Se debe seleccionar el **TIPO DE PROYECTO**, que deberá coincidir con el texto **PROYECTO DE...** que va inmediatamente debajo de **POR ELLO**.

Se deberá completar:

IMAGEN 6: Copia de parte del material impreso utilizado en las jornadas formativas sobre el SIHCDP. En este caso, se enseñaban todos los pasos para la elaboración digital de los Proyectos de Ordenanza.

7.2- Recorrido de actividades organizacionales donde son usadas las TIC para la comunicación institucional

Como se mencionara antes, conocer -aunque sea inicialmente- las características del funcionamiento del SIHCDP es importante para analizar la página web del Concejo y entenderla en sus posibilidades y vínculos. También mencionamos que en su proceso de confección se intenta que el usuario pueda acceder a distintas partes de un sistema complejo de caminos interconectados por donde circulan la información y la documentación dentro de este HCD.

A continuación, buscaremos describir, sistemáticamente, estos recorridos y los procesos de digitalización que allí intervienen:

Podríamos decir -buscando un punto de partida- que un inicio posible de estos procesos dentro del Concejo Deliberante, Es los que se denomina MESA DE ENTRADAS.

Por allí “entran” a circular demandas del Poder Ejecutivo (DE) y de la CIUDADANÍA.

En el caso del DE, este remite EXPEDIENTES para ser analizados por el HCD, o respuestas a COMUNICACIONES.

Dichos EXPEDIENTES se ingresan física y digitalmente. De allí pasan a Presidencia o Secretaría legislativa, donde se designa la COMISIÓN para su tratamiento.

Los mismos se ingresan al Sistema Informático del Honorable Concejo Deliberante de Pinamar (SIHCDP) y se guarda en el Bibliorato de la COMISIÓN designada para su tratamiento. La COMISIÓN elegida da lectura del mismo.

-Para los EXPEDIENTES con proyectos: se lo analiza, se convoca a funcionarios, instituciones y/o vecinos

-Para los EXPEDIENTES con respuesta: en base a la respuesta se decide o avanzar con el expediente en un proyecto o archivarlo.

-Para los EXPEDIENTES que hay que tomar vista o archivar: promulgada una norma, el Departamento Ejecutivo remite el expediente interno para su resguardo en el HCD.

En el caso de la CIUDADANÍA, esta presenta NOTAS con peticiones para ser analizadas por los concejales en COMISIÓN.

Las mismas se ingresan con FORMULARIO DE NOTA O DE CONTACTO, de allí se pasan a la Secretaría y/o Presidencia del HCD, quienes deciden la COMISIÓN de tratamiento. Luego se escanea la nota e ingresa al SIHCDP, que lo remite a todos los integrantes del HCD, por correo electrónico. También se guarda en el Bibliorato de la COMISIÓN a la espera de su tratamiento.

La COMISIÓN designada da lectura de la NOTA y decide:

- apertura de expediente,
- cita al interesado/a,
- pase a otra comisión,
- archivo de la nota.

Por su parte, las COMISIONES respecto a los EXPEDIENTES o las NOTAS, pueden tratarlas en varias reuniones y en diferentes COMISIONES. De las actividades de dichas reuniones, se confeccionan ACTAS que se registran dentro del SIHCDP.

Justamente, las COMISIONES alimentan el procesamiento de la información a través de las ACTAS DE COMISIÓN, donde los Secretarios de Bloque informan a la Secretaría del Cuerpo las acciones derivadas del tratamiento de NOTAS y EXPEDIENTES: invitación a funcionarios; respuesta o invitación a vecinas y vecinos; pase a comisión de expedientes; adjunte de documentación a expedientes; archivo de notas y/o expedientes internos.

También, la actividad diaria de del HCD, que es la labor de las COMISIONES, se graba a través de la plataforma TEAMS y se divulga desde el área dedicada a tareas de PRENSA y de relación con los medios de comunicación.

Una vez que las COMISIONES analizan las NOTAS y los EXPEDIENTES, se generan PROYECTOS que se ingresan al SIHCDP. Luego se imprimen con tres firmas de concejales y se presentan en ADMINISTRACIÓN para conformar el ORDEN DEL DÍA de la próxima Sesión Ordinaria u Extraordinaria. Ese ORDEN DEL DÍA, se va confeccionando y armando dentro del SIHCDP.

Terminado de confeccionar el ORDEN DEL DÍA, éste se envía a todos los integrantes del HCD, al área Legal y Técnica del DE y a los medios de comunicación locales, todo en formato digital.

El día anterior a la SESIÓN, se realiza la LABOR LEGISLATIVA, instancia donde los PROYECTOS se socializan en una reunión con los concejales, con el fin de que todos y todas estén informados sobre lo que se votará en sesión e intenten consensuar su tratamiento.

Pasada esta instancia, llegará el turno de la SESIÓN, donde los PROYECTOS se someten a votación de los concejales, pudiendo estos resultar APROBADOS, DESAPROBADOS o PASADOS A COMISIÓN.

Dichas SESIONES se transmiten en vivo para la CIUDADANÍA por el canal del HCD en YouTube, donde quedan almacenados, además de ser grabados en la plataforma TEAMS.

También, la actividad de las SESIONES se divulga, desde el sector dedicado a tareas de PRENSA y de relación con los medios de comunicación, en formato digital y se “cuelga” en la Web del HCD.

Al concluir las SESIONES y producto de ellas son los DICTÁMENES. Esto es, se procesan dentro del SIHCDP, cada uno de los proyectos votados, efectuando las correcciones y modificaciones y, dictaminándolos, se imprimen dos copias de cada uno de esos DICTÁMENES. Luego se realiza una NOTA DE ELEVACIÓN y se remiten al Departamento Ejecutivo en un tiempo promedio de tres días hábiles.

Es importante decir que en todos los DICTÁMENES que involucran a particulares (NOTAS DE LA CIUDADANÍA) se procede a notificarlos, como proceso de comunicación con el interesado o interesada.

También las SESIONES quedan registradas en las ACTAS DE SESIÓN, que incluyen los DICTÁMENES de cada proyecto y se archivan en el Bibliorato de Actas. Además, periódicamente, las mismas se remiten al Honorable Tribunal de Cuentas, en formato digital.

Describir simplídicamente los recorridos de la información y documentación en el HCD, intenta materializar con especificidad, el pensamiento y la teorización general sobre el uso de las TIC en espacios políticos. Porque los alcances de este informe quedarán en acciones de empleados de este Concejo Deliberante, donde unifican actividades administrativas y comunicacionales usando las TIC y produciendo parte de los sentidos de la comunicación institucional; pero quedarán de lado otras especificidades comunicativas que se centran en la relación con la ciudadanía y con los medios de comunicación.

También quedan de lado los demás protagonistas de este espacio: el actor político. Concejales, asesores, secretarios de bloque, representantes de fuerzas partidarias que multiplican los usos de las TIC y la producción de sentidos para sus fines individuales como colectivos, dentro de este ámbito legislativo comunal.

Ahora, retornando a los protagonistas de la indagación presente, observamos que el SIHCDP responde a un marco ordenatorio mayor de acción, propuesto y trabajado también por ellas y ellos.

Según remarcaran los entrevistados, para trabajar de manera organizada en el uso sistemático de las TIC para los procesos de información y comunicación institucional, fue fundamental la decisión de dichos empleados de intentar normalizar un proceso de gestión de la información. Para ello optaron “poder certificar con ISO⁵¹: “estábamos muy cerca de la ISO 2009 y nos la cambiaron a la 2015, así que hay que ajustar un montón de cosas” expresó uno de ellos.

Esta búsqueda de trabajar con *procesos para la gestión de calidad*, no tiene solamente el objetivo de sistematizar las tareas, sino que -como telón de fondo- conlleva una acción instituyente para la organización por parte de un área, tal como se puede analizar en los dichos del mismo empleado: “venimos trabajando así, por la formalidad, ante los cambios

⁵¹ “La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de normalización de sus 167 países miembros. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países. Se han establecido cerca de veinte mil estándares cubriendo desde productos manufacturados y tecnología a seguridad alimenticia, agricultura y sanidad”. FUENTE: WIKIPEDIA

políticos constantes, porque cada dos años viene un político como presidente, con su librito nuevo”.

Porque como manifiesta “C”, la idea es

“dejar establecido realmente un criterio que trascienda al político, para que el día de mañana, cuando alguien nuevo llegue se le diga *esto es así, de esta manera, es la mejor opción, no es un capricho*. Por eso lo llevemos a que sea un decreto-ley, que es lo que nos rige ahora”.

El entrevistado se refiere al Decreto 4006/2021, que comienza en sus considerandos diciendo:

“Que el actual Reglamento Interno del HCD (Decreto No 2896/15) se dictó por el HCD en fecha 04 de noviembre de 2015, sufriendo varias modificaciones desde entonces, habiendo quedado desorganizado y en general desactualizado en relación *a los cambios de las costumbres sociales, las nuevas tecnologías disponibles*⁵², el aumento de la población y la necesidad de representación en todas las tareas legislativas.

Más adelante, el Decreto legisla la decisión (pensada por empleadas y empleados) para trabajar según estándares que certifiquen los procesos de gestión. Precisamente lo hace en su Artículo 149: “Adóptese el Sistema de Gestión de Calidad Legislativa (CALEPI) en el ámbito del Honorable Concejo Deliberante de Pinamar”; y en el Artículo 152:

“Apruébase el Sistema de Gestión de Calidad Legislativa (CALEPI), junto con sus anexos 1 (manual de calidad, objetivos e indicadores, procedimientos propios, procedimientos mandatorios) y anexo 2 (manual del sistema informático del HCD) que forman parte del presente título, los cuales podrán ser actualizados periódicamente cuando lo determine la Presidencia”.⁵³

Esta decisión de buscar “aprobar” criterios de gestión en calidad de los procesos informativos, según normas ISO, es otra puerta o “ventana” de entrada al uso de las TIC en la producción de sentidos dentro de este Concejo Deliberante.

⁵² La puesta en cursiva es nuestra.

⁵³ Disponible en <https://www.hcdpinamar.gob.ar/wp-content/uploads/4006-2021.pdf>

7.3- Calepi

IMAGEN 7: Solapa, en la página web del Concejo, que muestra el acceso al “CALEPI”



Si clicamos en la solapa *calidad legislativa* uno podrá encontrarse con la siguiente información:

“En el Honorable Concejo Deliberante implementamos en el año 2015 un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001/08, el que fue incorporado a la Normativa Interna por Decreto 3272/17, con el nombre de CALEPI. En el año 2020 tomamos la decisión de actualizarlo por la última versión de la norma, la 2015, con la intención de certificar el Sistema”.

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”.

“La Norma ISO 9001, la que elegimos en este HCD, emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones, mientras que el ciclo PHVA le permite asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos, se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia”.

Y allí mismo, ante la pregunta de ¿por qué gestión de calidad en el Concejo Deliberante?, ellos se responden:

“Porque garantiza que el trabajo se realice con los mejores resultados con la menor cantidad de recursos involucrados. De esta forma, se optimiza la recopilación de las inquietudes de la ciudadanía pinamarense y su traslado a las distintas iniciativas legislativas, muchas de las cuales se convertirán en las ordenanzas que regirán la vida de nuestra comunidad”.

Y desde ese lugar, hablan de *Política de la calidad* del H. Concejo Deliberante de Pinamar, diciendo que el: “compromiso con la gestión de la calidad se ve plasmado en pilares que conforman nuestra Política de la Calidad. Ellos orientan todo lo que hoy hace la institución en materia legislativa y permiten proyectar un crecimiento institucional sostenido”.

Y en la enumeración de dichos pilares, aparecen palabras claves⁵⁴ que orientan nuestra indagación en su especificidad comunicacional:

“-Necesidades y expectativas de la comunidad: **comunicación continua** y conocimiento de la problemática comunal a través de **métodos sólidos que garanticen un ida y vuelta**, y deriven en soluciones concretas.

-Transparencia: gestión abierta a los ojos de la sociedad mediante el aporte de **información clara y veraz de nuestra labor**. Organización interna con procedimientos de conocimiento público.

-Sustentabilidad: enfoque orientado a la definición de políticas públicas que contemplen la reducción de los impactos sobre el medioambiente.

-Innovación: consideración de nuevas metodologías de **organización del trabajo e implementación de las tecnologías disponibles** para la optimización de la gestión.

-Alineación a la normativa vigente: cumplimiento estricto de la legislación nacional, provincial y municipal”.

Respecto a cómo se gestó esta idea que bautizaron (con intención también significativa en lo identitario) como Calidad Legislativa Pinamar (CALEPI), “C” recuerda:

“A este sistema lo arrancó todo solo “A” y después nos fuimos acoplando los demás. Yo al principio no creía en el sistema de gestión de calidad, pero después que me fui metiendo de a poquito me di cuenta que estaba bueno y que servía (...) Al principio me parecía que era todo *zaraza*, que era *chamuyar* sobre lo que uno hace. Para mí era como las reuniones

⁵⁴ El resaltado es nuestro

de profesores donde todos son los mejores, pero en el aula dejan que desear; bueno, algo como eso. Pero después, a base de trabajo, me corrigieron y hoy lo defiendo a muerte”

Con respecto a las normas ISO “A” expresa detalladamente:

“Si no fuera por la pandemia creo que hubiéramos certificado en el 2020 (...) La certificación es como el título, pero detrás de eso está todo un laburo, un proceso que es como el analítico. Lo importante de certificar es esa meta: es como una zanahoria que te hace que ajustes y vayas trabajando en función de algo y eso te permite avanzar.

Trabajar con gestión de calidad hasta ahora, hizo que tuviéramos un marco de acción, porque antes laburabas según como soplara el viento; es decir, según lo que te decía cada nuevo presidente. Hoy los que decimos hacia dónde hay que ir, somos nosotros”.

Lo peculiar de esta acción *instituyente*, por parte de este grupo de empleados de “planta permanente”, es que para que su plan de trabajo y organización sea avalado y legitimado por todos, recurrieron al elemento esencial que promueve la acción política en este recinto: la ley.

Al promover que su plan organizacional sea pensado en términos de legislación interna, al ser incorporados en un Decreto Ley pasaron de concebirlo como algo *instituyente* a convertirlo en lo *instituido*. Lo cual, cronológicamente puede resumirse así:

- 2015: Empleados de “planta permanente” junto a asesores y concejales (“planta política”) trabajaron en la organización general de las tareas dentro para el lugar, a través de lo que se convirtió en el Reglamento Interno del HCD con el Decreto No 2896.
- 2017: Con el Decreto 3272 se incorpora CALEPI a dicho Reglamento Interno.
- 2021: Se afianzan, con el decreto 4006, los objetivos y propósitos de CALEPI con el uso fundamental del SIHCDP para las tareas del lugar.

Tal lo sintetiza “C”:

“Todo lo que nosotros hacemos se aprobó por el cuerpo y lo hicimos a través de la comisión de legales, con el presidente TRES quien entendió lo que le decíamos. Y a partir de ahí se convirtió en una normativa. Todo lo del sistema de gestión de calidad forma parte de la normativa interna”.

Síntesis de “C” que, en otra charla, posicionadamente argumenta:

“Yo vivo acá como si fuera mi casa. Si alguien ataca al Concejo Deliberante me está atacando a mí. Y yo no tengo ninguna cuestión política acá pero sí defendiendo todo lo que se logró construir, a base de un poco de imposición y de un poco de consenso. Porque la forma en que tratamos de imponer es decir *no, che, paren: esto se hace así porque si no se nos va de las manos*. Y la forma en que tuvimos que consensuar es porque no tenemos el poder para decidir por nuestra cuenta”.

“Muchas veces tenemos reuniones entre nosotros donde decidimos qué nos parece conveniente, acordamos y después de eso *bueno, che ¿quién le dice?... Bueno voy yo y le digo*. Y entonces, vas al presidente de turno y le decís *mirá, a nosotros nos parece como nivel administrativo que esta es la mejor opción para poder hacer esto*”.

“Y eso fue nutriendo al sistema de gestión de calidad, al sistema informático... y sí, nos fuimos apropiando un poco...lo que pasa es que la parte política cambia cada dos años Y no puede venir un presidente y cambiar de la noche a la mañana -por un antojo o un capricho o una visión- lo que venimos haciendo, en mi caso, por ejemplo, hace 16 años. No porque no pueda ya que es el presidente, es la autoridad, es el que decide. Pero tampoco es un capricho que nosotros hayamos elegido una manera de hacer las cosas, ya que un proceso de prueba y evaluación y consenso conjunto entre los integrantes de la parte administrativa”.

Postura similar que también “B”, en otro momento, expresa:

“Nos tenemos que ayudar entre nosotros todo empieza y termina ahí. Los políticos máxime hoy, con la reforma, están ocho años; pero a las autoridades las cambian cada dos y con ello la idiosincrasia de cada autoridad. Y nosotros tenemos que acomodarnos pero también nosotros somos lo que seguimos: ellos están de paso.

Producto de estos posicionamientos en común que tienen empleadas y empleados administrativos del Concejo, frente a los actores políticos partidarios que pasan por el HCD, ya hace unos años, las diferentes presidencias vienen avalando lo que plantea el área administrativa como lo preferible a hacer.

“Por ejemplo, con el presidente DOS se empezó con el proceso de cambio informático; después con el presidente TRES, se planteó un cambio que le dio otra estética al edificio,

y que entre esos cambios también hubo modificaciones o mejoramiento tecnológicos. Y en el último tiempo mejoramos muchísimo la parte tecnológica del Concejo, hicimos un sistema totalmente nuevo donde se le avisa a el concejal cuando entró una nota, tiene los expedientes digitalizados, también con emisiones en vivos a través del canal de YouTube, garantizamos la visualización de las sesiones ordinarias, para que la gente se entere de lo que estás tratando, situación que fue fundamental para nosotros en tiempos de pandemia”.

“C” considera como un acierto que el sistema informático, que permite el procesamiento de información y la intercomunicación entre los diferentes miembros del concejo, fue hecho a medida de lo que se necesitaba en ese espacio.

Pero, además de resaltar que no es un formato preestablecido que se dé en forma estándar para todos los Conejos Deliberantes; remarcan que lo entienden como un sistema en proceso, en adecuación constante. Por ello, expresan que están abiertos a que “todos: políticos y no políticos, nos comenten y hagan sugerencias, porque somos todos usuarios del sistema”. Y, aclaran:

“Como sucede en todos lados, están los que te agradecen lo virtual, la digitalización y están aquellos que se pelean con esos sistemas y que si no ven un papel, no están seguros de la información que les enviaste”. Lo que, creo, no es una cuestión de edad sino de personalidad”.

CONCLUSIÓN

Como se mencionara en la Introducción a este Trabajo Integrador Final (TIF), la experiencia formativa de la **Especialización en Comunicación Digital** promovió un pensamiento que buscara integrar críticamente, en sus reflexiones: la existencia de numerosas prácticas alrededor de las TIC; la multiplicidad de sentidos que se les otorga cuando se las usa o conceptualiza; las variables tiempo y espacio que, como contexto, delimita porqué unos usos y conceptos sobre las TIC se sostienen en vez de otros; y el abordaje de estas tecnologías como expresiones sociales ya que se hallan imbricadas, de diferentes modos, en biografías individuales y colectivas.

Entonces, al momento de proyectar este TIF, tomamos parte de las reflexiones comenzadas en la Especialización para que, en un trabajo de campo, poder profundizarlas, materializarlas y reconceptualizarlas en una organización política, legislativa y comunal *específica*: el Concejo Deliberante de la ciudad de Pinamar.

A medida que pensamos y trabajamos en el TIF, percibimos que el término *específico* se convirtió en un eje guía de nuestra indagación. Buscamos especificidades dentro de las generalidades. Primero, porque consideramos y constatamos las particularidades y diferencias significativas que tienen los espacios políticos institucionalizados, que en términos académicos sobre Tecnologías de la Comunicación se los suele pensar similares. Segundo, porque las posibilidades de focalización o de “recorte” de investigación en este Concejo Deliberante son amplias y variadas desde una mirada comunicacional ya que (como se planteara en una de las cátedras de la Especialización)⁵⁵

“La comunicación es uno de los pilares de las organizaciones, porque son los sentidos que producen los sujetos sobre esas organizaciones las que finalmente las van a construir y a reconstruir permanentemente”.

“...vamos a pensar a la comunicación como una dimensión de las prácticas sociales. La comunicación va a atravesar y a constituir las organizaciones. Gestionar la comunicación en una organización, implica un desafío inicial muy grande: reconocer que *la comunicación está, sucede*, más allá de nuestra intervención”.

⁵⁵ En *La comunicación en las organizaciones*. Material de cátedra. Gestión de la Comunicación Digital. Especialización en Comunicación Digital. FPyCS-UNLP

Por ello, sostener la especificidad dentro de la generalidad de la dimensión comunicativa de *este* concejo, fue una forma de intentar desentramar lo complejo. Si *la comunicación está y sucede* complejamente allí; aunque parezca contradictorio, hacer foco, buscar conocer en detalle aquello que se nos narraba, nos permitió enriquecer la mirada holística. Mirada que intenta no olvidar que hablamos de procesos sociales dinámicos: una organización junto a las personas que las componen son movimiento. Son historia y proyección de la mano.

Es así que nuestra indagación tuvo como eje a los empleados municipales y los usos dados por ellos a las Tecnologías de la Comunicación y la Información en la producción de sentidos para una parte de la comunicación institucional de dicho espacio legislativo.

Al respecto, tal vez puedo observarse, que este informe de trabajo de campo se fue focalizando en el uso de las TIC en aspectos que se centralizan mayormente en lo administrativo o burocrático y de comunicación “hacia adentro”, dejando de lado otras interacciones propias también de los abordajes comunicacionales y que, particularmente, eran de interés inicial para la investigación.

Y esto fue así, porque las indagaciones fueron acompañando aquello que los entrevistados quisieron proponer como respuestas y territorios a recorrer, aquello que su cotidianidad laboral más les demandaba o por donde más proyectaban su quehacer; como si sus usos actuales de las TIC para la producción de sentidos en la comunicación institucional, se nuclearan en las acciones administrativas, como si las mismas conformaran la base sólida a construir, que les permitiera trabajar y hablar luego, sobre otros temas.

Además, si bien en algunos momentos, el discurso referido al uso de las TIC por parte de empleadas o empleados adquiría una descripción instrumental y lineal de las mismas; o eran caracterizadas como herramientas y recursos posibilitadores en términos funcionales a lo administrativo; es significativo, también, como su uso excede ese primer entendimiento: ya que las mismas fueron usadas, al mismo tiempo, como lenguaje, como un discurso de parte de los de “planta permanente” hacia el discurso de los de “planta política” para negociar, para acordar formas de trabajar en la organización⁵⁶.

⁵⁶ “...las tecnologías de comunicación en particular, nunca son inocentes y siempre están atravesadas por lógicas de poder que trascienden a su mera instrumentalidad” en *ORGANIZACIONES EN UN CONTEXTO HIPERMEDIATIZADO*. Material de cátedra. Gestión de la Comunicación Digital. Especialización en Comunicación Digital. UNLP - FPYCS

Por lo tanto, como tarea de indagación esencialmente descriptiva y que propone un abordaje situado respecto a la producción de sentidos dados a las TIC para la comunicación institucional en este HCD, corresponde dar cuenta de las construcciones discursivas y prácticas realizadas por los actores y sus perspectivas, las cuales -si bien pueden compartir elementos y características con otras instituciones políticas- expresan singularidades que permiten enriquecer nuestras perspectivas.

Por ejemplo, durante el desarrollo de este informe, aparecen remarcadas las particularidades del escenario con la ausencia formal, dentro de este Concejo Deliberante, de áreas específicas relacionadas a los procesos de información y comunicación y la relación que los mismos tienen con los desarrollos tecnológicos. Pero también, como algunos empleados dedicados a las tareas “administrativas” vienen realizando funciones correspondientes a esas áreas inexistentes; sin que nadie se las haya solicitado: ellas y ellos se fueron apropiando de determinadas funciones y sus caminos a seguir y hacer.

Y esa situación, particular del lugar, incide en el cómo, el por qué y el para qué de los usos de las TIC. Lo que venimos expresando puede hacer síntesis en lo siguiente:

“Tampoco podemos decir que las organizaciones son una, de una vez y para siempre. Lejos de pensarlas como algo estático, vamos a pensarlas como en construcción permanente. Vamos a entender a las organizaciones como conversaciones, como construcciones que realizan los sujetos que la conforman. Las organizaciones son realizaciones de estos sujetos, sus acuerdos, sus debates. Las organizaciones se construyen en los discursos y en las prácticas de estos sujetos. Son lo que dicen que son, pero también lo que no dicen y hacen”.⁵⁷

Planteada así la organización, como una trama discursiva, como una red conversacional, nos encontramos con un escenario de complejidad para los procesos comunicacionales. En el caso de este Concejo percibimos que a los procedimientos, reglamentaciones y normas institucionales que tiene un lenguaje específico (propio del escenario legislativo) se le sumó el lenguaje y las formas “para hablarlo, escribirlo y leerlo” desde las TIC. Por eso se convirtió en necesario dentro de la organización, crear un momento en el año para

⁵⁷ En *CLASE I*. Material de cátedra. Gestión de la Comunicación Digital. Especialización en Comunicación Digital. UNLP - FPyCS

enseñar y aprender estos lenguajes y a cómo usarlos dentro de esquemas prefijados en el lugar.

De igual manera, cuando repasamos cronológicamente -dentro de este Concejo Deliberante- los momentos políticamente significativos; y cuando lo hicimos también con los cambios tecnológicos sucedidos y los diferentes hábitos experimentados con sus usos; más allá de que dichas cronologías puedan forzarse como dimensiones analíticas separadas, los relatos y las observaciones por sí solos se encargan de engarzarlas en una dinámica de relaciones que expresan la complejidad entre mutante y permanente del contexto organizacional.

Es como afirma Raymond Williams:

“Cuando pensamos en las comunicaciones modernas, pensamos de inmediato en ciertas tecnologías. Una serie de inventos eficaces parece haber cambiado, permanentemente, la forma en que debemos pensar la comunicación. Sin embargo, al mismo tiempo, las comunicaciones son siempre unas formas de relación social y los sistemas de comunicaciones deben considerarse siempre instituciones sociales. Es necesario, por consiguiente, pensar, tanto en términos generales como de forma precisa, en las verdaderas relaciones entre las tecnologías de la comunicación y las instituciones sociales”.⁵⁸

Por ello, se reitera la necesidad de la especificidad relacional de lo situado para analizar los procesos comunicacionales, si se piensa en su gestión o intervención social en general o comunicacional en particular.

Finalmente, si en este trabajo se pudo observar, describir y analizar los usos y apropiaciones que, empleadas y empleados del lugar, hacen de las tecnologías digitales para gestionar procesos de información y comunicación y sus relaciones con la cultura organizacional que los contextualiza.

Si desde este abordaje, se permitió reconocer sentidos situados que adquiere la gestión en comunicación digital en un Concejo Deliberante bonaerense; como así también, ayudó a reflexionar sobre algunas formas que adquiere la articulación del campo de la comunicación digital como proceso, con el campo de la política en su especificidad

⁵⁸ WILLIAMS, Raymond (1992) *Tecnologías de la comunicación e instituciones sociales*; en Historia de la Comunicación. Vol.2. De la imprenta a nuestros días. Barcelona, Bosch Casa Editorial, S.A.

legislativa comunal; creemos que nuestros objetivos indagatorios fueron cumplidos.

Culminamos parte de este proceso, reconociendo que donde hay producción de sentidos hay posibilidad de disputas simbólicas; adonde las TIC y sus lenguajes, cotidianamente y hasta familiarmente, son parte también de la trama que reviste esos posicionamientos discursivos.

BIBLIOGRAFÍA

- BERGER, Peter y LUCKMANN, Thomas (1997) *La construcción social de la realidad*. Amorrortu editores. Bs. As
- BOURDIEU, Pierre y WACQUANT, Loïc (2005) *Una Invitación a la Sociología Reflexiva*, Buenos Aires, Ed. Siglo XXI.
- Documento de Cátedra. *Comunicación, cultura y tecnologías*. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL. Especialización en Comunicación Digital. FPyCS-UNLP.
- Documento de Cátedra. *Cultura organizacional*. TALLER DE PRODUCCIÓN DE MENSAJES. FPyCS-UNLP.
- Documento de Cátedra. *Organizaciones en un contexto hipermediatizado*. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL. Especialización en Comunicación Digital. FPyCS-UNLP.
- Documento de cátedra. *La comunicación en las organizaciones*. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL. Especialización en Comunicación Digital. FPyCS-UNLP
- Documento de cátedra. *CLASE 1*. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL. Especialización en Comunicación Digital. UNLP - FPyCS
- FLORES, Fernando (1994) *Creando organizaciones para el futuro*. Dolmen Ediciones, Chile.
- GONZÁLEZ FRÍGOLÍ, Martín (2016) *En Clave comunicacional. La importancia del diagnóstico y el conocimiento de la cultura organizacional para la generación de estrategias de cambio y transformación desde la comunicación interna en las organizaciones*. Tesis Doctoral.
- GONZÁLEZ FRÍGOLI ... [et al.]. (2016) *Gestión de la comunicación digital. Miradas, procesos y desafíos. Cuaderno de cátedra*. 1a ed. - La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Periodismo y Comunicación Social, Libro digital, PDF.

- GAZTAÑAGA, Julieta (2008) *¿Qué es el trabajo político? Notas etnográficas acerca de militantes y profesionales de la política*. Cuadernos de Antropología Social N° 27, pp. 133-153. FFyL-UBA.
- GUBER, Rosana (2004) *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- RUEDA ORTIZ, Rocio (2012) *Ciberciudadanías, multitud y resistencias* en Lago Martínez, Silvia (compiladora), CIBERESPACIO Y RESISTENCIAS. EXPLORACIÓN EN LA CULTURA DIGITAL. Buenos Aires, Hekht Libros.
- SAINTOUT, Florencia (2003) *Abrir la comunicación. Tradición y movimiento en el campo académico*. La Plata. Ediciones de Periodismo y Comunicación. FPyCS-UNLP.
- SABINO, C.; (1992) *El proceso de investigación*. Caracas. Panapo.
- SCHVARSTEIN, Leonardo (1992) *Psicología social de las Organizaciones*. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- SCOLARI, C. (2008) *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona. Ed. Gedisa.
- SILVERSTONE, Roger (2004) *¿Por qué estudiar los medios?* Buenos Aires. Amorrortu Editores.
- SVAMPA, Maristella (2008). Notas provisionales sobre la sociología, el saber académico y el compromiso intelectual en *Gérard Althabe. Entre dos mundos. Reflexividad y compromiso*. Buenos Aires, Prometeo.
- VASSALLO DE LOPES, María I. (1999) *La investigación de la comunicación: cuestiones epistemológicas, teóricas y metodológicas*. Diálogos de la comunicación, N.º 56. Disponible en: <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-nacional-del-comahue/comunicacion-social-i/vasallo-de-lopes-la-investigacion-de-la-comunicacion-cuestiones-epistemologicas-teoricas-y-metodologicas/31142517>
- WILLIAMS, Raymond (1992) *Tecnologías de la comunicación e instituciones sociales*; en Historia de la Comunicación. Vol.2. De la imprenta a nuestros días. Barcelona, Bosch Casa Editorial, S.A.